



Ajuntament de  
**Montornès del Vallès**  
Departament de Mitjans de Comunicació

Data: 25 de febrer de 2021

NOTA DE PREMSA

## L'OMIC incrementa un 10% el volum de casos atesos

**Durant el 2020, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) va atendre 647 casos, 62 més que l'any anterior. Les consultes i mediacions més freqüents són les relacionades amb les telecomunicacions. Un 15% dels expedients estan directament relacionats amb la pandèmia.**

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) ha donat a conèixer les dades del servei durant el 2020. Al llarg de l'any passat es van atendre 647 casos, 62 més que el 2019.

Del total de casos, 464 van ser consultes. També hi va haver 181 sol·licituds de mediació i es van tramitar 2 queixes.

Prop del 75% dels procediments de mediació iniciats l'any passat ja han estat resolts. Segons la memòria de l'OMIC, el 38,52 % han estat favorables a la persona sol·licitant, mentre que el 28,15 %, amb diversos matisos, no. La resta han estat derivats en la major part a altres instàncies i organismes. La durada mitjana de la tramitació se situa en uns 46 dies, des de la petició del consumidor/a a la resolució final.

### **Les telecomunicacions i les reclamacions motivades per la Covid, a l'ordre del dia**

Les dades incloses en la memòria anual de l'OMIC indiquen que les consultes i mediacions més freqüents durant el 2020 van ser les relacionades amb les telecomunicacions, amb el 20,9 % del total. A continuació figuren temàtiques alienes al consum, com el lloguer entre particulars, comunitats veïnals i consultes jurídiques. Seguidament apareixen qüestions directament relacionades amb el consum com els subministraments (gas i l'electricitat) i les entitats bancàries.

Els expedients vinculats directament a la Covid-19 representen un 15,3 % dels 183 oberts al llarg de l'any. La majoria tenen a veure amb reclamacions de serveis turístics, ja siguin agències de viatges o els transports que inclouen creuers, avions, etc.

L'Estat d'Alarma i les restriccions de la pandèmia, en especial entre els mesos de març i juny, també van afectar els mecanismes de contacte de la ciutadania amb l'OMIC. Tot i que hi ha hagut un 63,5 % de contactes presencials, el telèfon i el correu electrònic es van incrementar notablement respecte el 2019 com a mitjans d'accés al servei.