

## Descripció

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor és un servei d'atenció directa i gratuïta d'orientació i informació als consumidors sobre els seus drets, alhora que rep i gestiona les possibles denúncies i/o reclamacions en matèria de consum.

 **Destinataris** Ciutadania.



## Línies del servei

- » Orientar sobre les consultes i reclamacions dels consumidors en el supòsit que no es respectin els seus drets i sobre les vies establertes per resoldre els seus conflictes.
- » Rebre denúncies i reclamacions dels consumidors per transmetre-les a les empreses reclamades i, si cal, a les entitats i/o organismes corresponents.
- » Col·laborar amb la Junta Arbitral de Consum.
- » Fomentar l'educació i la formació dels consumidors mitjançant la realització de campanyes informatives.

**Cost per a l'usuari** Tots els tràmits són gratuïts.

## Canals de prestació i sol·licitud del servei

L'atenció es presta els dijous, de forma alterna cada 15 dies en un dels dos emplaçaments següents:

-  OAC Montornès Centre (c. de Sant Isidre 11-13) de 9.30 a 14.30 h.
-  OAC Montornès Nord (c. de les Hermanas de la Virgen Niña, 2) de 15 a 19 h.

**Cal demanar cita prèvia** trucant al telèfon:

-  **Telefònic** 93 572 11 70
-  **Correu electrònic** omic@montornes.cat

**Equip tècnic** Equip tècnic de l'empresa adjudicatària del servei  
(UNAE – Federació Unió Cívica de Consumidors i  
Mestresses de casa de Catalunya)

**Departament responsable** Departament de Consum

**Àrea responsable** Àrea de Ciutadania

## Drets i deures

### **Teniu dret a:**

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

### **Heu de complir amb el deure de:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

## Formes de participació

### 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit de Consum.

### 2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

## Compromisos de qualitat i indicadors

### Compromisos

Garantir que les persones usuàries són ateses en una primera visita en el termini màxim de 15 dies hàbils.

Realitzar anualment un mínim d'1 campanya informativa per fomentar l'educació i la formació dels consumidors i/o campanyes informatives a establiments comercials.

Inici del procediment de mediació en el 80% dels casos en el termini màxim de 15 dies.

### Indicadors

Termini mig d'atenció en una primera visita.

Nombre de campanyes realitzades.

Percentatge de procediments iniciats en el termini màxim de 15 dies hàbils.

## Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei de Consum de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

## Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022