Ajuntament de Castellar del Vallès

Actualitat

Image not found or type unknown
OMIC
OMIC

El sector dels serveis i subministraments concentren el 60% de les gestions de l'OMIC

Dimarts 11 d'octubre de 2011

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) va dur a terme l'any 2010 un total de 1.227 gestions, una xifra molt similar respecte la registrada l'any anterior De cada quatre tramitacions realitzades en aquest servei, tres corresponen a consultes, és a dir, a facilitar informació i assessorament als usuaris quant als seus drets com a consumidors, mentre que una suposa la presentació d'un full de reclamació per tal de sol·licitar una compensació.

El sector serveis i subministraments continua sent, com ja és habitual, el que més tràmits concentra, a causa sobretot de les consultes i reclamacions de la ciutadania al voltant dels serveis de telefonia fixa i mòbil i Internet. Al llarg del 2010, es van atendre 741 casos relacionats amb aquest sector (6 de cada 10 per temes de telefonia, 2 de cada 10 per temes relacionats amb la xarxa elèctrica, 1,6 de cada 10 per temes relacionats amb el servei de gas i 0,4 de cada 10 per temes relacionats amb el servei de subministrament d'aigua potable). D'aquesta xifra, un 25% dels casos va acabar amb una reclamació.

El segon sector més afectat és el del comerç, amb un total de 195 tràmits, dels quals un 43% han derivat en reclamacions. Per darrere se situen els temes relatius a les entitats financeres, amb un 4,8% de les gestions. A continuació es troben els serveis turístics, amb un 4,5%, l'habitatge i les assegurances, amb un 2,85%.

Val a dir que el 97% de les reclamacions tramitades el 2010 es van poder tancar durant el mateix any.

Indicadors comparatius

D'altra banda, la Diputació de Barcelona ha organitzat avui una jornada de presentació dels resultats corresponents a l'any 2010 dels Cercles de Comparació Intermunicipal de les OMIC. L'acte, que ha tingut lloc a l'Edifici El Vagó de Barcelona, ha comptat amb l'assistència de la regidora de Comerç, Anna Màrmol.

Els Cercles de Comparació Intermunicipal de les OMIC formen part d'un projecte del Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona, que enguany ha comptat amb la participació de 25 municipis, entre els quals hi és Castellar. L'objectiu és assolir la millora de la qualitat dels serveis municipals de defensa de les persones consumidores que es presten des dels ajuntaments de la Xarxa Local de Consum, mitjançant l'avaluació d'una sèrie d'indicadors comuns.

Segons es desprèn de l’anàlisi dels resultats del 2010, l’OMIC de Castellar va atendre l’any passat 53,1 casos per cada 1.000 habitants, una xifra superior a la mitjana de la resta de municipis, que se situa en 42,3 casos per cada 1.000 habitants. Així mateix, el temps de tramitació de les reclamacions és de 49,8 dies, 17 dies menys respecte al temps mitjà de les OMIC analitzades, mentre que el percentatge de reclamacions favorables és del 63%, 10 punts per sobre de la mitjana.

Respecte la tipologia dels diversos casos atesos, els percentatges de l’OMIC de Castellar són similars als registrats al conjunt de municipis analitzats. En aquest sentit, els casos relatius als serveis de telecomunicacions són també els més nombrosos al conjunt dels municipis, amb un 35% del total, dos punts per sota respecte els registrats a l’OMIC de Castellar.

Pel que fa a la resta d’àmbits, s’aprecien diferències més significatives, especialment en els casos relacionats amb els serveis de subministraments. A Castellar, aquests suposen un 23% del total, 11 punts per sobre de la mitjana general. També són més elevats els casos relacionats amb la venda de productes, que al municipi suposen el 19% del total, tres punts per sobre de la mitjana general.

En canvi, el percentatge de casos relacionats amb serveis a Castellar és del 15%, sis punts per sota de la mitjana general. El municipi també se situa cinc punts per sota de la mitjana respecte el nombre de casos relacionats amb habitatge, amb tan sols un 3%.

- Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
  Pl. d'El Mirador, s/n

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès | Tel. 93 714 40 40