

# Ajuntament de Castellar del Vallès

## Actualitat

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

### **Les gestions a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor van créixer el 2009 un 36%**

Dimecres 10 de març de 2010

#### **El sector dels serveis i subministraments continua sent el que més tràmits concentra, a causa de les reclamacions sobre telefonia i Internet**

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) va registrar l'any 2009 un total de 1.309 gestions, una xifra que suposa un increment del 36% respecte l'any anterior. De cada 10 tràmits realitzats en aquest servei, vuit corresponen a consultes, és a dir, a facilitar informació i assessorament als usuaris quant als seus drets com a consumidors. D'altra banda, 2 de cada 10 tràmits han suposat 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 2009, es van atendre 761 casos relacionats amb aquest sector, el que suposa que es van incrementar en una tercera part en relació amb el 2008. D'aquests, un 26% van acabar amb una reclamació (7 de cada 10 per temes de telefonia, 2,4 de cada 10 per temes relacionats amb la xarxa elèctrica, i 0,4 per temes relacionats amb el servei de gas).

El segon sector més afectat és el del comerç, amb un total de 106 tràmits. Aquest àmbit ha crescut espectacularment (un 163%) en relació al 2008. Un 57% dels 106 tràmits rebuts han derivat en reclamacions, situant l'àmbit del comerç en el sector que més reclamacions concentra. Per darrere del comerç, se situa el sector de l'habitatge, amb un 9,24% de les gestions, tot i que amb tan sols un 14% de reclamacions. A continuació, es troben els temes relatius a les entitats financeres (6,88%) que han triplicat el número de tràmits, però també amb un nivell baix de reclamacions en relació al volum de consultes (15%)

Altres sectors importants són el de les assegurances (5,50%) i els serveis turístics (5,19%). Tot i que el nombre de gestions no és molt elevat, aquest sector presenta una reclamació de cada dues consultes.

- [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