

Ajuntament de Castellar del Vallès

Actualitat

El 64% de les gestions que realitza l'OMIC estan relacionades amb el sector dels serveis i subministraments
El 64% de les gestions que realitza l'OMIC estan relacionades amb el sector dels serveis i subministraments

El 64% de les gestions que realitza l'OMIC estan relacionades amb el sector dels serveis i subministraments

Dimarts 28 de febrer de 2012

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) va registrar l'any 2011 un total de 1.405 gestions, una xifra que suposa un increment del 14,5% respecte l'any anterior. De cada deu tràmits, set corresponen a consultes, és a dir, a facilitar informació i assessorament als usuaris quant als seus drets com a consumidors, mentre que tres han suposat la presentació d'un full de reclamació per tal de sol·licitar una compensació.

Com és habitual, el sector serveis i subministraments és el que més tràmits concentra. Durant l'any 2011, es van atendre 898 casos relacionats amb aquest àmbit (el 64% del total), 157 més que el 2010. Principalment, les consultes i reclamacions que tenen a veure amb aquest sector estan relacionades amb els serveis de telefonia fixa i mòbil i Internet (el 72,1%), mentre que el 14,6% correspon a temes relacionats amb la xarxa elèctrica, el 9,7% a temes relacionats amb el servei de gas, el 3% a temes relacionats amb el servei d'aigua potable i, finalment, el 0,5% a temes relacionats amb el servei de correus. Un 33% del total d'aquests casos va acabar amb una reclamació.

El segon sector més afectat el del comerç continua sent el del comerç, amb 175 tràmits, el que suposa pràcticament el 12,5% del total. El 88% de les gestions vinculades a aquest sector tenia a veure amb algun establiment físic. El 33% del total ha derivat en una reclamació, un 10% menys que l'any 2010. Per darrere del comerç se situen els sectors de les entitats bancàries, que suposen el 4,5% del total, un percentatge molt similar al de l'any anterior, en què es van registrar 59 tràmits, per 65 el 2012. Enguany, el percentatge de reclamacions relacionades amb aquest sector ha estat del 29%. Amb un nombre molt similar, 64, es troben les gestions relacionades amb l'habitatge. Aquesta dada s'ha incrementat en un 55% respecte el 2010, en què es van registrar 35 gestions que tenien a veure amb aquest sector. L'any 2011, el 18,7% d'aquestes tramitacions van acabar amb una reclamació.

Altres sectors a destacar són els dels serveis turístics (3,56%) i les assegurances (3,41%). Pràcticament dos de cada tres tràmits i un de cada tres tràmits, respectivament, va finalitzar amb una reclamació.

Augment en el nombre de reclamacions

Segons indica l'evolució de les dades dels tràmits que ha realitzat l'OMIC des de

l'any 2008, el percentatge de gestions que ha finalitzat amb una reclamació ha anat augmentant des del 25,4% de l'any 2008 fins arribar al 31,9% registrat el 2011.

Això suposa que l'últim any una de cada tres gestions va acabar amb una reclamació. Dues de cada tres reclamacions efectuades afectaven al sector serveis.

Pel que fa a la seva resolució, gairebé el 80% de les 448 reclamacions obertes durant l'any passat es van poder resoldre el mateix 2011. En el 41% dels casos, la resolució va ser favorable a la persona que reclamava.

- [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