

M 03

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Memòria 2003



Ajuntament  de Barcelona

Regidoria de Comerç i Consum

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Edició

Ajuntament de Barcelona
Regidoria de Comerç i Consum

Disseny gràfic

UAN•TU•TRI

Il·lustracions

Luci Gutiérrez

Impressió

XXXXXXXXXXXX

Dipòsit legal: XXXXXXXXXXXX

Sumari

1	INTRODUCCIÓ	7
	ACTIVITATS	9
	ACTUACIÓ DIRECTA	15
	UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI	15
	EVOLUCIÓ MENSUAL	17
	Usuaris per sexe i edat	19
	Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades	20
	Afluència de públic	24
	Coneixement del servei	24
2	SECTORS DE CONSUM	27
	QÜESTIONS PRINCIPALS	31
	SECTORS MÉS PROBLEMÀTICS	32
	GESTIÓ	35
	RESULTAT DE LES RECLAMACIONS	37
3	LA WEB	43
	DADES DE LA WEB	43
	CARACTERÍSTIQUES DE LES SESSIONS I DELS USUARIS	45
	SECTORS DE CONSUM	48
4	EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC	53
	UTILITZACIÓ DEL SERVEI	53
	Usuaris per sexe i edat	56
	Origen dels usuaris	58
	Coneixement del servei	60
	SECTORS DE CONSUM	62
	RESULTAT DE LES RECLAMACIONS	66
5	OBJECTIUS I ACTIVITATS PREVISTOS PER A L'ANY 2004	71
6	ANNEX	73
	AVÍS AL CONSUMIDOR	73
	JORNADA "LA LIBERALITZACIÓ DELS MERCATS D'ELECTRICITAT I GAS"	74
	FORMULARIS DE RECLAMACIÓ PER A SERVEIS DE TARIFICACIÓ ADDICIONAL	75



Presentació

Em plau presentar la memòria de l'Oficina Municipal d'Informació al consumidor de Barcelona amb el resum de les actuacions fetes al llarg de l'any 2003.

Per a qualsevol activitat que normalment duem a terme, és ineludible realitzar un acte de consum. Així comprar, obrir l'aixeta de l'aigua, anar amb metro, prendre una beguda o trucar per telèfon, són alguns dels actes de consum que molts ciutadans i ciutadanes duem a terme al llarg del dia. D'aquí la importància de poder oferir als consumidors un servei propper, eficaç i de qualitat.

Aquest darrer any han utilitzat el servei de l'OMIC més de 55.000 persones, gairebé 6.500 més que l'any anterior i, s'han formalitzat més de 10.000 reclamacions, és a dir, quasi una de cada cinc persones que s'ha dirigit a l'OMIC ha acabat presentant una reclamació.

L'adaptació del servei a les noves tecnologies ha donat com a resultat un increment de més del 70% en el nombre de consultes fetes a través d'internet, de les quals més del 60% dels formularis rebuts han estat enviats en horari no laboral.

El mercat immobiliari ha estat novament el centre de la demanda dels consumidors i consumidoras. El termini dels vuit anys que els inquilins tenien per continuar a l'habitatge sense que s'apujés la renda per damunt de l'IPC i que durant aquest període no s'exercissin els drets dels propietaris per actualitzar l'import de lloguer, ha provocat un increment important de consultes. Altres fets relacionats amb l'habitatge, com les pressions per deixar el pis, el manteniment nul de les finques i els augments indiscriminats de la renda, van propiciar que al setembre s'aprovés a l'Ajuntament de Barcelona una mesura de govern per tal de facilitar informació i assessorament sobre els drets i les obligacions dels ciutadans i ciutadanes, i articular accions de prevenció o del tipus que siguin més aconsellables, per protegir els segments de població que en poden resultar afectats.

La voluntat de la Regidoria de Comerç i Consum, ara i en el futur, és treballar amb el màxim rigor i dedicació per donar resposta a les necessitats informatives i d'assessorament dels consumidors i consumidoras de la nostra ciutat.



Jordi Portabella
Segon Tinent d'Alcalde
i Regidor de Comerç i Consum

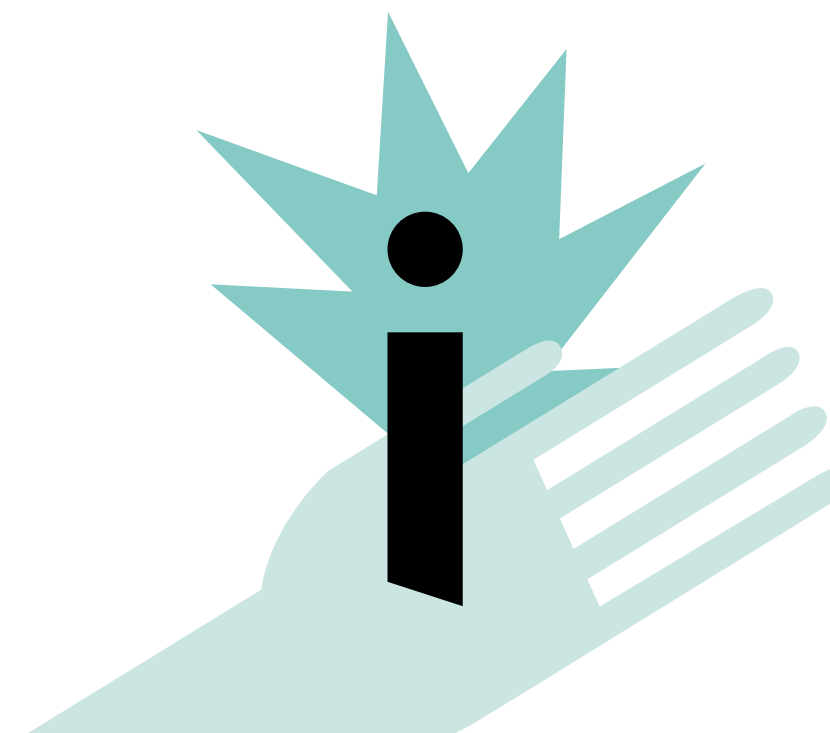
1

Introducció

Un any més teniu a les mans la memòria de l'**Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)** de l'Ajuntament de Barcelona, amb la intenció que es puguin conèixer les inquietuds i la situació del món del consum a la nostra ciutat.

Fa més de vint anys que el servei va iniciar la seva tasca d'informació, defensa i educació dels ciutadans i les ciutadanes de Barcelona. Des del seu inici, abans de l'aprovació de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, s'ha treballat pensant en la importància que té el suport dels poders públics perquè els consumidors puguin exercir els seus drets bàsics, d'acord amb la normativa vigent. La Generalitat de Catalunya té competència exclusiva en matèria de consum, i la Llei reguladora de bases de règim local i la Llei municipal de règim local de Catalunya recullen la competència municipal en aquestes matèries, refermades pel fet que l'Administració més propera als ciutadans i les ciutadanes, l'Administració local, és la més adequada per atendre'ls en aquests temes.

Com en anys anteriors, la memòria recull un resum de les principals activitats desenvolupades; el perfil dels usuaris; com s'acudeix al servei; els sectors més demanats; les principals problemàtiques detectades i una especial atenció a l'explotació de les dades de l'ús de la web a causa de la importància cada vegada més gran que tenen les noves tecnologies. Com que l'any passat vam commemorar el vintè aniversari de l'OMIC incorporant-hi les dades des del seu inici, s'hi inclou un resum comparatiu de les dades tan sols dels últims anys. Finalment, s'indiquen els objectius previstos per al 2004.



2

Activitats

L'activitat principal de l'OMIC és, com el seu nom indica, la informació al consumidor. Aquesta es fa mitjançant l'atenció directa als interessats per qualsevol de les vies que tenen d'accés al servei. Però, a més, per aconseguir que els ciutadans i les ciutadanes de la ciutat coneguin realment quins són els seus drets i les seves obligacions, l'OMIC ha dut a terme un seguit de tasques en pro d'aquesta informació.

Un dels mètodes per informar els consumidors és la publicació de l'Avis al consumidor, centrat aquest any en els drets dels consumidors, la liberalització del sector energètic i la nova regulació de la garantia, aspectes aquests últims de singular importància per al consumidor a causa del canvi en la normativa.

Avis al consumidor	Mitjà	Data
<u>Drets del consumidor</u>	Avui, El País, El Periódico, La Vanguardia	15 de març
<u>Lliure mercat de gas i electricitat</u>	El Periódico, La Vanguardia	26 de març
<u>La garantia</u>	El Periódico, La Vanguardia	12 de setembre

Per aconseguir posicions comunes i debatre mecanismes quant a la resolució de problemes, es va aprovar al seu dia el Consell Municipal de Consum, el qual ha continuat la seva tasca, i s'ha donat suport tècnic als programes i els materials que han proposat les associacions i les cooperatives de consumidors.

Els mitjans de comunicació han recollit diverses vegades les actuacions de l'OMIC, cosa que ha permès que els consumidors coneguessin millor alguns dels seus drets i es reforçés la prevenció davant alguns fraus. A continuació detallem algunes de les notícies i els articles publicats que han tingut l'OMIC com a element principal. A aquests, s'hi podrien afegir les notícies que han sorgit aquests últims mesos sobre el *mobbing* immobiliari.

Temes tractats pels mitjans de comunicació	Mitjà	Data
Liberalització de gas i electricitat	Ràdio Barcelona	2 de gener
Suministros y servicios copan las reclamaciones de los consumidores. Más de la mitad de los casos resueltos	La Vanguardia	8 de gener
Informació sobre l'OMIC	Agència EFE	9 de gener
Reportatge sobre l'OMIC	El Temps	Març
Squeaky wheels get greased. The educated consumer on only needs to know a shoppers's. Rights, but how to exercise them in Barcelona	Barcelona Metropolitan	Març
La crisis de las escuelas de idiomas dispara las quejas del consumidor. Las reclamaciones versan también sobre telefonía y electricidad	El Mundo	15 de març
Pisos, telèfon i ensenyament, principals consultes del consumidor	El Periódico	15 de març
Crecen las quejas del consumidor	La Vanguardia	15 de març
Els consumidors passen a l'acció	Informatiu comerç	Abril
El frau en el sector de lloguer de pisos persisteix tot i les multes	El Periódico	7 d'abril
Reportatge sobre el servei de l'OMIC	City TV	13 de gener
Informació sobre empreses funeràries	TV 1, Acerca de ti	7 d'abril
Liberalització del sector energètic	TV 33, Valor afegit	22 d'abril
Informació sobre la portabilitat del número de telèfon	TV 3	2 de maig
Informació sobre la liberalització de l'energia	Metro	5 de juny
Agencias de alquiler de vivienda	El País	10 de juny
Reclamacions de telefonia	ComRàdio	12 de juny
Les rebaixes	Agència EFE	9 de juliol
Informació general sobre consum	OCUC Radio, www.radio.fm	9 de juliol
Les tarifes del 11818 i del 11888	ComRàdio	8 d'agost
Informació sobre consum	Ràdio Tiana	28 d'agost
Informació sobre els nous prefixos de tarificació addicional	Ona Catalana	2 de setembre
Reclamacions de telefonia	Ràdio 4	5 de setembre
Lloguer d'habitatges	TV 2, Al teu servei	9 de setembre
Informació sobre agències de lloguer d'habitatge	TV 2, Al teu servei	21 d'octubre
Servei de serrallers	TV 2, Al teu servei	14 de novembre
Les reparacions	TV 2, Al teu servei	27 de novembre

Per commemorar el vintè aniversari del servei, a més de la publicació de la memòria on van quedar reflectides les dades dels vint anys d'existència, es va celebrar, amb la col·laboració de la CNE (Comissió Nacional d'Energia), la jornada **“La liberalització dels mercats d'electricitat i gas”**. El motiu principal va ser que des de l'1 de gener de 2003 el consumidor pot escollir la companyia comercialitzadora de gas i d'electricitat. Aquest fet no ha generat, però, una gran demanda d'informació. Té molt de pes el que va passar al començament de la lliure contractació del servei telefònic, on vam assistir a campanyes molt agressives per aconseguir nous clients i amb una transparència informativa més petita que la desitjada.

Un altre tema en el qual s'ha treballat ha estat l'aplicació del nou decret de la Generalitat sobre fulls de reclamació.¹ Des del setembre, la major part dels establiments, molts serveis i professionals han de disposar d'aquests fulls. Per això l'OMIC n'ha preparat un model específic en el qual s'indica el lloc on s'ha de lliurar. Aquests impresos s'han facilitat als sectors que ens els han demanat i s'han distribuït als serveis de l'Ajuntament i els instituts que es considerava que n'havien de tenir. Així, en aquests moments disposen del full de l'OMIC els districtes (les OAC i els serveis personals), la Guàrdia Urbana, l'Institut de Cultura, l'Institut Municipal de Mercats, el Patronat Municipal de l'Habitatge i Turisme de Barcelona. A més, en alguns casos s'ha preparat un protocol específic per al tractament de les reclamacions, de manera que es generi una resposta uniforme. En el mateix camí, al setembre es va modificar el formulari de la web per tal d'adaptar-lo a allò que regula el decret.

A mitjan setembre va entrar en vigor la Llei de garanties,² que va significar un canvi substancial per als consumidors. L'ampliació de la garantia a dos anys i el fet que aquesta s'havia d'exigir a l'establiment i no al fabricant o distribuïdor, ha significat un augment important de les consultes en aquest sentit, i no del consumidor, sinó, i el que considerem més important, de les botigues i de les associacions de comerciants.

Els avenços en les telecomunicacions, la negativa de la major part dels operadors a adherir-se a l'arbitratge i la creació d'una comissió de seguiment dels operadors de tarificació addicional (els prefixos 806, 906 i altres similars) a la CMT (Comissió del Mercat de Telecomunicacions) ens ha obligat, en col·laboració amb altres ajuntaments, a preparar un protocol d'actuació per tramitar les demandes per accessos a Internet a través de números 906 configurant l'ordinador i deixant de banda la tarifa plana contractada.

El mercat immobiliari ha estat novament al centre de la demanda dels consumidors i les consumidoras. Com havíem previst, el termini dels vuit anys que els inquilins tenien per continuar a l'habitatge, sense que s'apugés la renda per damunt de l'IPC i no s'exercissin els drets dels propietaris per actualitzar l'import del lloguer, ha provocat un increment important de consultes. Aquest fet no es veu reflectit a les reclamacions perquè el tema no es pot resoldre per la via de la mediació o l'arbitratge, ja que va haver-hi un consentiment mutu al seu dia per les dues parts. Malgrat això, altres fets relacionats amb l'habitatge, com les pressions per deixar el pis, el nul manteniment de les finques i els augments indiscriminats de la renda, van propiciar que al setembre s'aprovés una mesura de govern per elevar el nivell d'informació abans de derivar aquestes persones al Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats, que és el que es feia abans, ja que la competència de l'OMIC és limitada en aquests temes i perquè alguns dels problemes no poden tenir solució per la mediació o l'arbitratge.

¹ Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació o denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis (DOG 28/3/2003).

² Llei 23/2003, de 10 de juliol, de garanties en la venda de béns de consum (BOE 11/7/2003).

Encara que a principis d'any encara hi va haver algunes fallides d'acadèmies d'ensenyament no reglat, el cert és que la problemàtica s'ha anat reduint. Malgrat això, encara ens trobem algun afectat que, més d'un any després, es dirigeix a l'OMIC per presentar una reclamació.

En un altre sentit, considerem important la signatura del **Conveni específic per a l'acolliment d'estudiants en pràctiques del cicle formatiu de serveis al consum** de l'Escola Municipal Lluïsa Cura. Aquest conveni, signat a principis d'any, ha permès que alguns alumnes d'aquest cicle formatiu facin les pràctiques a l'OMIC, per tal d'ampliar coneixements i viure el que és un servei d'atenció al públic, amb tot el que això significa. Els materials preparats sobre agències de viatges i sobre els drets dels disminuïts físics s'han incorporat als materials del servei, i el titulat *Coneixes els teus drets?* es va presentar a la Cambra de Comerç. Considerem molt positiva aquesta experiència, ja que aquestes persones, quan s'incorporin al mercat laboral, és possible que ho facin en el món del comerç, i de segur que coneixeran millor el que és el consum i els drets i les obligacions del consumidor.

Finalment, cal destacar la presència de l'OMIC a diversos fòrums com a ponents o membres de comissions de treball, per tal de donar a conèixer els mètodes de treball, aprofundir en els problemes i buscar solucions comunes.

Cursos i/o ponències impartits

Euro versus Opening

- Ponents al taller de treball Atenció presencial als ciutadans de la II Convenció Municipal per a la Innovació, el 23 de gener

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

- Conferència al centre de formació professional Lluïsa Cura, el 2 d'abril

¿Qué piensa el consumidor de las entidades financieras?

- Participants a la taula rodona al Club de Marketing de Barcelona, el 24 d'abril

Coneixes els teus drets?

- Projecte real d'alumne en pràctiques de l'IESM Lluïsa Cura, presentat a la Cambra de Comerç el 13 de juny

Per poder desenvolupar aquesta tasca és un fet que el personal ha de disposar d'informació i ha d'estar preparat. Per això s'ha mantingut, i en alguns casos s'ha ampliat, la col·laboració amb altres entitats i organismes públics i privats. S'ha continuat la col·laboració amb altres serveis de l'Ajuntament, com ara Barcelona Informació, l'Institut de Cultura, l'Institut Municipal de Mercats o l'Institut d'Educació de Barcelona i, en especial, amb la Junta Arbitral de Consum mitjançant la tramesa d'expedients de reclamació i la difusió del sistema entre comerciants, empreses i consumidors com a solució extrajudicial dels conflictes.

L'OMIC és membre de les comissions jurídica i de formació de l'Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona, de la comissió informativa de Fecsa-Endesa, del Consell Pedagògic de l'Institut Municipal d'Educació i de la subcomissió de consum de la Federació Catalana de Municipis. També s'han promogut reunions i jornades sobre diferents temes de consum en els quals ha participat i s'han ampliat els contactes i les col·laboracions amb la Direcció General de Consum i Seguretat Industrial de la Generalitat de Catalunya. A continuació detallem les activitats més importants desenvolupades al llarg de l'any.

Col·laboracions amb altres entitats, empreses i organismes

Agència de Salut pública

- Col·laboració per elaborar un protocol per a les reclamacions de productes alimentaris i altres competències de l'agència

Abacus i HISPACOOOP

- Presentació de Joguina segura

AICEC-ADICAE

- Informació sobre els centres Oxford English

ANCED (Asociación Nacional de Centros de Enseñanza a Distancia)

- Presentació de la Plataforma virtual de apoyo tecnológico para las empresas de educación a distancia y portal de formación en línea

Associacions de comerciants, eixos comercials, establiments i empreses

- Lliurament de fulls de reclamació

AUSBANC (Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios)

- Informació sobre diversos temes, en especial relacionats amb entitats financeres, assegurances i telefonia

Centre de Recursos Barcelona Sostenible

- Col·laboració en la campanya Publicitat no, gràcies
- Protocol per al tractament de les reclamacions sobre publicitat no desitjada

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

- Col·laboració per a la tramitació de reclamacions de trucades per Internet a números de tarificació addicional (906, etc.)

Consell de Coordinació Pedagògica

- Membres del consell

Consell de Formació Professional

- Conveni de col·laboració perquè estudiants de consum facin pràctiques a l'OMIC
- Pràctiques per a estudiants del mòdul de consum
- Presentació de projectes dels estudiants de pràctiques a la Cambra de Comerç

Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat

- Jornada El consum, l'estètica i la moda: com afecten la salut?

Diputació de Barcelona, Àrea de Salut Pública i Consum

- Membres de la comissió jurídica
- Membres de la comissió de formació

Direcció General de Consum i Seguretat Industrial

- Avis d'alerta per retirar de la venda la joguina Yo Yo Water Ball i similars
- Informació sobre la fallida dels centres Cambridge
- Sessió per tractar la fallida dels centres Oxford

Dirección General de Aviación Civil

- Col·laboració per a la nova edició del fullet sobre els drets del passatger

ENDESA

- Protocol per al tractament de les reclamacions dirigides al Defensor del Client d'ENDESA

ENDESA

- Membres de la comissió d'electricitat

Federació Catalana de Municipis

- Membres de la subcomissió de consum

Federació de Cooperatives de Consumidors i Usuaris de Catalunya (FCCUC)

- Jornada Les cooperatives a Internet
- Taller d'alimentació i salut A la teva salut

Guàrdia Urbana de Barcelona

- Avis d'alerta Yo Yo Water Ball

Institut Català de Consum

- Participació a l'aula de consum El comerç electrònic i els consumidors
- Participació a la V Jornada Europea de Consum: Les garanties dels productes, les accions de cessació

Instituto Nacional de Consumo

- Participació a les Jornadas Internacionales sobre Seguridad de Productos y Servicios

Mango

- Informació sobre un nou etiquetatge dels productes

OCU

- Informació sobre reclamacions relacionades amb les rebaixes i les promocions de venda

OCUC (Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya)

- Informació sobre la fallida dels centres Opening
- Col·laboracions diverses

Oficina comarcal d'informació al consumidor del Consell Comarcal de Manresa

- Informació sobre els protocols de les reclamacions per tarificació addicional a Internet

OMIC, Castelldefels

- Informació sobre l'OMIC

OMIC, Gran Canària

- Informació sobre les reclamacions contra Opening

OMIC, Granada

- Informació sobre els protocols de les reclamacions rebudes per Internet

OMIC, l'Hospitalet

- Coordinació per al tractament de les reclamacions per tarificació addicional a Internet
- Informació sobre les reclamacions de serveis telefònics i televisió

OMIC, Sant Vicenç dels Horts

- Informació sobre les reclamacions de serveis telefònics

OMIC, Torelló

- Informació del Consell Municipal de Consum

UCC-UCE (Unió de Consumidors de Catalunya)

- Col·laboracions diverses

3

Actuació directa

Es recull el nombre de persones que han accedit al servei, així com el mitjà que han utilitzat per fer-ho i el lloc de residència, amb el detall del districte en cas dels residents a Barcelona. De les persones que ho han fet personalment, es relaciona el sexe, l'edat, la residència, si és la primera vegada que demanen informació i el mitjà pel qual han conegut l'OMIC. De les queixes i denúncies, a més del nombre i la manera de lliurar el full de reclamació, s'hi inclou la residència i el districte per als residents a Barcelona i la ubicació de l'empresa o de la botiga causant del conflicte. A més, analitzem l'afluència de públic al llarg del dia, el temps d'espera i el temps d'atenció.

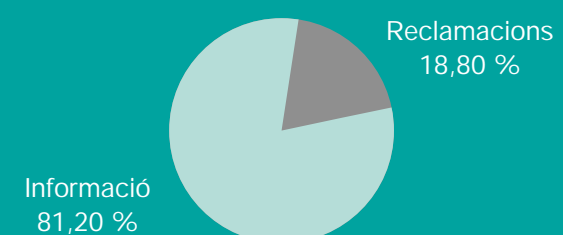
Utilització i accés al servei

El servei de l'OMIC ha estat utilitzat per més de 55.000 persones, gairebé 6.500 més que l'any anterior. D'aquestes, més de 21.000 han anat a l'oficina i més de 24.000 han estat ateses per telèfon. Han emprat el correu més de 2.500 persones, i més de 6.000 han fet servir Internet. Finalment, s'han rebut prop de 1.000 comunicacions procedents d'altres organismes.

S'han formalitzat més de 10.000 reclamacions, és a dir, quasi una de cada cinc persones que s'ha dirigit a l'OMIC ha acabat presentant una reclamació.

En el primer gràfic recollim els percentatges de reclamacions respecte a les consultes. En el segon, el total de consultes i reclamacions rebudes pels diferents mitjans utilitzats pels ciutadans i les ciutadanes. I en el tercer, aquestes mateixes dades però en percentatge respecte del total.

Consultes i reclamacions

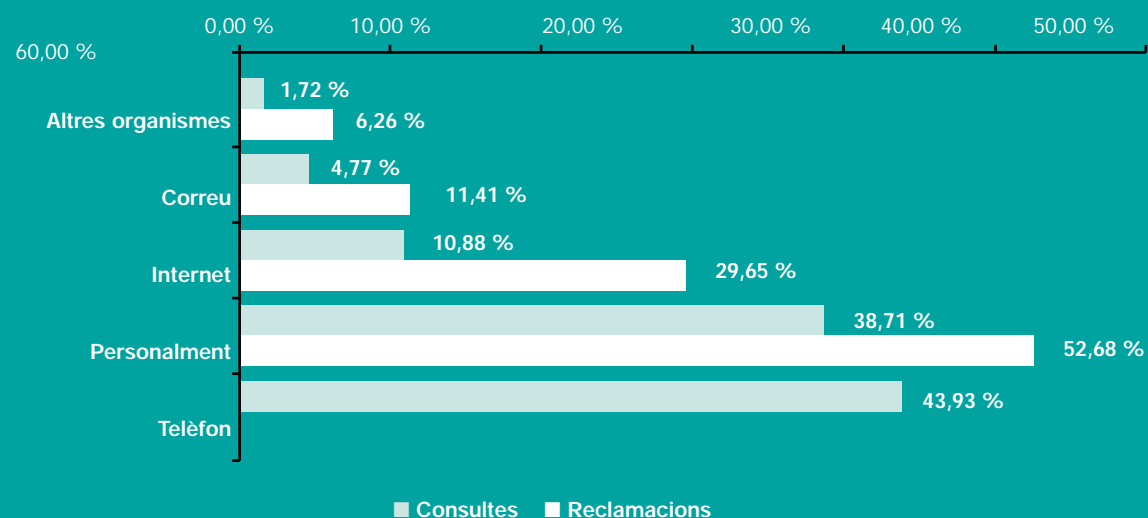


Consultes	Total		Percentatge	
	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
55.795	45.307	10.488	81,20 %	18,80 %

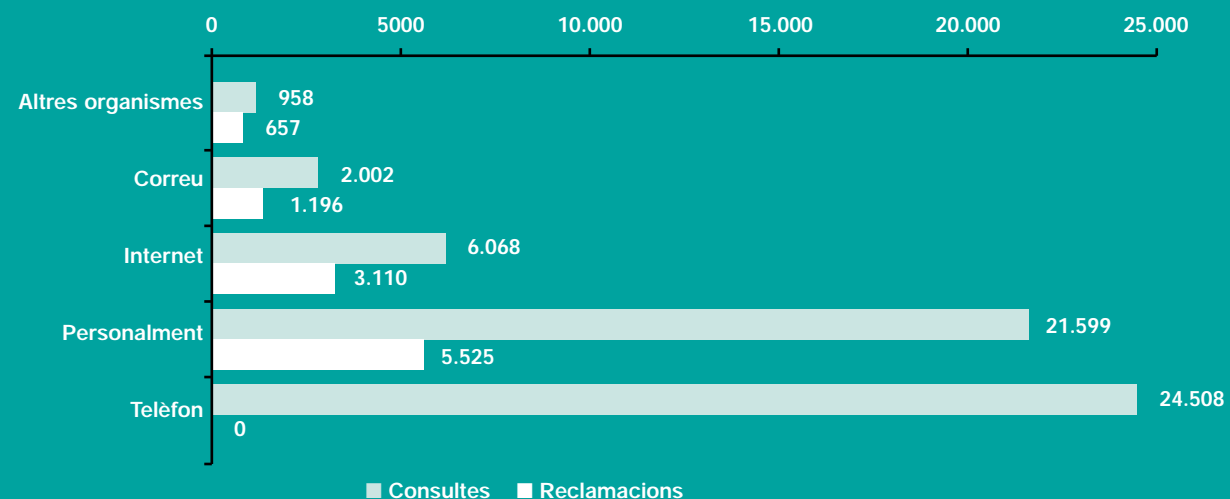
Accés al servei

	Total		Percentatge		Percentatge de reclamacions respecte a les consultes
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
Altres organismes	958	657	1,72 %	6,26 %	18,68 %
Correu	2.662	1.196	4,77 %	11,41 %	44,93 %
Internet	6.068	3.110	10,88 %	29,65 %	51,25 %
Personalment	21.599	5.525	38,71 %	52,68 %	22,54 %
Telèfon	24.508	-	43,92 %	-	-
Total	55.795	10.488	100 %	100 %	18,80 %

Percentatges de consultes i reclamacions



Consultes i reclamacions



Evolució mensual

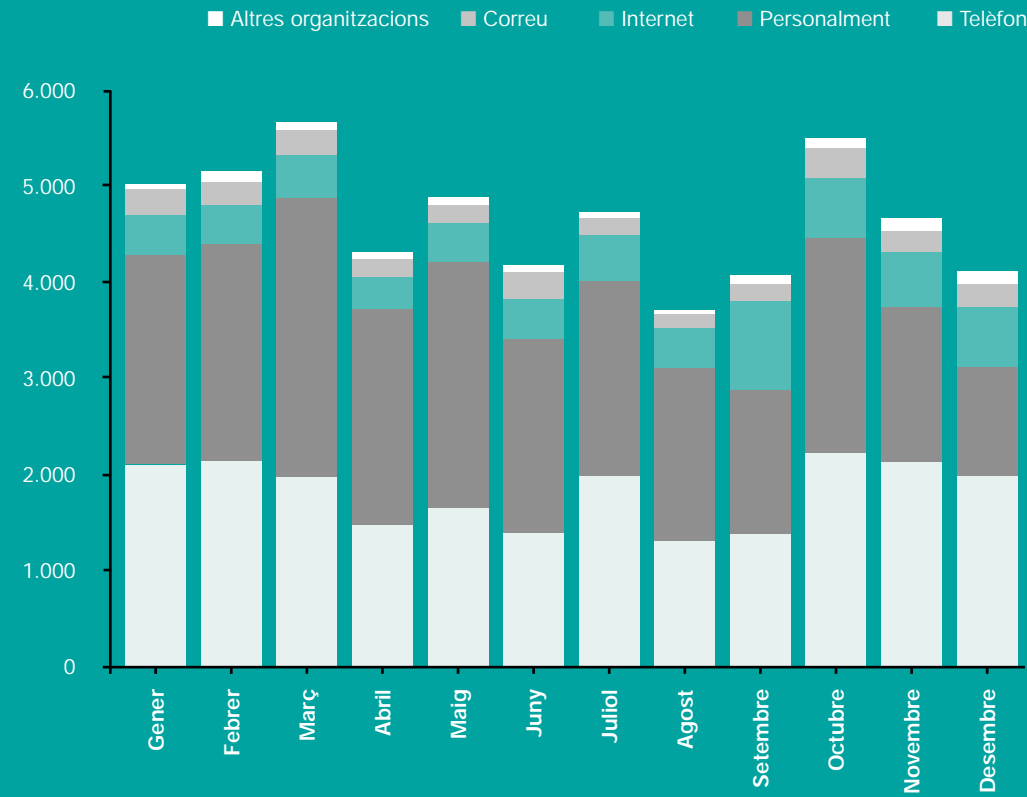
L'evolució mensual de les consultes ens permet veure que el descens de persones que acudeixen a l'OMIC als mesos de l'estiu o al Nadal i Setmana Santa és relativament poc important i que hi ha una relació directa entre l'atenció telefònica i l'afluència de persones, en el sentit que l'increment de trucades ateses repercuteix en el fet que menys persones han d'anar a l'oficina. La utilització del correu es manté al llarg de l'any i Internet s'ha utilitzat amb més freqüència durant la segona meitat de l'any, amb una punta molt important al setembre.

Accés al servei. Evolució mensual de les consultes

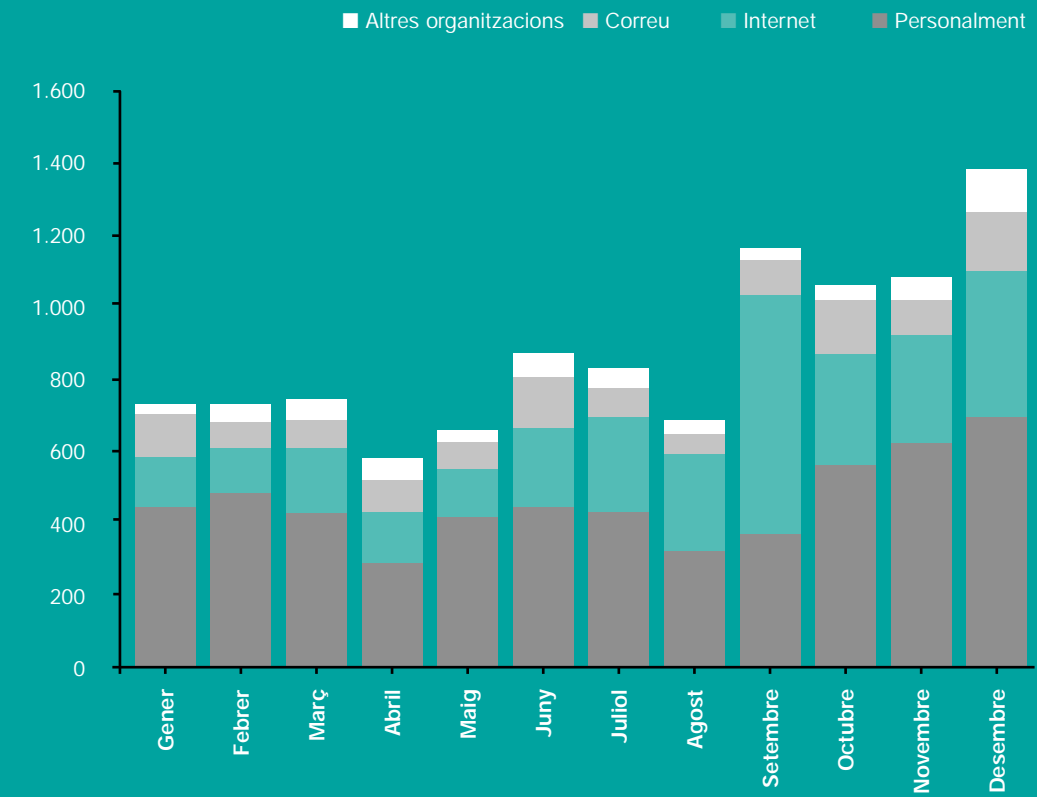
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Altres organismes	58	101	87	82	45	82	75	46	55	92	103	132	958	1,72 %
Correu	285	250	247	173	216	286	171	115	180	294	226	219	2.662	4,77 %
Internet	388	394	451	342	397	435	480	416	940	643	550	632	6.068	10,88 %
Personalment	2.110	2.117	1.978	1.465	1.640	1.358	1.972	1.279	1.378	2.229	2.116	1.957	21.599	38,71 %
Telèfon	2.173	2.270	2.888	2.236	2.558	2.025	2.023	1.827	1.488	2.224	1.635	1.161	24.508	43,92 %
Total	5.014	5.132	5.651	4.298	4.856	4.186	4.721	3.683	4.041	5.482	4.630	4.101	55.795	100 %



Accés al servei. Evolució mensual de les consultes



Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions



Les reclamacions han seguit la mateixa evolució: han augmentat d'una manera notable a la segona meitat de l'any, amb una punta important al mes de setembre pel que fa a les rebudes per Internet. I no s'ha notat un descens important els mesos de vacances.

Usuaris per sexe i edat

Gairebé no hi ha diferències quant al sexe dels usuaris que acudeixen personalment. I per edat, la franja dels compresos entre els 26 i els 50 anys constitueix quasi la meitat del total.

Accés al servei. Evolució mensual de les reclamacions

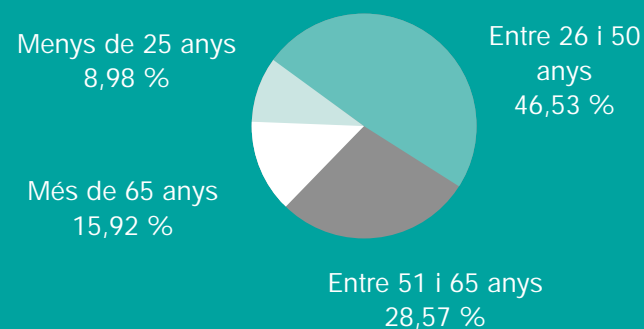
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total	Percentatge
Altres organismes	29	55	58	67	29	70	61	41	32	41	53	121	657	6,26 %
Correu	116	67	74	85	82	136	78	55	96	135	106	166	1.196	11,41 %
Internet	130	124	172	142	127	207	266	265	659	315	303	400	3.110	29,65 %
Personalment	452	483	436	293	416	452	425	324	370	563	619	692	5.525	52,68 %
Total	727	729	740	587	654	865	830	685	1.157	1.054	1.081	1.379	10.488	100 %

Usuaris per sexe



	Percentatge
Homes	50,79 %
Dones	49,21 %
Total	100 %

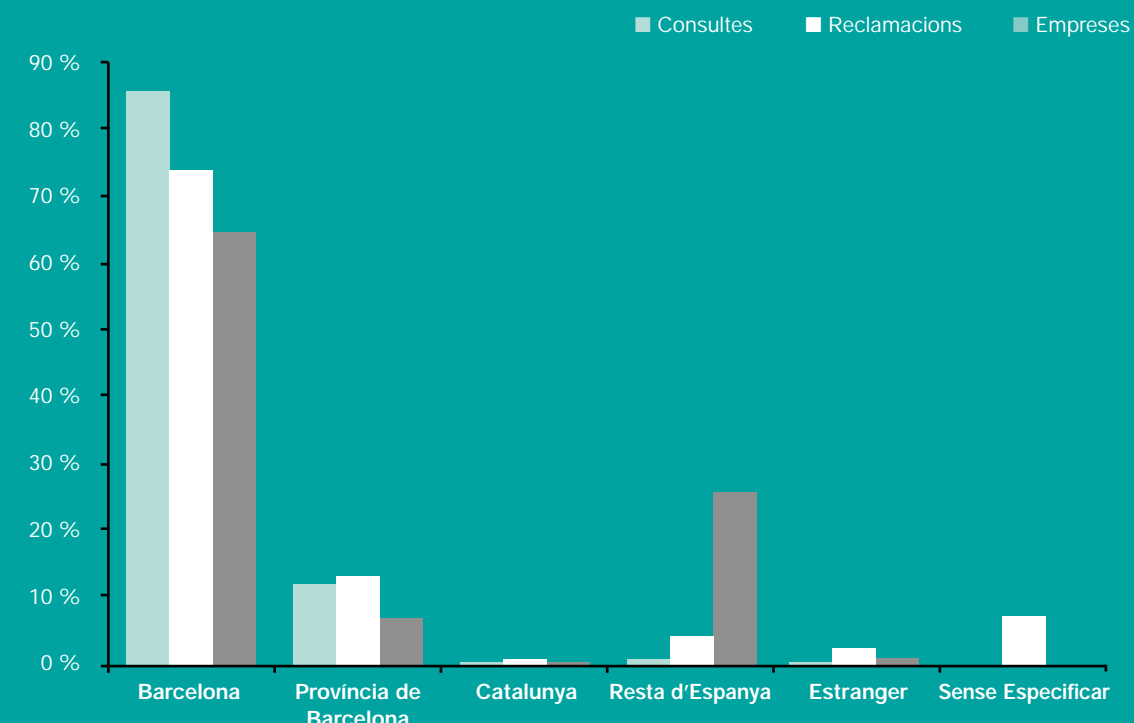
Usuaris per edat



	Percentatge
Menys de 25 anys	8,98 %
26 a 50 anys	46,53 %
51 a 65 anys	28,57 %
Més de 65 anys	15,92 %
Total	100 %

• Mostra del 7,82 %

Situació geogràfica



Origen dels usuaris i situació de les empreses reclamades

Prop del 15 % de les consultes i quasi el 25 % de les reclamacions corresponen a residents de fora de Barcelona. Creiem que les causes d'aquest fet són que moltes persones són adreçades a la nostra unitat per altres serveis d'informació (012 o Telefònica), que hi ha moltes empreses ubicades al nostre municipi, i que durant el mes d'agost han tancat els serveis d'informació en alguns ajuntaments de les rodalies. Cal afegir que la implantació de webs de consum que permetin fer consultes i reclamacions és quasi nul·la, i per això es reben moltes consultes i reclamacions de qualsevol indret d'Espanya.

La situació és una mica diferent quan comparem on se situen les empreses. És clar que la major part de les botigues són a Barcelona. Però les empreses de serveis o telecomunicacions, així com algunes agències de viatges, són de fora del municipi, per la qual cosa no arriba al 65 % el nombre de reclamacions contra empreses ubicades a la nostra ciutat.

Si analitzem les dades per districte podem veure que els residents a l'Eixample i Sant Martí són els que utilitzen més el servei, i els mateixos, juntament amb els de Sant Andreu, són els qui presenten més reclamacions. Pel que fa a establiments i empreses, reben més queixes i denúncies els situats a l'Eixample, Sant Andreu i Sant Martí, perquè algunes de les grans companyies de serveis s'ubiquen en aquests districtes.

Situació geogràfica

	Consultes	Reclamacions	Empreses
Barcelona	85,49 %	73,13 %	64,65 %
Província de Barcelona	11,80 %	12,77 %	7,27 %
Catalunya	0,66 %	0,76 %	0,79 %
Resta d'Espanya	1,53 %	4,13 %	25,98 %
Estranger	0,48 %	2,36 %	1,31 %
Sense especificar	0,04 %	6,85 %	-
Total	100 %	100 %	100 %

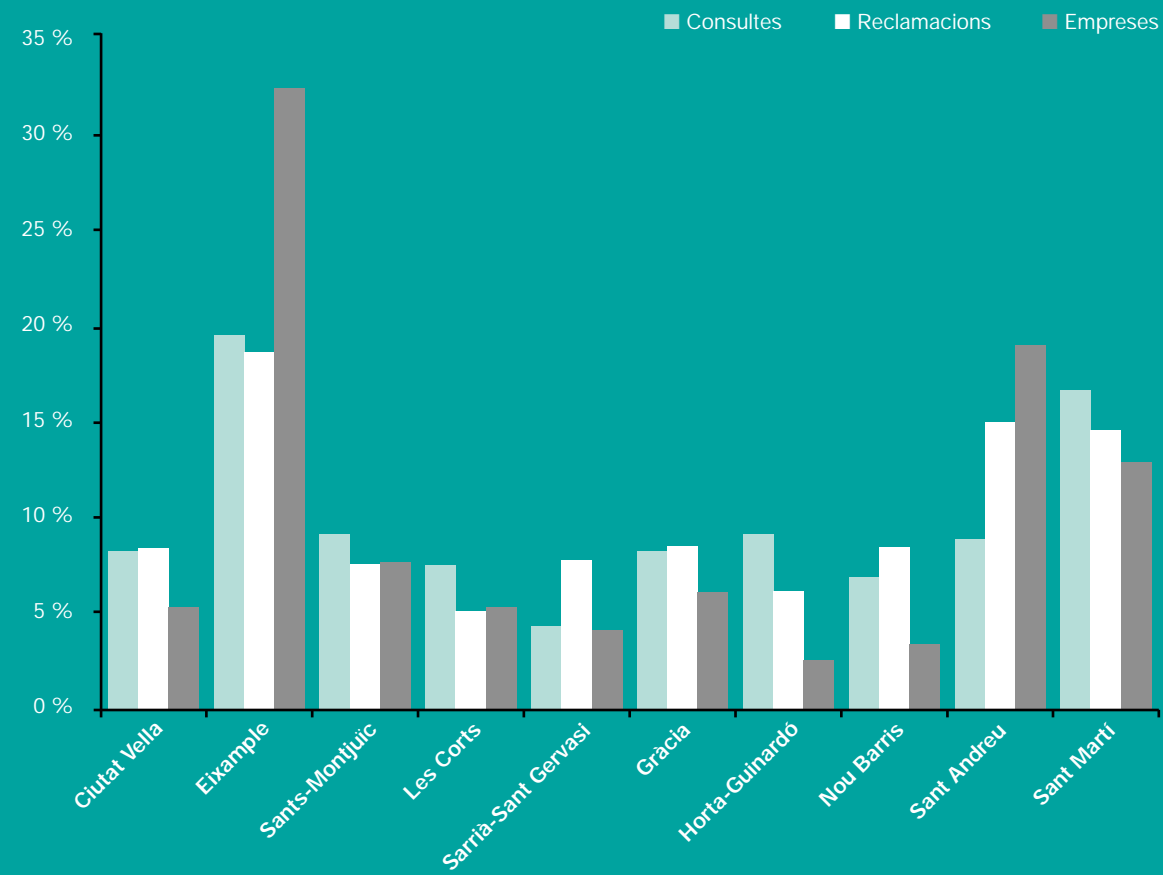
• Consultes: mostra del 7,82 %. Reclamacions i empreses: 100 %

Districte

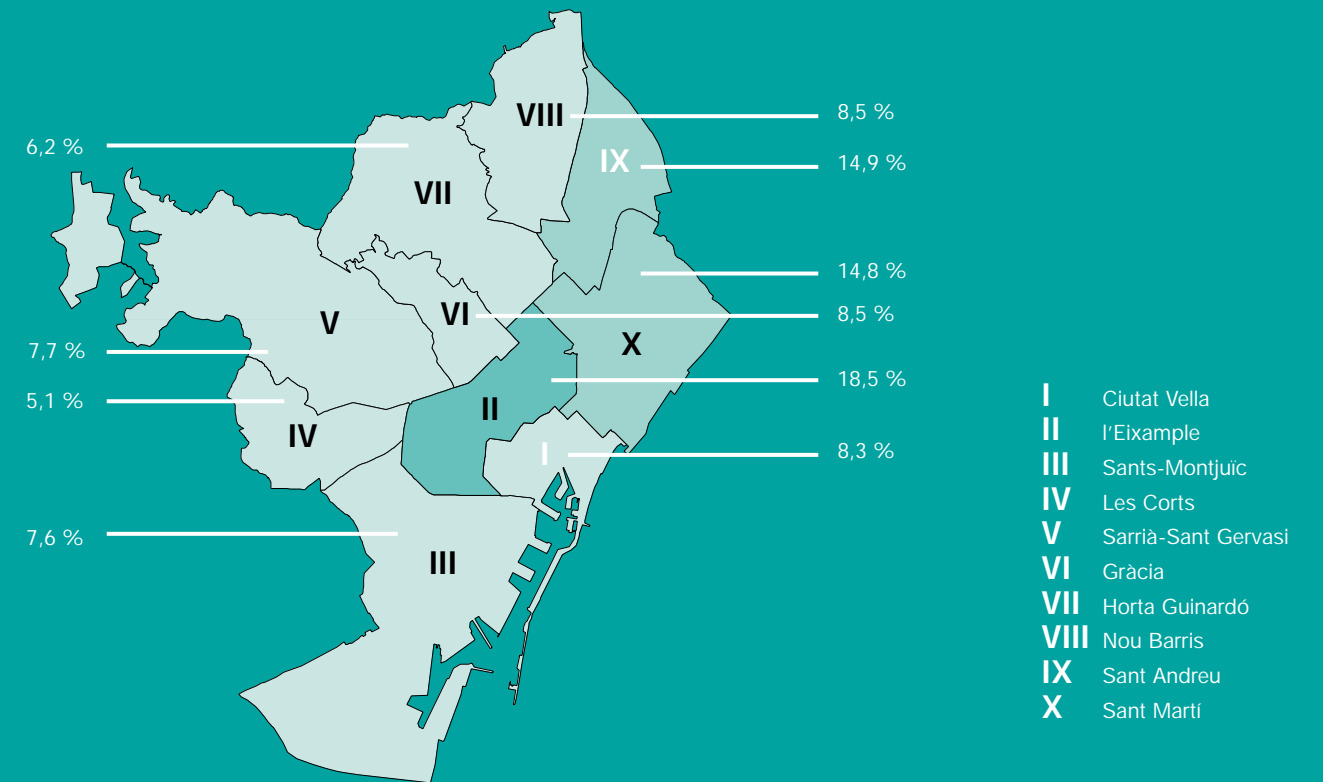
	Població l'1 de gener de 2001	Percentatge de població	Consultes	Reclamacions	Empreses
Ciutat Vella	97.282	6,37 %	8,43 %	8,30 %	5,42 %
Eixample	251.497	16,47 %	19,52 %	18,46 %	32,30 %
Sants-Montjuic	169.821	11,12 %	9,37 %	7,59 %	7,77 %
Les Corts	81.951	5,37 %	7,71 %	5,13 %	5,52 %
Sarrià-Sant Gervasi	134.241	8,79 %	4,52 %	7,67 %	4,35 %
Gràcia	114.853	7,52 %	8,47 %	8,46 %	6,32 %
Horta-Guinardó	166.655	10,91 %	9,28 %	6,21 %	2,72 %
Nou Barris	164.309	10,76 %	7,02 %	8,50 %	3,63 %
Sant Andreu	136.867	8,96 %	8,96 %	14,91 %	18,92 %
Sant Martí	209.714	13,73 %	16,72 %	14,77 %	13,05 %
Total Barcelona	1.527.190	100,00 %	100 %	100 %	100 %

• Fonts de les dades de població: Departament d'Estadística de l'Ajuntament de Barcelona
 • Consultes: mostra del 7,82 %. Reclamacions i empreses: 100 %

Districte

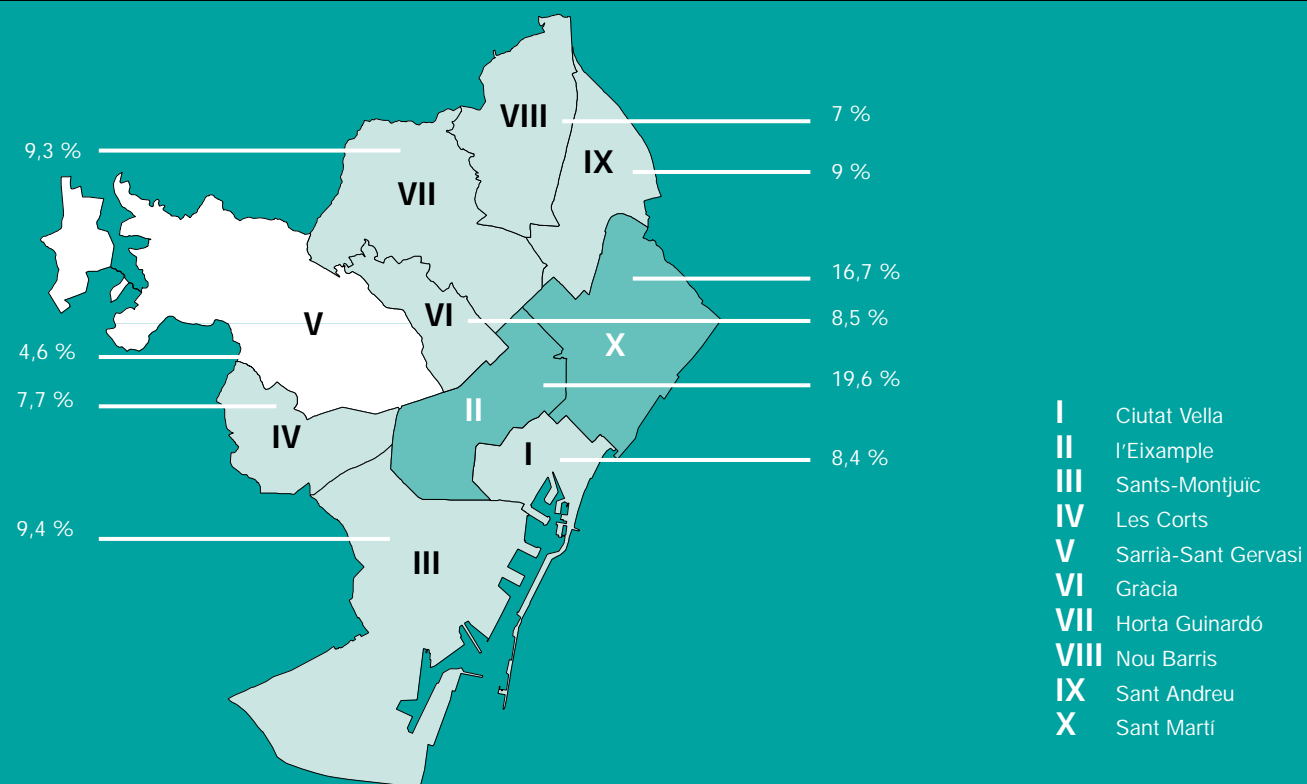


Districte origen de les reclamacions



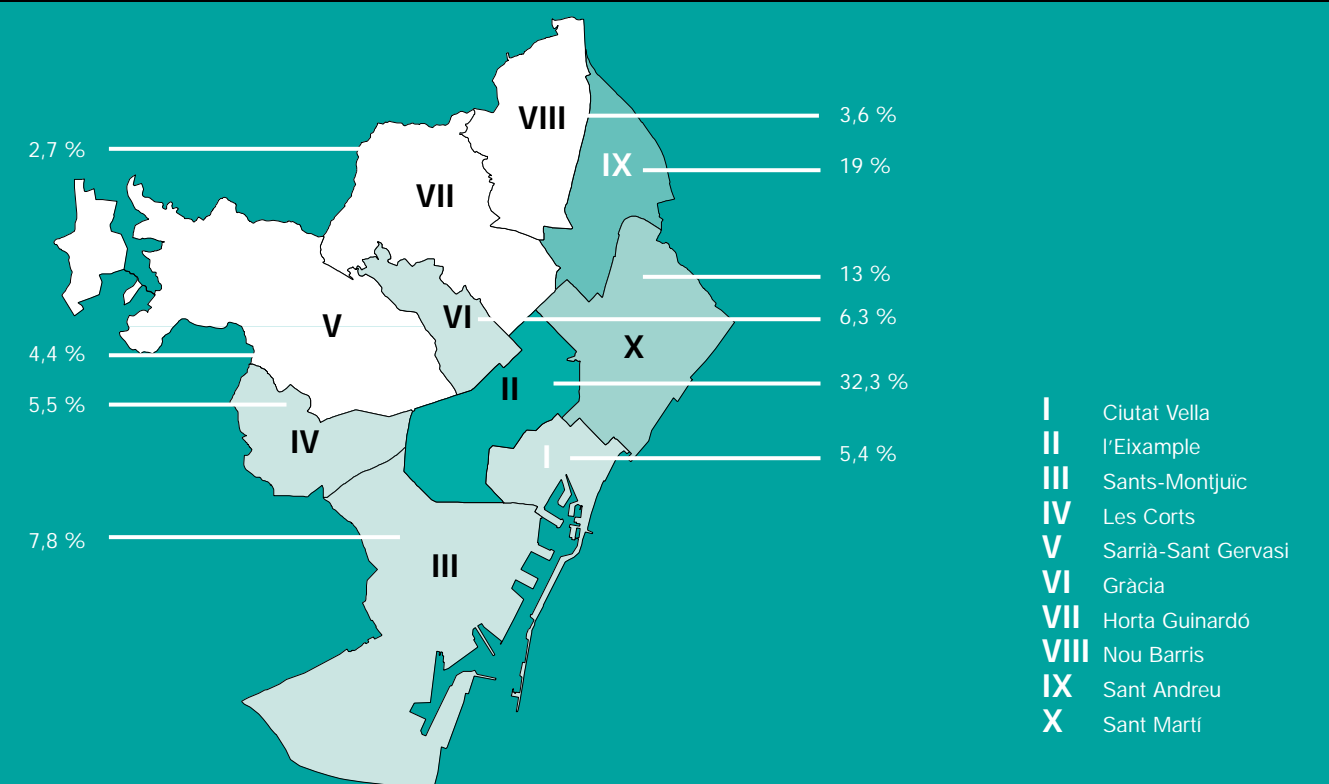
- I Ciutat Vella
- II l'Eixample
- III Sants-Montjuic
- IV Les Corts
- V Sarrià-Sant Gervasi
- VI Gràcia
- VII Horta Guinardó
- VIII Nou Barris
- IX Sant Andreu
- X Sant Martí

Districte origen de les consultes



- I Ciutat Vella
- II l'Eixample
- III Sants-Montjuic
- IV Les Corts
- V Sarrià-Sant Gervasi
- VI Gràcia
- VII Horta Guinardó
- VIII Nou Barris
- IX Sant Andreu
- X Sant Martí

Situació de les empreses reclamades



- I Ciutat Vella
- II l'Eixample
- III Sants-Montjuic
- IV Les Corts
- V Sarrià-Sant Gervasi
- VI Gràcia
- VII Horta Guinardó
- VIII Nou Barris
- IX Sant Andreu
- X Sant Martí

Afluència de públic

Per poder programar i distribuir les tasques és important saber com es distribueix el públic que accedeix personalment al servei. Encara que es noten diferències importants segons l'època de l'any i l'hora del dia, es pot veure que el període comprès entre les onze i les tretze hores és el de més afluència i que a la tarda són moltes les persones que utilitzen el servei.

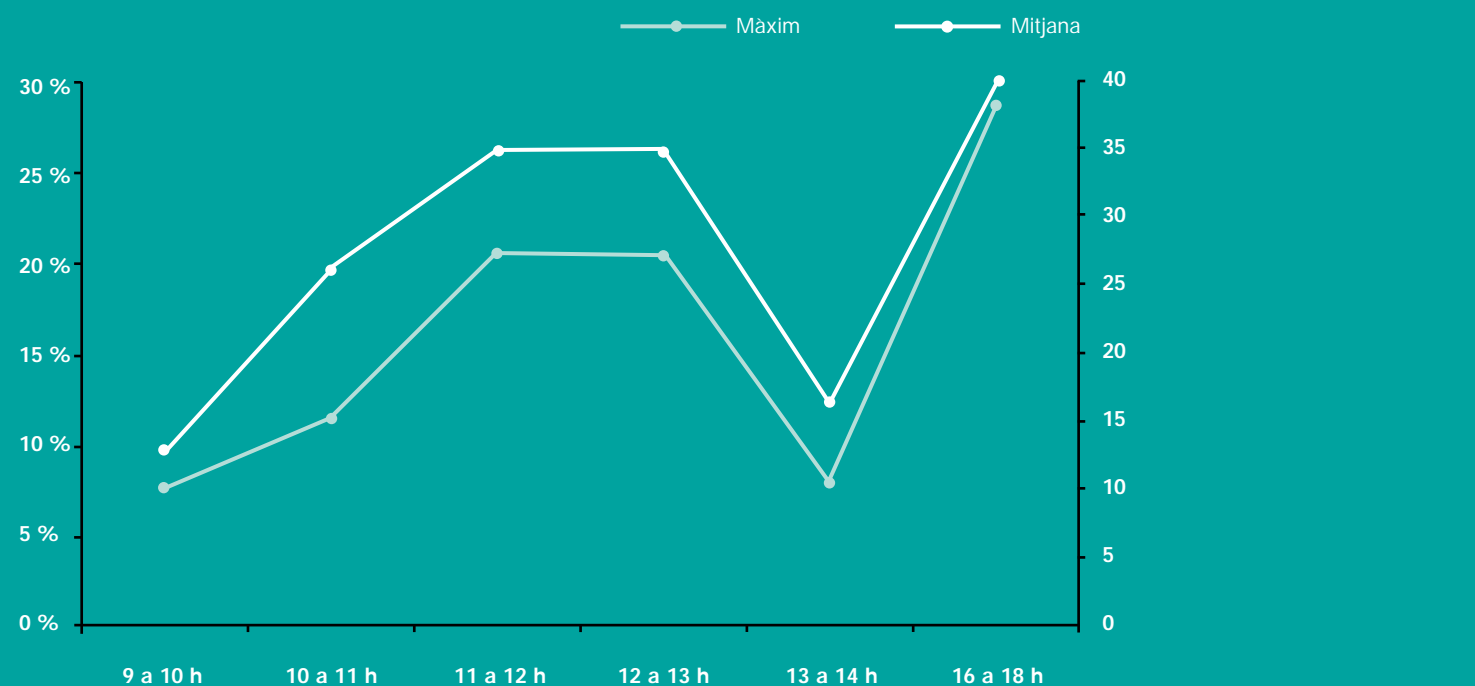
El 64 % de les persones que s'ha dirigit personalment al servei ha hagut d'esperar una mitjana de 10 minuts, encara que en alguns moments puntuals aquest temps ha pogut apropar-se a la mitja hora. La mitjana d'atenció personal se situa en uns 10 minuts, encara que en alguns temes s'ha superat els 20 minuts.

Afluència de públic

Hora	De 9 a 10 hores	De 10 a 11 hores	D'11 a 12 hores	De 12 a 13 hores	De 13 a 14 hores	De 16 a 18 hores
Mitjana	10 %	20 %	26 %	26 %	12 %	30 %
Màxim	15 %	25 %	30 %	30 %	16 %	38 %

• Mostra del 7,82 %

Afluència de públic

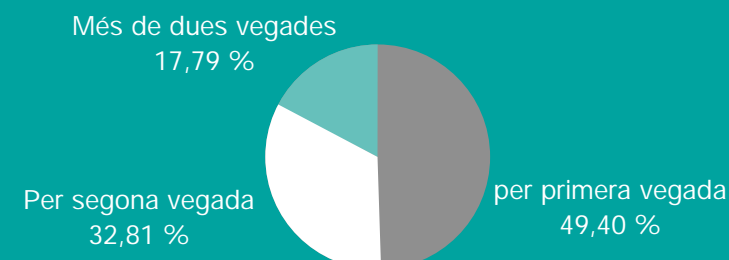


Coneixement del servei

Prop de la meitat dels consumidors i les consumidoras que acudeixen a les oficines de l'OMIC ho fan per primera vegada, més del 32 % hi han anat dues vegades i prop del 18 % s'hi dirigeixen regularment. Aquestes persones han conegut el servei per la informació que els ha

facilitat el 010 o s'han dirigit en primer lloc a una OAC de districte. També és important el nombre de persones que se n'han assabentat pels mitjans de comunicació, així com les que hi acudeixen derivades del 012.

Coneixement de l'OMIC



Per primera vegada	49,40 %
Per segona vegada	32,81 %
Més de dues vegades	17,79 %
Total	100 %

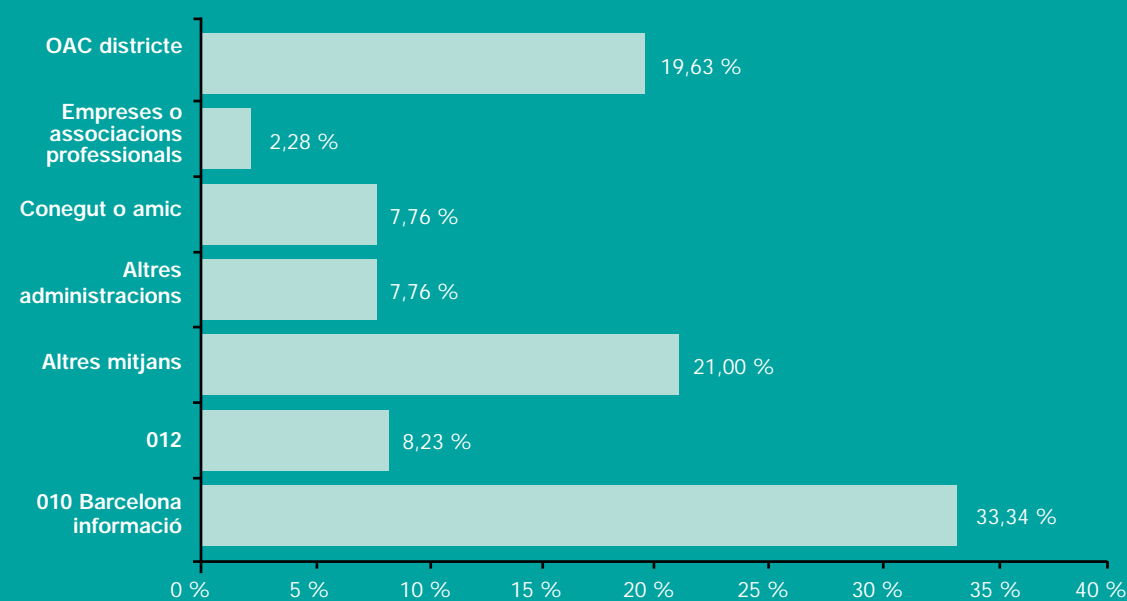
• Mostra del 7,82 %

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC

010 Barcelona INFORMACIÓ	33,34 %
012	8,23 %
Altres mitjans (premsa, etc.)	21,00 %
Altres administracions	7,76 %
Conegut o amic	7,76 %
Empreses o associacions professionals	2,28 %
OAC districte	19,63 %
Total	100 %

• Mostra del 7,82 %

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC



4

Sectors de consum

La demanda d'informació i les reclamacions han crescut en tots els àmbits. Hem tingut un gran nombre de consultes en tots els sectors, tot i que no hi ha hagut esdeveniments com les fallides d'algunes acadèmies d'ensenyament no reglat. Això ens confirma la importància de la prevenció i que ens trobem amb un consumidor cada vegada més compromès i que exigeix més informació.

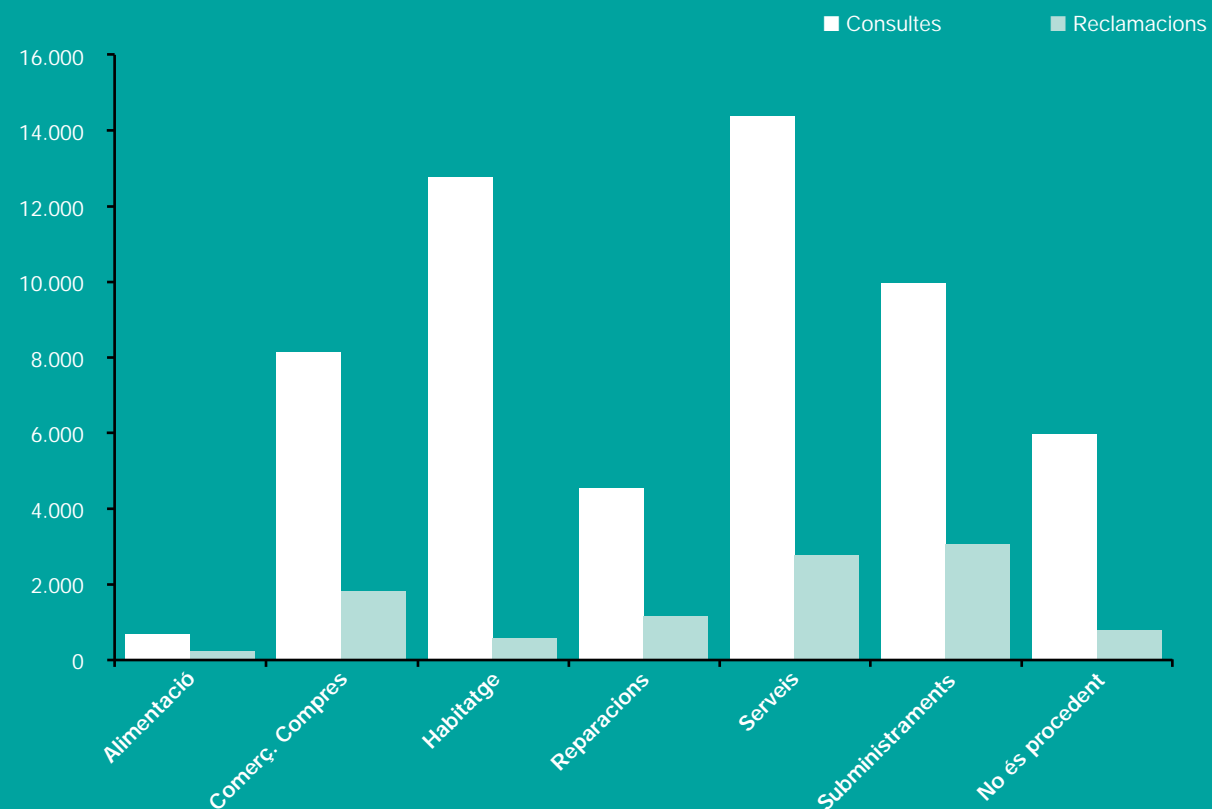
L'amplitud de temes inclosos en el catàleg de productes i serveis de consum ens obliga a agrupar els temes per sectors per facilitar-ne l'estudi. A "Compres. Comerç" s'inclouen totes les qüestions relacionades amb la compra de productes, establiments comercials, etc. L'apartat "Béns" inclou tot tipus de compra sense paràgraf específic. Els aparells informàtics i els telèfons mòbils són a "Electrodomèstics". Dins "Habitatge", "Altres" incorpora gran quantitat de temes, com ara la col·locació d'antenes de telefonia, la reparació de façanes, etc. A "Reparacions", el sector "Altres" inclou els serveis a domicili, excloent-ne els relacionats amb les revisions de gas, que es recullen a l'apartat "Instal·ladors". "Electrodomèstics" recull, com a l'apartat de compra, la reparació de productes informàtics i telèfons mòbils. L'apartat "Altres" a "Serveis" agrupa les professions liberals, revelat de fotografies, els parquings i qualsevol altre que no tingui un paràgraf específic. Finalment, a "Telecomunicacions" s'agrupen la telefonia, la televisió, la ràdio, l'accés a Internet, etc. I "No és procedent" recull totes les consultes i les reclamacions rebudes que no pertanyen al consum d'acord amb la legislació vigent i que arriben a l'OMIC per diversos camins.

Totes aquestes dades es reflecteixen en la taula i el gràfic corresponents. A més, hi incorporem el percentatge de reclamacions presentades davant les consultes per poder esbrinar on hi ha una sensació més gran de queixa per part del consumidor.

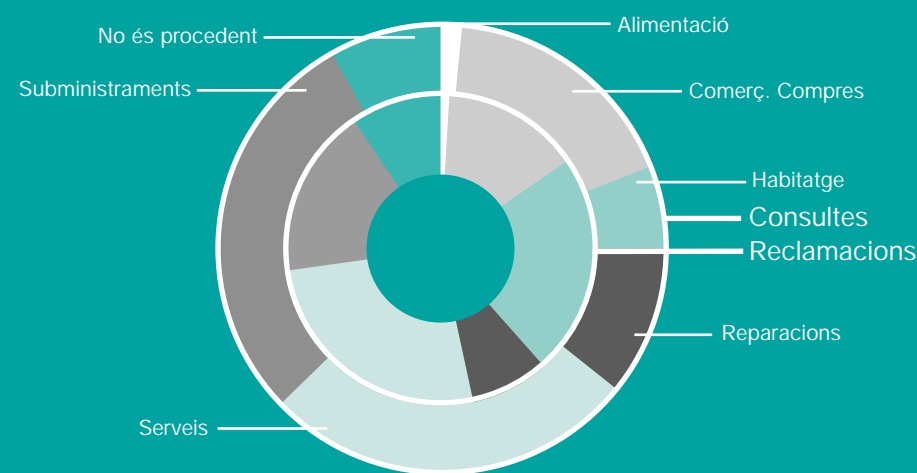
Sectors de consum

	Totals		Percentatges		Reclamacions en relació amb les consultes
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
Alimentació	564	179	1,13 %	1,87 %	31,74 %
Comerç. Compres	8.074	1.817	16,18 %	19,00 %	22,50 %
Habitatge	12.640	610	25,33 %	6,38 %	4,83 %
Reparacions	4.458	1.117	8,93 %	11,68 %	25,06 %
Serveis	14.289	2.794	28,64 %	29,20 %	19,55 %
Subministraments	9.876	3.048	19,79 %	31,87 %	30,86 %
Subtotal	49.901	9.565	100 %	100 %	19,17 %
Temes de consum					
Temes de consum	49.901	9.565	89,44 %	91,20 %	19,17 %
No és procedent	5.894	923	10,56 %	8,80 %	15,66 %
Total	55.795	10.488	100 %	100 %	18,80 %

Sectors de consum



Sectors de consum



	Consultes	Reclamacions
■ Alimentació	564	179
■ Comerç. Compres	8.074	1.817
■ Habitatge	12.640	610
■ Reparacions	4.458	1.117
■ Serveis	14.289	2.794
■ Subministraments	9.876	3.048
■ No és procedent	8.894	923

Per conèixer realment la problemàtica del consum en tots els seus vessants, la taula següent informa de les dades dels temes per sector. D'una primera lectura podem extreure'n algunes conclusions. L'arrendament d'habitatge, les telecomunicacions, els serveis, la compra de productes i béns i l'ensenyament comprenen més del 50 % de les consultes. En canvi, els sectors que reben més reclamacions són les telecomunicacions (més del 28 % del total), la compra de productes i béns, els serveis, les reparacions a la llar i la compra d'electrodomèstics, amb prop del 55 %. Finalment, quan s'analitzen els percentatges de les reclamacions presentades davant les consultes rebudes del mateix tema, s'observen grans diferències respecte de les dades anteriors. Així, l'oci i la cultura generen el nombre més alt de queixes, motivat en aquest cas per la fallida d'un centre de condicionament físic (*fitness*) que va afectar un gran nombre de persones. La restauració, les telecomunicacions, les reparacions a la llar, la reparació d'automòbils i l'alimentació han ultrapassat el 30 % de denúncies davant les consultes rebudes.



Temes objecte de consulta o reclamació

	Totals		Percentatges		Reclamacions en relació amb les consultes
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	564	179	1,13 %	1,87 %	31,74 %
COMERÇ. COMPRES					
Automòbils	1.246	95	2,50 %	0,99 %	7,62 %
Calçat i textíl	1.072	240	2,15 %	2,51 %	22,39 %
Electrodomèstics	1.910	548	3,83 %	5,73 %	28,69 %
Mobles i decoració	969	245	1,94 %	2,56 %	25,28 %
Altres	2.877	689	5,77 %	7,20 %	23,95 %
HABITATGE					
Arendaments	9.033	349	18,10 %	3,65 %	3,86 %
Compra d'habitatge	1.294	55	2,59 %	0,58 %	4,25 %
Temps compartit	120	14	0,24 %	0,15 %	11,67 %
Altres	2.193	192	4,40 %	2,01 %	8,75 %
REPARACIONS					
Automòbils	560	185	1,12 %	1,93 %	33,04 %
Electrodomèstics	1.236	203	2,48 %	2,12 %	16,42 %
Instal·ladors	937	145	1,88 %	1,52 %	15,47 %
Altres	1.725	584	3,46 %	6,11 %	33,86 %
SERVEIS					
Assegurances	1.626	199	3,26 %	2,08 %	12,24 %
Ensenyament	2.648	457	5,31 %	4,78 %	17,26 %
Entitats financeres	1.502	148	3,01 %	1,55 %	9,85 %
Oci i cultura	784	505	1,57 %	5,28 %	64,41 %
Administració	1.529	57	3,06 %	0,60 %	3,73 %
Sanitat	468	69	0,94 %	0,72 %	14,74 %
Restauració	357	144	0,72 %	1,51 %	40,34 %
Transports	966	231	1,94 %	2,42 %	23,91 %
Turisme	1.327	336	2,66 %	3,51 %	25,32 %
Altres	3.082	648	6,18 %	6,77 %	21,03 %
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	398	64	0,80 %	0,67 %	16,08 %
Electricitat	868	142	1,74 %	1,48 %	16,36 %
Gas	733	128	1,47 %	1,34 %	17,46 %
Telecomunicacions	7.877	2.714	15,78 %	28,37 %	34,46 %
Subtotal	49.901	9.565	89,44 %	91,20 %	19,17 %
NO ÉS PROCEDENT					
No és procedent	5.894	923	10,56 %	8,80 %	15,66 %
TOTAL	55.795	10.488	100 %	100 %	18,80 %

Qüestions principals

No és possible fer un estudi de les qüestions plantejades pels consumidors i les consumidoras que demanen informació a causa del seu nombre i de la diversitat de problemes que es presenten a l'OMIC. Per això, respecte a les consultes, ens limitem a exposar els indicadors i tan sols anomenem els fets més significatius que recullen els informadors tramitadors del servei.

Pel que fa a les reclamacions, la situació és diferent. El fet que es disposi de dades escrites i que calgui fer uns tràmits per formular una reclamació ens permet aprofundir-hi. Per tant, la taula següent recull tan sols els percentatges de la problemàtica generada per les denúncies presentades. Cal tenir en compte que de vegades una mateixa reclamació és indicatiu de més d'una presumpta irregularitat.

A "Frau" hem incorporat alguns temes que són objecte de reclamació repetitiva. Ens referim a les agències de lloguer d'habitatges i a les condicions i la manca de qualitat dels accessos a Internet. Tanmateix, hem decidit singularitzar els problemes derivats de la tarificació addicional, en què s'inclouen les trucades a prefixos 906 i la reconfiguració dels PC perquè s'accedeixi a Internet per algun d'aquests números en lloc de la tarifa plana contractada.

Problemes més freqüents objecte de reclamació

	Percentatge
Contracte	7,71 %
Devolució	6,59 %
Documentació	1,07 %
Factura	6,41 %
Frau	15,73 %
Full de reclamacions	0,46 %
Garantia	6,98 %
Incompliment	25,03 %
Paga i senyal	0,49 %
Preu	5,22 %
Protecció de dades	0,23 %
Publicitat	1,58 %
Qualitat	7,89 %
Rebaixes	0,16 %
Tarificació addicional (906, etc.)	5,73 %
Temes diversos	7,82 %
Venda directa	0,90 %
Total	100 %

Sectors més problemàtics

A continuació enumerem algunes de les qüestions que més s'han repetit al llarg de l'any 2003 per part dels consumidors i les consumidoras de Barcelona, sense distingir si la consulta ha derivat en una reclamació. A més, indiquem algunes actuacions que, per la seva transcendència en el sector, considerem oportú recordar.

Assegurances

La manca de coneixement del que ofereix el contracte d'assegurança, la lentitud en la resposta de les companyies, la no renovació de les pòlisses i la negativa a assegurar són alguns dels problemes detectats. Davant d'això, per intentar estalviar tràmits al ciutadà, des de l'OMIC es desenvolupen les successives comunicacions que s'han de fer en cas de reclamació: tramesa a l'agent, a la companyia, al defensor de l'assegurat i, finalment, al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances, si no s'ha arribat a cap acord.

Compra de productes

L'entrada en vigor de dues normatives ha implicat un canvi important per als consumidors, encara que, afortunadament, no s'ha traduït en l'increment de reclamacions.

D'una banda, la Llei sobre garanties,¹ que fa responsables de l'aplicació d'aquest dret els establiments en els quals s'ha comprat el producte, la qual cosa ha motivat un important nombre de consultes dels comerciants, més que no pas dels mateixos consumidors. Aquesta nova norma estableix que la garantia dels productes passa a ser de dos anys, encara que amb limitacions importants.

D'altra banda, l'entrada en vigor del nou Decret sobre fulls de reclamació,² que ha ampliat considerablement el nombre d'establiments i serveis que han de disposar d'aquest element perquè els consumidors puguin exercir el seu dret a la denúncia, ha comportat una important distribució de fulls de reclamació. Des del nostre punt de vista, la nova norma té un punt feble, que és la no obligatorietat de disposar de fulls de reclamació als professionals que disposin d'un col·legi professional, cosa que ha provocat unes certes confusions en alguns consumidors, que s'han pogut solucionar mitjançant el lliurament del full de l'OMIC.

Electricitat

S'ha tornat a les dades d'anys anteriors, després del fort increment de reclamacions derivades de la manca de servei al final del 2002. La posada en marxa, per la companyia que té més clients a Barcelona, d'un Defensor del Client ens ha permès actualitzar els protocols, aconseguir una resposta més ràpida i disposar d'un nou canal al qual acudir en cas de disconformitat.

Electricitat i gas: energia

Des de l'1 de gener de 2003 el consumidor pot escollir la companyia comercialitzadora de gas i de llum. Amb la finalitat de saber què vol dir això i disposar de la informació necessària a l'abast dels ciutadans, es va promoure la celebració d'una jornada amb la participació de membres de la CNE (Comissió Nacional d'Energia). El cert és que no hi ha hagut una demanda excessiva d'informació en aquest sentit i que, afortunadament, no s'han repetit els fets que van tenir lloc quan es va liberalitzar la telefonia. És clar que el procés ha estat diferent per al consumidor. Cal afegir que en el sector energètic l'estalvi és mínim, el producte (la llum o el gas) és el mateix i les

diferències tan sols poden trobar-se en serveis afegits. Fins ara no hi ha hagut campanyes importants per part de cap companyia.

Ensenyament

Encara que les fallides de principis d'any no han tingut la incidència dels centres que van tancar el 2002, considerem necessari insistir en l'escassa informació que es dóna i en la manca de garanties quan hi ha problemes als centres.

Entitats financeres

La manca de transparència i d'informació, l'arrodoniment a l'alça en els crèdits hipotecaris i la publicitat són alguns dels problemes plantejats amb més freqüència. Tanmateix, cal assenyalar que la major part de les reclamacions es poden resoldre a la mateixa entitat o mitjançant trasllat al Defensor del Client, i tan sols un petit percentatge ha hagut de ser derivat al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya.

Un fet important aquest any ha estat l'entrada en vigor de les noves normes d'informació dels caixers automàtics, de manera que el consumidor, per exemple, pot veure a la pantalla la comissió que li serà carregada si vol diners del caixer d'una altra entitat.

Habitatge

Els problemes derivats de la compra d'habitatge s'han incrementat. Problemes amb la subrogació dels crèdits hipotecaris, manca d'informació, utilització de materials diferents dels oferts i manca de qualitat són algunes de les qüestions que s'han plantejat. En aquests casos, l'elevat import de la reclamació ha fet que s'indiqui al ciutadà possibles alternatives, incloent-hi la via judicial.

Lloguer d'habitatge

La interpretació de les clàusules dels contractes, les obres i, més encara, la negativa a fer-les, l'augment presumptament indegut de la renda i el lloguer a estudiants són alguns dels temes recurrents.

Com es va avançar a la memòria anterior, l'any 2003 va acabar el termini de vuit anys per als contractes que havien de ser regularitzats el 1995, quan va entrar en vigor la Llei d'arrendaments urbans, i no ho van ser per negativa dels arrendataris. Per aquest motiu, els administradors han comunicat als inquilins l'acabament del contracte i la necessitat de signar un nou contracte o abandonar l'habitatge. Tot això, sumat al fort increment del preu de l'habitatge, ha provocat l'augment de pressions per la propietat perquè l'inquilí abandoni l'habitatge.

Aquestes pressions, ja conegudes a l'OMIC, inclouen el nul manteniment de la finca, la negativa a fer-hi obres, els augments abusius de la renda, un preu molt elevat en el cas que s'ofereixi la venda i, fins i tot, la negativa a cobrar la renda. Prova de la incidència del problema va ser l'aprovació d'una mesura del govern³ per tal d'aprofundir en la informació que es dóna sobre aquests temes a l'OMIC.

És necessari recordar el tema de les agències de lloguer d'habitatge, empreses que a canvi d'una quantitat ofereixen un llistat de pisos no sempre actualitzat. La problemàtica ha estat al punt de mira des que es va detectar, fins al punt de publicar-se diversos avisos al consumidor sobre el tema. Cal recordar que aquests fets incideixen en un sector de població determinat, i s'ha vist que els ciutadans procedents d'uns països concrets (l'Àfrica, Àsia i l'Amèrica Llatina) són els més afectats.

¹ Llei 23/2003, de 10 de juliol, de garanties en la venda de béns de consum (BOE 11/7/2003).

² Decret 70/2003, de 4 de març, pel qual es regulen els fulls de reclamació i denúncia als establiments comercials i en l'activitat de prestació de serveis (DOGC 28/3/2003).

³ Mesura del govern sobre mercat immobiliari i defensa dels consumidors.

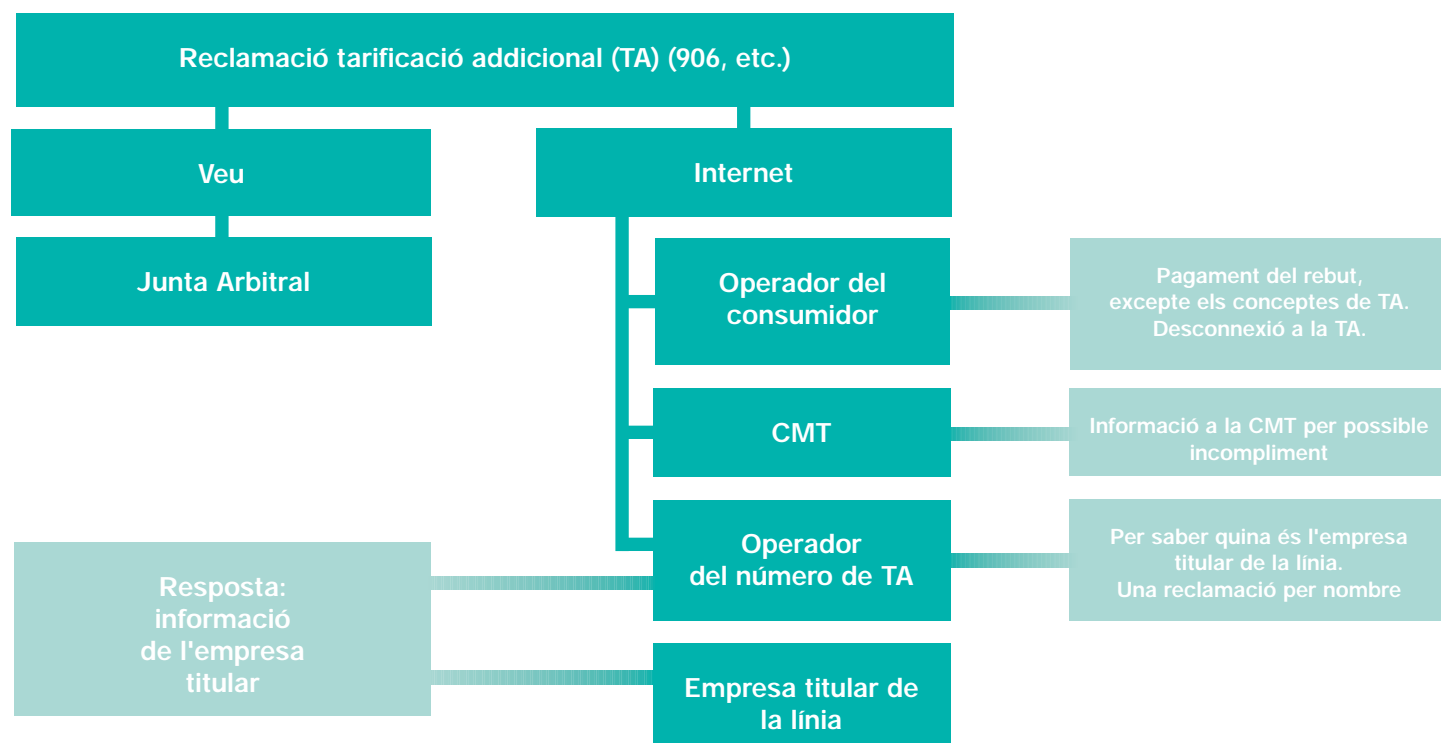
Telecomunicacions

Ja hem vist que es tracta del sector amb més reclamacions. Continuen les polítiques comercials agressives amb un nombre important de contractes no autoritzats, a la vista de la resposta de les companyies objecte de litigi, els obstacles per donar-se de baixa del servei i les dificultats per portar a terme la portabilitat, en tota mena de telefonia. Cal afegir-hi problemes derivats de recàrrega de targetes de mòbil, la impossibilitat de control i l'esgotament excessivament ràpid en alguns casos.

L'increment de problemes per tarificació addicional (prefixos 906 i similars) i la no adhesió al sistema arbitral per als temes d'Internet per l'operador del consumidor ens ha obligat a portar a terme un nou protocol de reclamació per a les connexions no desitjades a Internet. Som conscients que aquest fet és una molèstia per al consumidor, ja que s'ha de reclamar contra el seu operador i contra el de la companyia propietària del prefix, així com trametre tota la documentació a la Comissió de Seguiment dels Serveis de Tarificació Addicional, depenent de la CMT (Comissió del Mercat de Telecomunicacions). Però aquest tràmit permet que el consumidor conegui l'operador del prefix. Esperem que la resposta d'aquest sigui el nom i l'adreça de la companyia titular de la línia que correspon al número 906 causant de les irregularitats i contra la qual s'ha de reclamar. A l'annex es recullen els models de fulls de reclamació.

Una vegada més hem de recordar que l'absència d'oficines d'atenció al client dels operadors converteix l'OMIC en substitutiu d'aquest servei. Les reclamacions han ultrapassat el 28 %, i les consultes, el 15 %. Aquests fets, sumats a la variació continuada de les noves tecnologies i a l'entrada en vigor de noves normes, obliga a dotar els informadors tramitadors d'una continuada formació i a adequar els materials utilitzats per assessorar els ciutadans. D'altra banda, considerem necessari que, en col·laboració amb la resta d'administracions i les associacions de consumidors, intentem una millor atenció d'aquests operadors cap als seus clients.

Protocol de les reclamacions per problemes de tarificació addicional



Gestió

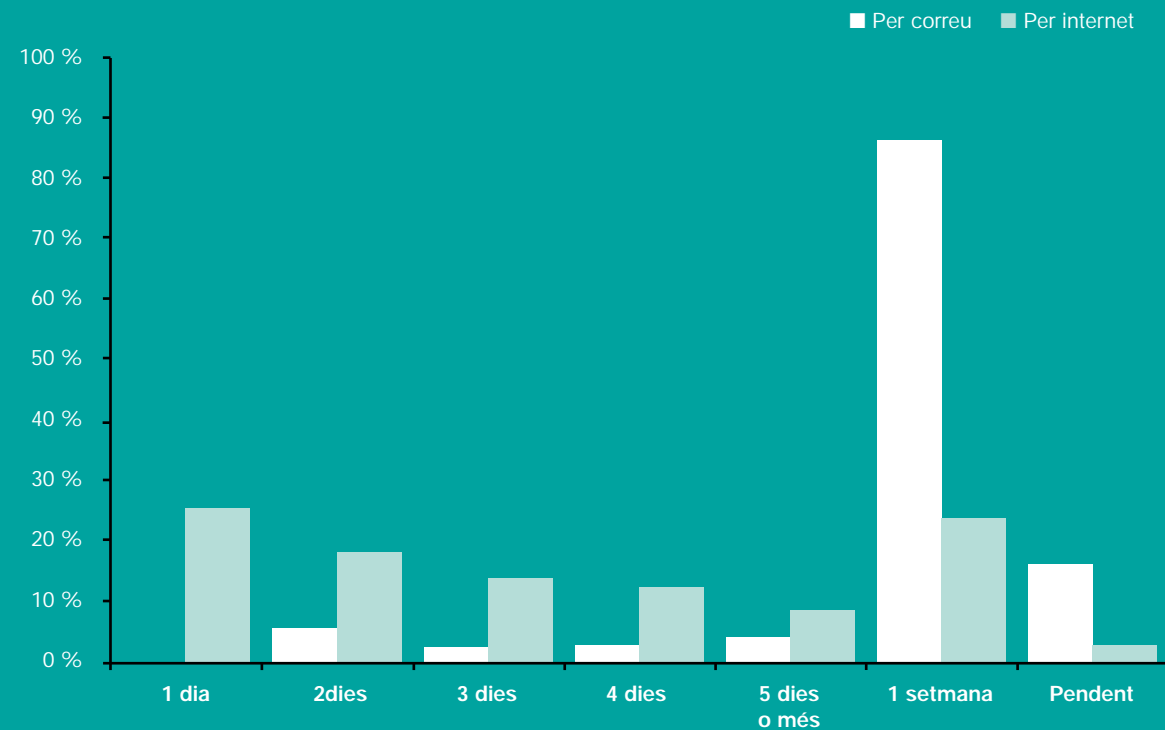
Com a conseqüència de l'entrada en vigor del Decret de la Generalitat sobre el full de reclamacions, s'ha modificat el formulari de l'OMIC i s'ha distribuït, com ja s'ha dit, per diversos sectors de l'Ajuntament i instituts municipals, així com en alguns comerços. Al mateix temps, s'ha actualitzat la web per tal de seguir les mateixes pautes i simplificar el que ha d'omplir el consumidor. El resultat ha estat positiu, ja que s'han hagut de demanar menys dades i documentació als interessats.

L'increment de les consultes i de les reclamacions rebudes ha provocat un augment en les tasques que podríem anomenar "burocràtiques", necessàries per poder tramitar les queixes i les denúncies. A la taula següent es recull el temps des de l'entrada de la reclamació a l'OMIC fins que, una vegada s'ha estudiat el problema, s'inicia la gestió. A aquestes dades cal sumar, en el cas dels tràmits per correu, el temps d'encartament i el que pot tardar la carta a arribar a la seva destinació. En el cas d'Internet les dades són reals, però cal afegir que les denúncies s'envien per correu a l'empresa i tan sols s'utilitza el correu electrònic en el cas que es passin a la Junta Arbitral de Consum, i sempre que es tingui la documentació requerida, cosa no gaire freqüent.

	Totals		Percentatges	
	Per correu*	Per Internet**	Per correu	Per Internet
1 dia	-	1.488	-	25,24 %
2 dies	378	1.071	5,67 %	18,17 %
3 dies	145	779	2,17 %	13,21 %
4 dies	148	694	2,22 %	11,77 %
5 dies	264	493	3,96 %	8,36 %
1 setmana o més	5.736	1.371	85,98 %	23,25 %
Total***	6.671	5.896	100 %	100 %
Pendent de gestió****	1.206	149	15,92 % dels entrats	2,45 % dels entrats

* Reclamacions únicament
 ** Consultes i reclamacions
 *** Inclou les reclamacions pendents de gestió al començament de l'any i exclou les que estan en estudi i, per tant, no han motivat l'inici de cap gestió
 **** En estudi, no s'ha iniciat la gestió

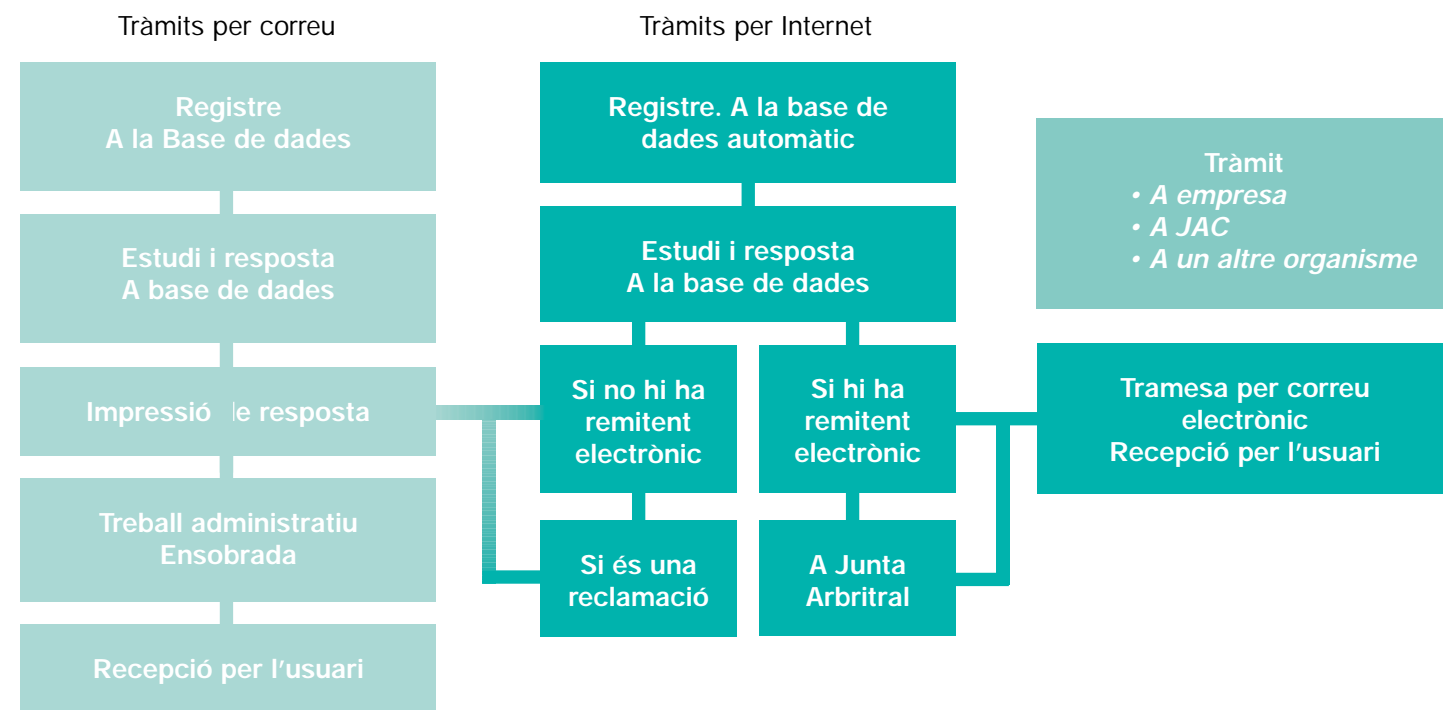
Gestió



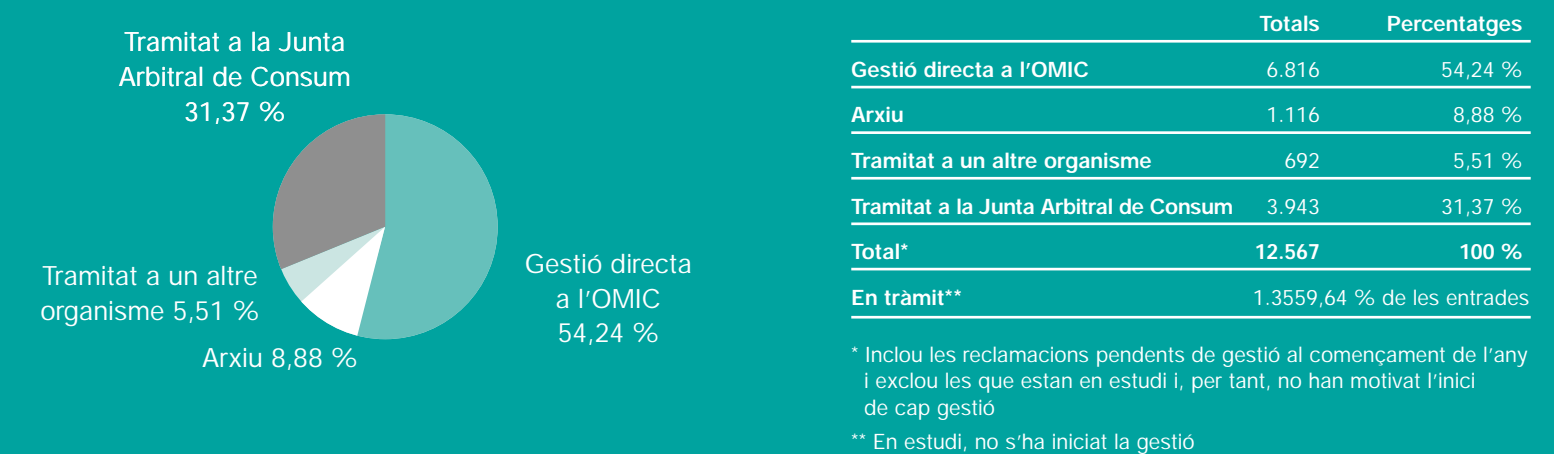
Resultat de les reclamacions

Més de la meitat de les reclamacions rebudes han estat tramitades directament a l'OMIC perquè es tractava d'incompliments, problemes de poca quantia, manca de documentació o empreses que no s'adhereixen al sistema arbitral, així com les promogudes contra empreses o sectors amb els quals hi ha comissions de treball. L'objectivitat del sistema es pot observar si analitzem els resultats. Una mica més del 55 % han estat favorables als consumidors, i prop del 45 %, a l'empresa.

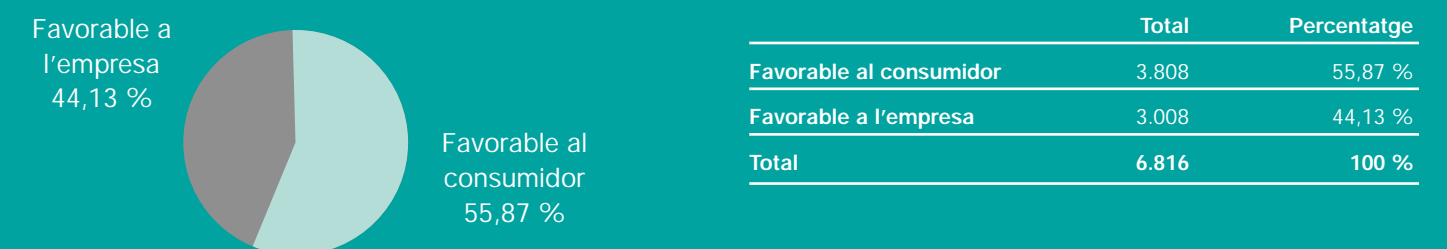
De la resta de reclamacions, la major part s'ha traslladat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, un organisme extrajudicial per solucionar litigis. Algunes s'han tramitat a l'OMIC d'altres ajuntaments, ja que l'empresa estava ubicada fora de Barcelona, o a altres organismes, i algunes s'han arxivat directament per manca de dades del consumidor o absència de documentació acreditativa. A més, a la taula hem recollit les reclamacions que estan en tràmit i, per tant, pendents de resolució.



Resultat de les reclamacions



Gestió directa

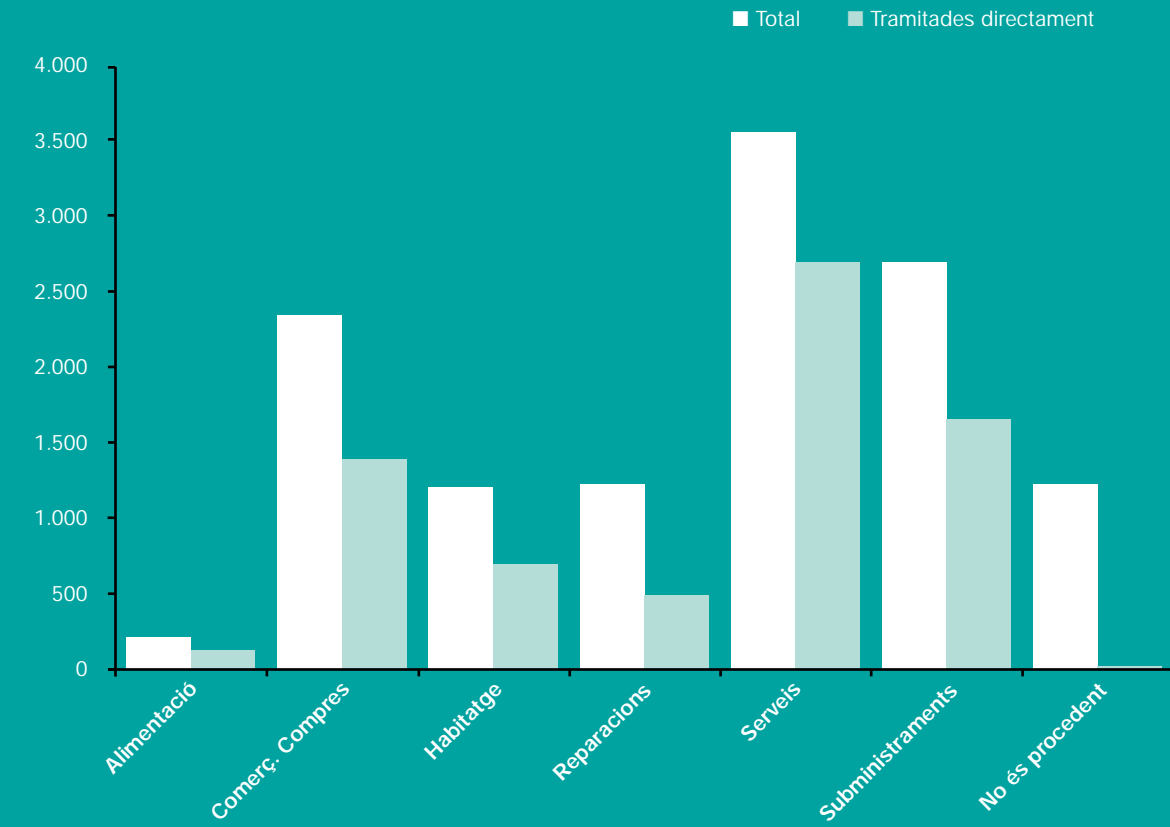


Seguint la metodologia utilitzada per mostrar altres indicadors, a continuació es detalla la totalitat de les reclamacions resoltes i les que s'han gestionat directament a l'OMIC.

Sectors de consum. Reclamacions resoltes

	Totals		Percentatges		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament amb relació al total
Alimentació	217	147	1,91 %	2,16 %	67,74 %
Comerç. Compres	2.359	1.555	20,85 %	22,81 %	65,92 %
Habitatge	1.196	787	10,57 %	11,55 %	65,80 %
Reparacions	1.249	557	11,04 %	8,17 %	44,60 %
Serveis	3.575	2.010	31,60 %	29,49 %	56,22 %
Subministraments	2.719	1.760	24,03 %	25,82 %	64,73 %
Subtotal	11.315	6.816	100 %	100 %	60,24 %
Temes de consum	11.315	6.816	90,04 %		60,24 %
No és procedent	1252	0	9,96 %		
Total	12.567	6.816	100 %		54,24 %

Conclusió de les reclamacions



En desglossar els diferents temes de consum podem analitzar aquells que majoritàriament s'han solucionat directament. Destaquem els relacionats amb les telecomunicacions, la compra de productes, l'arrendament d'habitatges, la compra d'electrodomèstics i els serveis, que constitueixen més del 50 % del total. Pel que fa als sectors que majoritàriament s'han solucionat des de l'OMIC, amb independència del resultat, són l'elèctric, l'aigua, les entitats financeres, les assegurances i la restauració.



Resultat de les reclamacions

	Totals		Percentatges		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament en relació al total
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	217	147	1,91 %	2,16 %	67,74 %
COMERÇ. COMPRES					
Béns	920	706	8,13 %	10,36 %	76,74 %
Automòbils	191	126	1,69 %	1,85 %	65,97 %
Calçat i tèxtil	292	185	2,58 %	2,71 %	63,36 %
Electrodomèstics	679	415	6,00 %	6,09 %	61,12 %
Mobles i decoració	277	123	2,45 %	1,80 %	44,40 %
HABITATGE					
Habitatge	280	135	2,47 %	1,98 %	48,21 %
Arrendaments	654	456	5,78 %	6,69 %	69,72 %
Compra d'habitatge	240	179	2,12 %	2,63 %	74,58 %
Temps compartit	22	17	0,19 %	0,25 %	77,27 %
REPARACIONS					
Reparacions	619	256	5,47 %	3,76 %	41,36 %
Instal·ladors	144	40	1,27 %	0,59 %	27,78 %
Automòbils	210	78	1,86 %	1,14 %	37,14 %
Electrodomèstics	276	183	2,44 %	2,68 %	66,30 %
SERVEIS					
Turisme	401	179	3,54 %	2,63 %	44,64 %
Serveis	787	452	6,96 %	6,63 %	57,43 %
Assegurances	263	239	2,32 %	3,51 %	90,87 %
Ensenyament	577	180	5,10 %	2,64 %	31,20 %
Entitats financeres	291	255	2,57 %	3,74 %	87,63 %
Oci i cultura	569	233	5,03 %	3,42 %	40,95 %
Administració	105	77	0,93 %	1,13 %	73,33 %
Sanitat	105	68	0,93 %	1,00 %	64,76 %
Restauració	185	148	1,63 %	2,17 %	80,00 %
Transports	292	179	2,58 %	2,63 %	61,30 %
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	49	42	0,43 %	0,62 %	85,71 %
Electricitat	192	185	1,70 %	2,71 %	96,35 %
Gas	140	104	1,24 %	1,53 %	74,29 %
Telèfon	2.338	1.429	20,66 %	20,97 %	61,12 %
Subtotal	11.315	6.816	90,04 %	100 %	60,24 %
NO ÉS PROCEDENT					
No és procedent	1.252	-	9,96 %	-	-
TOTAL	12.567	6.816	-	-	54,24 %

De vegades és difícil poder calcular l'import que correspon a la persona que reclama, ja que és una qüestió molt subjectiva. Altres, l'import és pràcticament nul, ja que es pretén una satisfacció moral. Al mateix temps, cal afegir que hi ha algunes reclamacions per imports molt elevats, com l'intent de canvi d'un vehicle, l'anul·lació de contractes de dret compartit (més conegut com multipropietat), factures per trucades de tarificació addicional, etc. En total, s'ha calculat que l'import supera els vuit milions d'euros, amb una mitjana de més de set-cents vuitanta euros per reclamació.

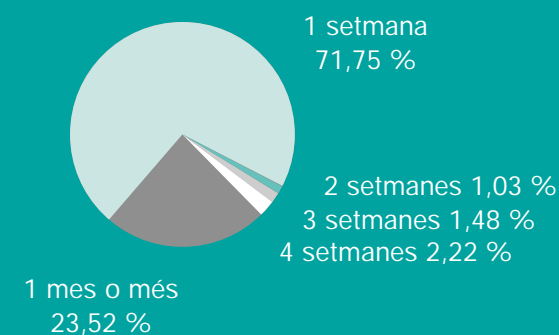
Pel que fa a resultats, es calculen tan sols els derivats de les reclamacions trameses a l'OMIC, deixant de banda les trameses a la Junta Arbitral i altres organismes. En total, han representat més de tres milions i mig d'euros, amb una mitjana de més de cinc-cents euros.

Valoració econòmica de les reclamacions

	Total	Mitjana per reclamació
Pretensió total de les reclamacions	8.257.281 €	787,36 €
Aconseguit en les gestions realitzades a l'OMIC	3.538.944 €	519,21€

Considerem que el temps que ha estat oberta una reclamació és important perquè el consumidor pugui valorar el servei i constitueix un índex per valorar el grau de satisfacció del servei. Malgrat això, cal remarcar que moltes vegades aquest temps és conseqüència directa de factors externs, com ara la resposta de l'empresa o la indicació de la persona que reclama en el sentit que el cas es pot considerar tancat. Com és lògic, les reclamacions que s'han derivat a altres organismes o a la Junta Arbitral tenen un temps molt més petit que les que s'han tramitat directament a l'OMIC, ja que es tanquen una vegada realitzada la gestió del trasllat.

Conclusions



	Total	Percentatge
1 setmana	9.017	71,75 %
2 setmanes	129	1,03 %
3 setmanes	186	1,48 %
4 setmanes	279	2,22 %
1 mes o més	2.956	23,52 %
Total	12.567	100 %

5

La web

Les noves tecnologies es van implantant progressivament. Tanmateix, la possibilitat de consultar i presentar una reclamació a través de la web és encara escassa i són molt pocs els organismes de l'administració —tant estatal com autonòmica o local— que permeten aquesta funció a les seves webs. Per això, tot i que tan sols es tracta d'un mitjà per accedir al servei, considerem important singularitzar-ne les dades. Operativa des del 1999, es pot consultar en català, castellà i anglès, i en aquest període s'ha anat convertint en un important mitjà de comunicació per als consumidors i les consumidores, amb independència del seu lloc de residència, i ha facilitat molt especialment les tasques d'informació dels diferents temes de consum.

Estructura de la web

- Pàgina inicial (*home page*)
- Què és l'OMIC
- Avís al consumidor
- Informació
- Educació i formació
 - Associacions de consumidors
 - Formulari de consulta
 - Enllaços d'interès
- Formulari de reclamacions
- Euro
- Notícies
- Memòria

Dades de la web

Les dades ens han estat facilitades per l'Institut Municipal d'Informàtica mitjançant informes setmanals en els quals es recull d'una manera exhaustiva una gran quantitat de variables, de les quals hem fet una selecció de les més significatives. A "Encerts" es comptabilitzen les accions en el servidor de la web, per exemple la visualització d'una pàgina o la transferència d'un arxiu. Així, es pot dir que s'han consultat més d'1.200.000 pàgines. "Impressions" es limita a facilitar les mateixes dades però només de les pàgines HTML, i se n'han consultat més de 400.000. Finalment, "Sessions" resumeix com una unitat el total d'encerts de cada usuari, i

aquest any ha ascendit a més de 60.000, i és la font de les dades indicadores d'exploració de la web. Com a exemple, podem dir que una persona que accedeix a l'OMIC i consulta tres pàgines, en realitat és com si fes tres preguntes diferents, i es comptaria com una sessió i tres encerts. Tanmateix, aquesta és una possibilitat poc freqüent quan s'hi accedeix personalment, ja que, encara que faci preguntes sobre temes diferents, tan sols se'n comptabilitza una. Finalment, "Formularis rebuts" recull les consultes i les reclamacions rebudes a través d'aquest mitjà. S'observen marcades diferències d'un mes a un altre, però el més significatiu és que no hi ha cap relació entre el nombre d'usuaris i els formularis rebuts.

Activitat de la web

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Encerts	107.340	136.621	106.335	76.907	105.209	84.190	86.928	87.730	105.890	153.314	125.685	101.275	1.277.424
Impressions	32.715	42.672	32.647	24.508	33.692	27.592	27.399	28.197	39.118	49.149	40.761	34.899	413.349
Sessions	4.346	6.001	4.903	4.049	5.076	3.965	3.969	4.392	5.732	6.970	5.780	5.367	60.550
Formularis rebuts	388	394	451	342	397	435	480	416	940	643	550	632	6.068

Encara que sorprenentment, cal dir que les pàgines sobre l'euro continuen sent molt consultades, seguides de la part corresponent al formulari de reclamacions.

Pàgines més consultades

Associacions de consumidors	3,32 %
Avis al consumidor	9,51 %
Educació. Formació	7,72 %
Enllaços	0,10 %
Euro	39,23 %
Memòria	5,75 %
Notícies	4,73 %
Reclamacions	22,85 %
Sol·licitud d'informació	6,79 %
Total	100 %

• Base arxiu: sessions

Característiques de les sessions i dels usuaris

La pàgina en català ha estat utilitzada per més del 54 % dels usuaris, davant de prop del 38 % en castellà i el 7 % en anglès.

Idioma utilitzat de la web

Català	54,53 %
Castellà	38,36 %
Anglès	7,11 %
Total	100 %

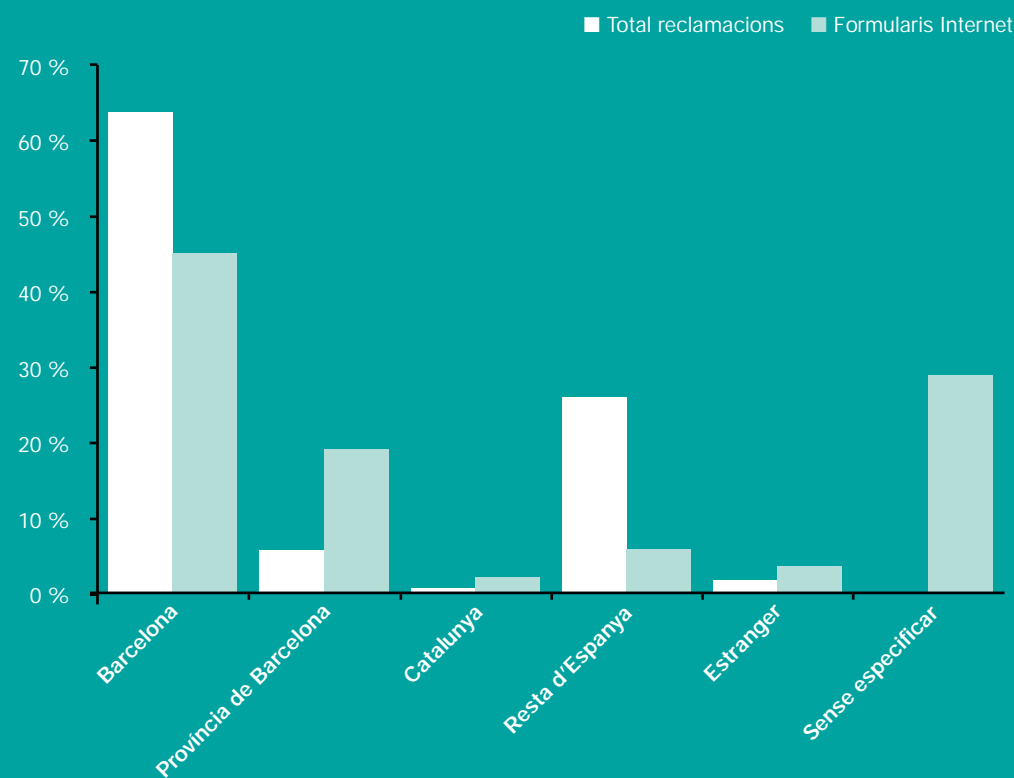
• Base arxiu: sessions

Les dades que es detallen a continuació s'han extret dels formularis rebuts, amb independència de si es tracta d'una consulta o una reclamació. És significatiu que tan sols prop del 45 % pertanyen a la nostra ciutat. Encara que a la web s'indica la limitació de competència territorial al terme municipal de Barcelona, més del 18 % corresponen a la província, més del 5 % són consumidors de la resta de l'Estat, prop del 3 % són d'altres estats i l'1,2 % són d'altres indrets de Catalunya. Finalment, més del 27 % no identifiquen el seu lloc de residència. Aquests fets i l'augment de formularis rebuts ens han obligat a proposar a altres ajuntaments la derivació de consultes i reclamacions en els casos en què no hi ha cap relació amb la ciutat de Barcelona. També és interessant ressaltar la comparació amb les reclamacions rebudes per altres mitjans, on són majoritaris els residents a Barcelona.

Origen dels formularis

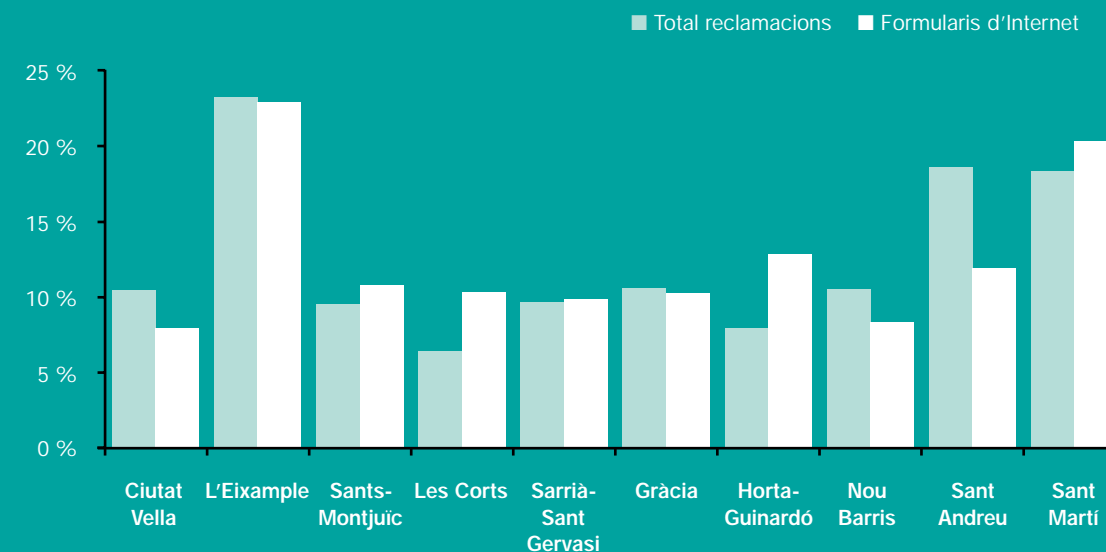
	Percentatge formularis Internet	Percentatge del total de reclamacions
Barcelona	44,56 %	64,65 %
Província Barcelona	18,49 %	7,27 %
Catalunya	1,20 %	0,79 %
Resta d'Espanya	5,27 %	25,98 %
Estranger	2,79 %	1,31 %
Sense identificar	27,69 %	-
Total	100 %	100 %

Origen dels formularis

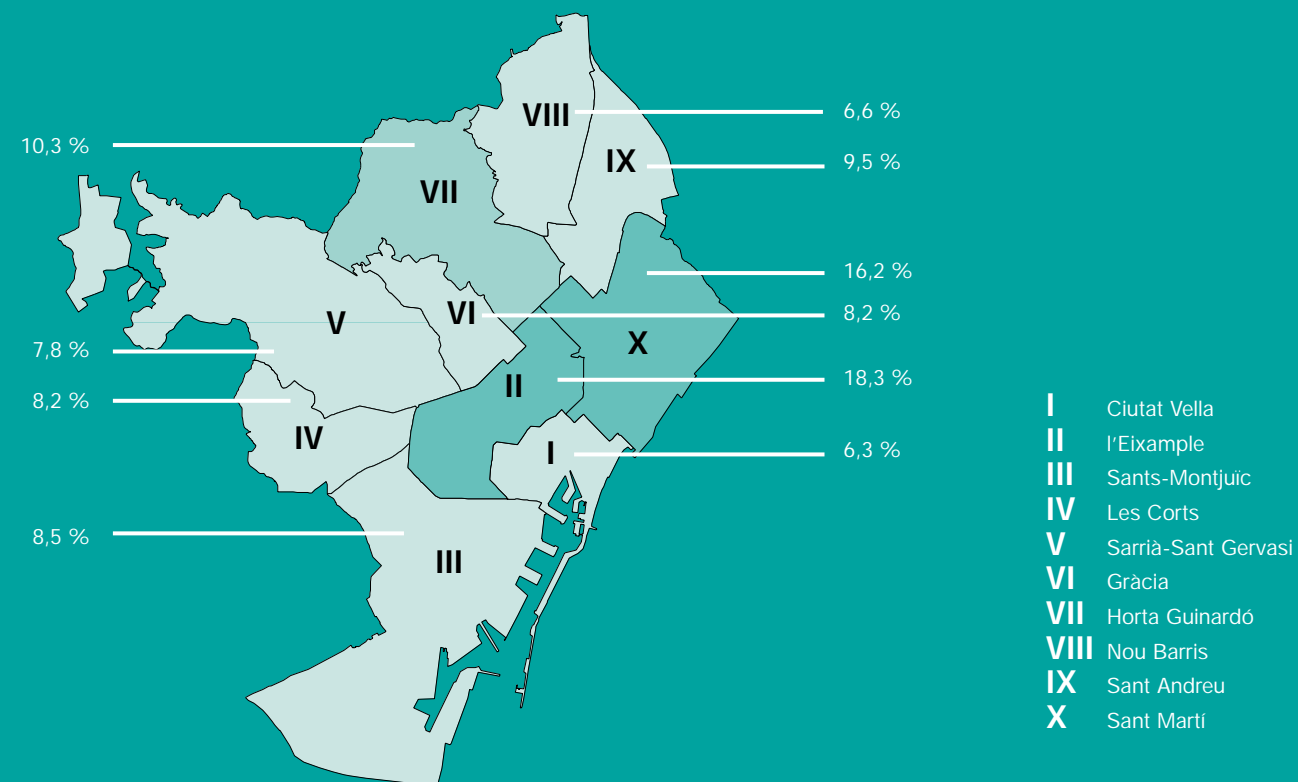


Pel que fa a l'origen dels formularis de Barcelona, els que ens arriben dels districtes de l'Eixample, Sant Martí i Horta-Guinardó sumen més del 44 %. S'observen petites diferències respecte de les reclamacions rebudes per altres mitjans, ja que l'Eixample, Sant Andreu i Sant Martí són els districtes que més reclamen.

Districte origen dels formularis



Situació de les empreses reclamades

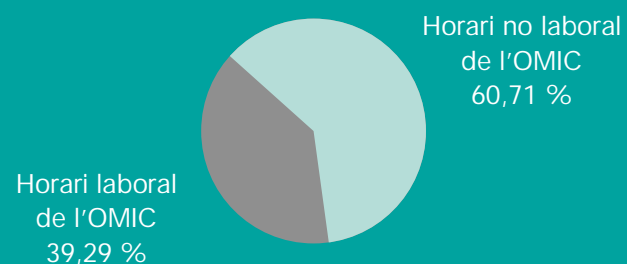


Districte origen dels formularis

Districte	Població l'1 de gener de 2002	Percentatge de població	Percentatge d'Internet de formularis	Percentatge de reclamacions
Ciutat Vella	97.282	6,37 %	6,27 %	8,30 %
Eixample	251.497	16,47 %	18,31 %	18,46 %
Sants-Montjuïc	169.821	11,12 %	8,52 %	7,59 %
Les Corts	81.951	5,37 %	8,21 %	5,13 %
Sarrià-Sant Gervasi	134.241	8,79 %	7,80 %	7,67 %
Gràcia	114.853	7,52 %	8,21 %	8,46 %
Horta-Guinardó	166.655	10,91 %	10,30 %	6,21 %
Nou Barris	164.309	10,76 %	6,63 %	8,50 %
Sant Andreu	136.867	8,96 %	9,48 %	14,91 %
Sant Martí	209.714	13,73 %	16,27 %	14,77 %
Total Barcelona	1.527.190	100,00 %	100 %	100 %

Els formularis de consulta i reclamació permeten l'accés a l'OMIC a qualsevol hora i dia, independentment que el servei estigui obert o tancat. Una prova d'aquest fet és que més del 60 % dels formularis rebuts van ser enviats en un horari no laboral. Recordem que l'OMIC roman oberta de dilluns a divendres de 9 a 14 h del matí, i els dimarts i dijous, excepte els mesos d'estiu, també de 16 a 18 h.

Horari d'accés



	Percentatge
Horari laboral de l'OMIC	39,29 %
Horari no laboral de l'OMIC	60,71 %
Total	100 %

Sectors de consum

El total de reclamacions rebudes és una mica superior al de consultes. És interessant observar les diferències amb el total de dades de l'OMIC, ja que, mentre que les consultes són més del 81 %, les que ens arriben per Internet es redueixen a poc més del 48 %. Per mesos, tan sols caldria destacar una punta al mes de setembre.

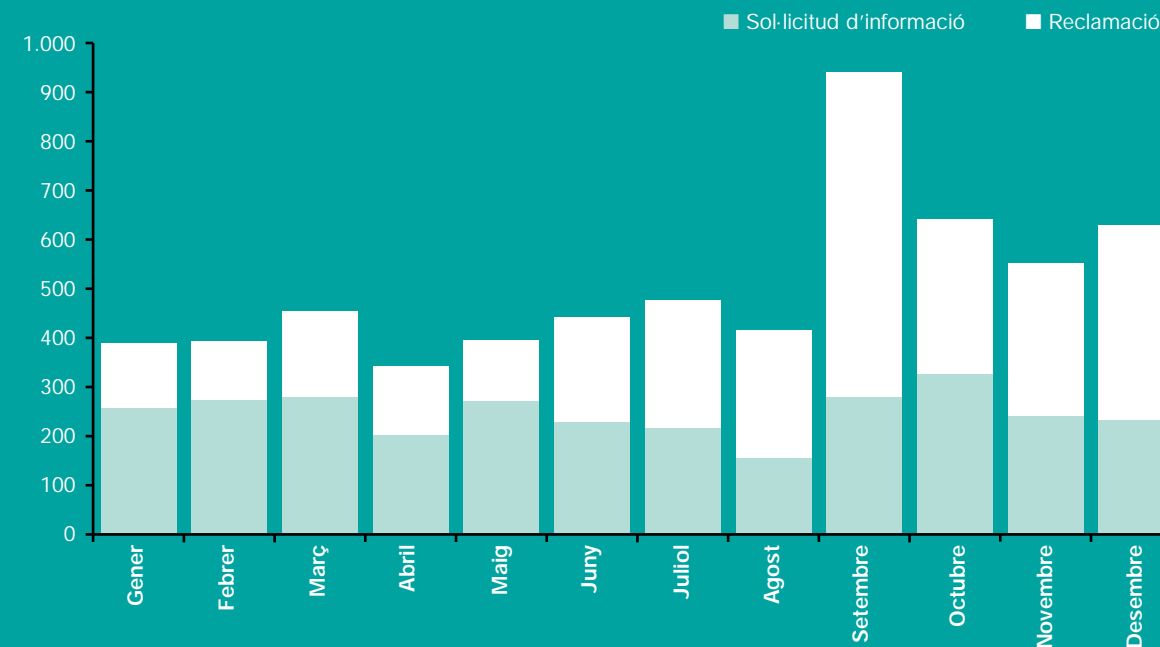
Consultes i reclamacions

Total			Percentatge		Percentatge total de l'OMIC	
Consultes	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions	Informació	Reclamacions
6.068	2.958	3.110	48,75 %	51,25 %	81,20 %	18,80 %

Formularis rebuts

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total	Percentatge
Sol·licitud d'informació	258	270	279	200	270	228	214	151	281	328	247	232	2.958	48,75 %
Reclamació	130	124	172	142	127	207	266	265	659	315	303	400	3.110	51,25 %
Total	388	394	451	342	397	435	480	416	940	643	550	632	6.068	100 %

Formularis rebuts

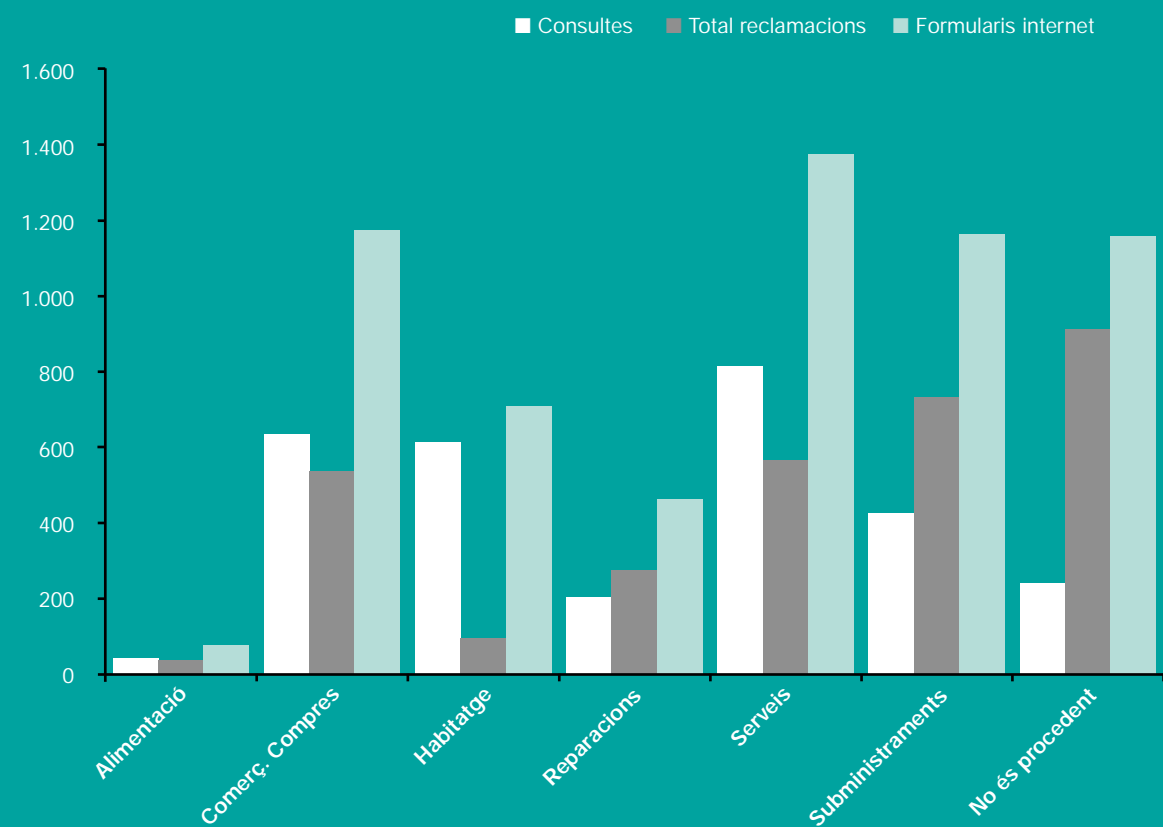


Per elaborar la taula en la qual es recullen els sectors de consum objecte dels formularis rebuts, tant per fer consultes com per formular reclamacions, s'ha seguit la mateixa metodologia que quan s'han indicat les consultes rebudes per la totalitat dels mitjans que pot utilitzar el consumidor.

Formularis rebuts. Sectors de consum

	Formularis	Percentatge	Consultes	Percentatge de consultes	Reclamacions	Percentatge de reclamacions
Alimentació	77	1,56 %	40	1,47 %	37	1,68 %
Comerç. Compres	1.167	23,71 %	633	23,31 %	534	24,21 %
Habitatge	697	14,16 %	608	22,39 %	89	4,03 %
Reparacions	461	9,37 %	198	7,29 %	263	11,92 %
Serveis	1.364	27,72 %	809	29,80 %	555	25,16 %
Subministraments	1.155	23,48 %	427	15,74 %	728	33,00 %
Subtotal	4.921	100 %	2.715	100 %	2.206	100 %
Temes de consum	4.921	81,10 %	2.715	91,78 %	2.206	70,93 %
No és procedent	1.147	18,90 %	243	8,22 %	904	29,07 %
TOTAL	6.068	100 %	2.958	100 %	3.110	100 %

Formularis rebuts. Sectors de consum



Pel que fa a les consultes, l'anàlisi amb més detall ens permet observar que les telecomunicacions, l'arrendament i la compra d'habitatges, la compra d'electrodomèstics (s'hi inclou la venda de productes i aparells informàtics i telèfons mòbils) i els serveis són els sectors que tenen més incidència, amb prop del 50 % del total. En canvi, les reclamacions més freqüents ho són per temes de telecomunicacions, compra de béns, compra d'electrodomèstics, reparacions a la llar i serveis, amb més del 42 % del total.

L'aproximació als temes objecte de consulta, els quals es poden analitzar amb més precisió que la major part de les ateses directament, ens donen un perfil una mica diferent del consumidor, més a prop del que habitualment es dirigeix al servei per carta o per fax. Per aquest motiu es pot dir que les noves tecnologies no són substituïdes d'altres camins d'accés, sinó que permeten que s'ampliï el ventall d'usuaris.

Formularis rebuts per Internet: temes objecte de consulta o de reclamació

	Total	Percentatge	Consultes	Reclamacions	Percentatge de consultes	Percentatge de reclamacions
ALIMENTACIÓ						
Alimentació	77	1,56 %	40	1,47 %	37	1,68 %
COMERÇ. COMPRES						
Béns	504	10,24 %	250	254	9,21 %	11,51 %
Automòbils	128	2,60 %	101	27	3,72 %	1,22 %
Calçat i tèxtil	107	2,17 %	47	60	1,73 %	2,72 %
Electrodomèstics	339	6,89 %	180	159	6,63 %	7,21 %
Mobles i decoració	89	1,81 %	55	34	2,03 %	1,54 %
HABITATGE						
Habitatge	119	2,42 %	94	25	3,46 %	1,13 %
Arrendaments	355	7,21 %	319	36	11,75 %	1,63 %
Compra d'habitatge	210	4,27 %	189	21	6,96 %	0,95 %
Temps compartit	13	0,26 %	6	7	0,22 %	0,32 %
REPARACIONS						
Reparacions	207	4,21 %	81	126	2,98 %	5,71 %
Instal·ladors	10	0,20 %	6	4	0,22 %	0,18 %
Automòbils	71	1,44 %	34	37	1,25 %	1,68 %
Electrodomèstics	173	3,52 %	77	96	2,84 %	4,35 %
SERVEIS						
Turisme	136	2,76 %	77	59	2,84 %	2,67 %
Serveis	259	5,26 %	159	100	5,86 %	4,53 %
Assegurances	106	2,15 %	65	41	2,39 %	1,86 %
Ensenyament	157	3,19 %	95	62	3,50 %	2,81 %
Entitats financeres	193	3,92 %	147	46	5,41 %	2,09 %
Oci i cultura	151	3,07 %	62	89	2,28 %	4,03 %
Administració	61	1,24 %	46	15	1,69 %	0,68 %
Sanitat	62	1,26 %	40	22	1,47 %	1,00 %
Restauració	94	1,91 %	50	44	1,84 %	1,99 %
Transports	145	2,95 %	68	77	2,50 %	3,49 %
SUBMINISTRAMENTS						
Aigua	15	0,30 %	9	6	0,33 %	0,27 %
Electricitat	76	1,54 %	40	36	1,47 %	1,63 %
Gas. Butà	32	0,65 %	21	11	0,77 %	0,50 %
Telèfon	1.032	20,97 %	357	675	13,15 %	30,60 %
Subtotal	4.921	81,10 %	2.715	2.206	91,78 %	70,93 %
NO ÉS PROCEDENT						
No és procedent	1.147	18,90 %	243	904	8,22 %	29,07 %
TOTAL	6.068	100 %	2.958	3.110	100 %	100 %



6

Evolució del servei de l'OMIC

L'any passat, amb motiu de la celebració del vintè aniversari de la creació dels serveis de consum de l'Ajuntament de Barcelona, es va incloure en la memòria de l'any 2002 un ampli resum de les actuacions i les dades. Per aquest motiu, retornem a l'esquema habitual i en aquest capítol ens limitem a comparar les dades dels últims anys.

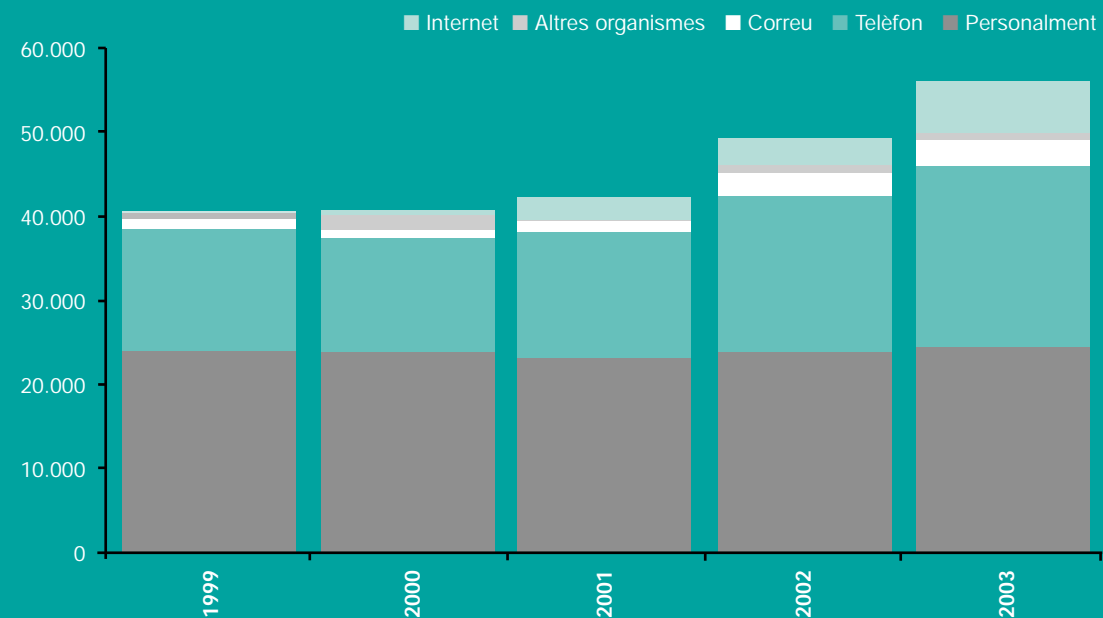
Utilització del servei

Durant els dos últims anys ha augmentat d'una manera considerable el nombre de persones que han accedit a l'OMIC. La diferència d'aquest any és que no hi ha hagut casos com la manca de subministrament elèctric o la fallida d'acadèmies, que van provocar un important augment del nombre d'usuaris de l'OMIC. La tasca que es va fer per informar sobre aquests problemes i intentar solucionar-los ha ocasionat que moltes d'aquestes persones ens tinguin com a referència a l'hora de consultar sobre els seus drets com a consumidors.

Consultes 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Altres organismes	1.367	1.767	148	895	958
Correu	619	1.247	1.095	2.920	2.662
Internet	-	534	2.862	3.499	6.068
Personalment	24.152	24.179	23.234	23.791	24.508
Telèfon	14.391	12.874	14.843	18.219	21.599
TOTAL	40.529	40.601	42.182	49.324	55.795

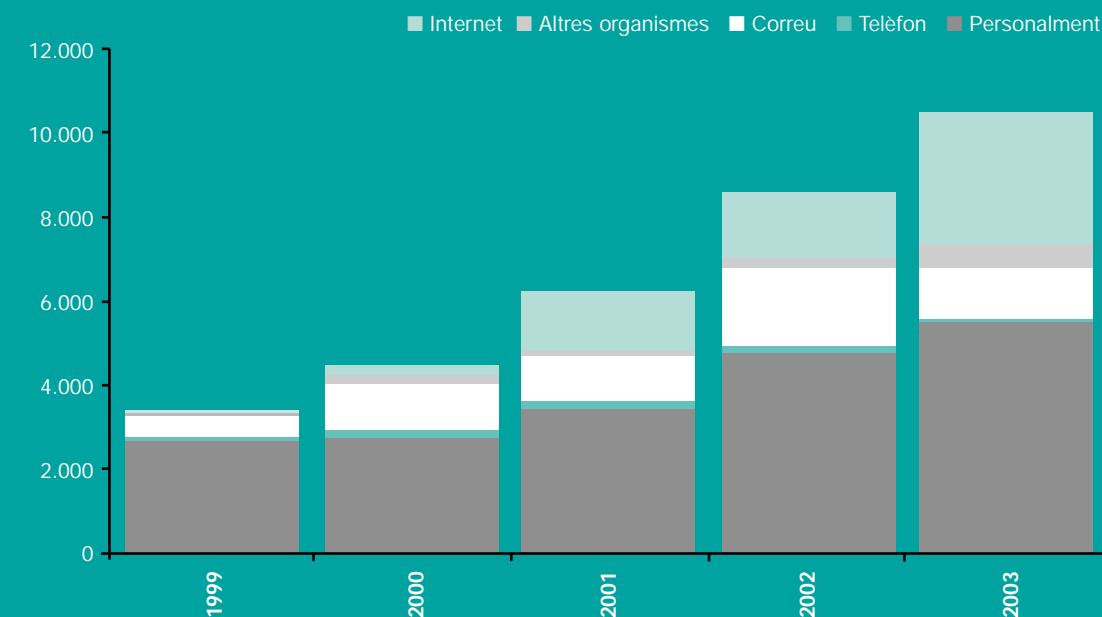
Consultes 1999-2003



El nombre de reclamacions continua augmentant, fins al punt que l'any 2003 s'han superat les 10.000.

El percentatge de reclamacions rebudes davant el total de consultes continua la tendència a l'alça. Cada vegada hi ha més consumidors i consumidores que, després de rebre la informació necessària, consideren que han d'exercir el seu dret a reclamar.

Reclamacions 1999-2003



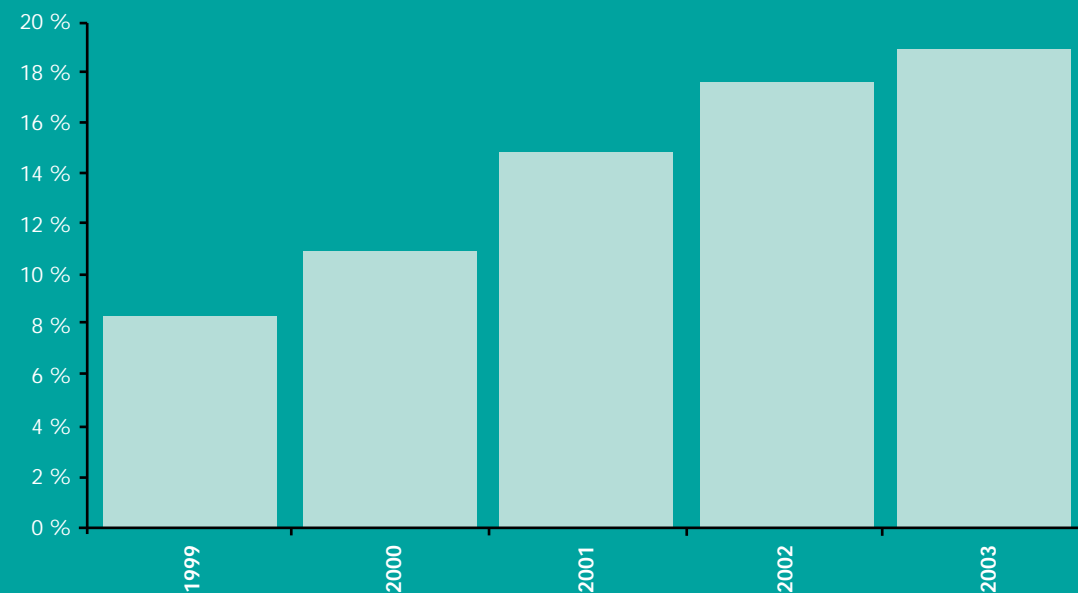
Accés a l'OMIC. Reclamacions 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Altres organismes	93	175	148	188	657
Correu	619	1.171	1.095	1.953	1.196
Internet	-	209	1.461	1.652	3.110
Personalment	2.622	2.801	3.458	4.790	5.525
Telèfon	25	61	68	31	-
TOTAL	3.359	4.417	6.230	8.614	10.488

Reclamacions respecte de les consultes 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Consultes	40.529	40.601	42.182	49.324	55.795
Informació	37.170	36.184	35.952	40.710	45.307
Reclamacions	3.359	4.417	6.230	8.614	10.488
Percentatge de reclamacions	8,29 %	10,88 %	14,77 %	17,46 %	18,80 %

Reclamacions respecte de les consultes 1999-2003



Usuaris per sexe 1999-2003



Usuaris per sexe i edat

La proporció entre homes i dones és molt similar i tan sols hi ha petites variacions que no són significatives. Per edats, s'ha observat un augment del nombre de persones compres entre els 26 i els 50 anys, encara que la proporció ha disminuït aquest últim any.

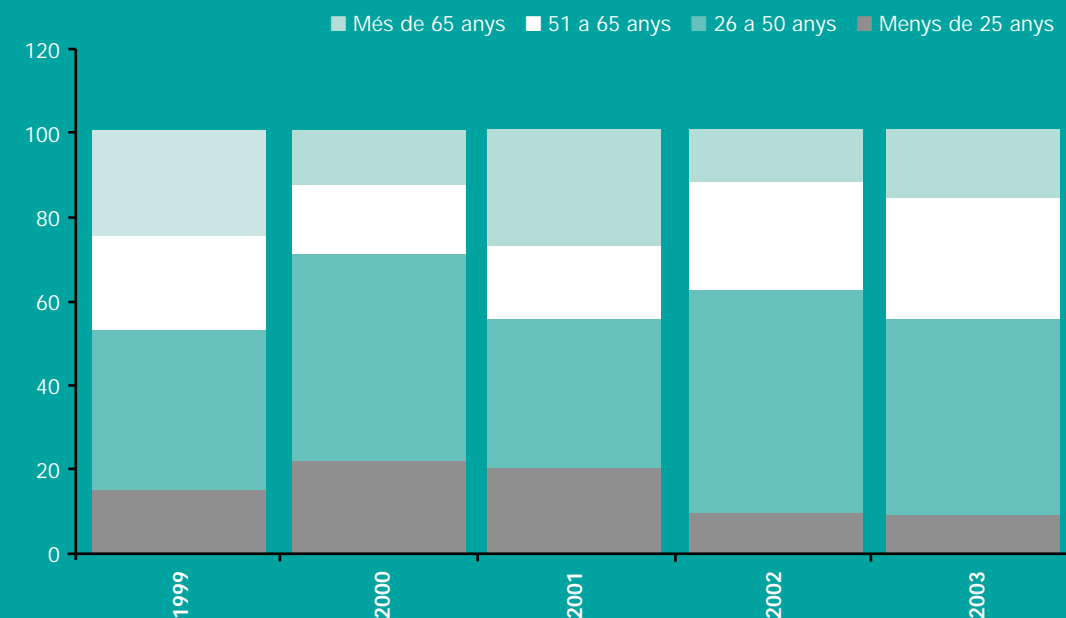
Usuaris per sexe 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Homes	46 %	59 %	50,11 %	48,66 %	50,79 %
Dones	54 %	41 %	49,89 %	51,34 %	49,21 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Usuaris per edat 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Menys de 25 anys	15 %	22 %	20,22 %	9,86 %	8,98 %
26 a 50 anys	38 %	49 %	35,27 %	52,64 %	46,53 %
51 a 65 anys	22 %	16 %	17,2 %	25 %	28,57 %
Més de 65 anys	25 %	13 %	27,31 %	12,5 %	15,92 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Usuaris per edat 1999-2003



Origen dels usuaris

Tot i que prop del 15 % de les consultes i més del 26 % de les reclamacions corresponen a residents en altres municipis, s'ha observat una petita disminució en aquesta proporció.

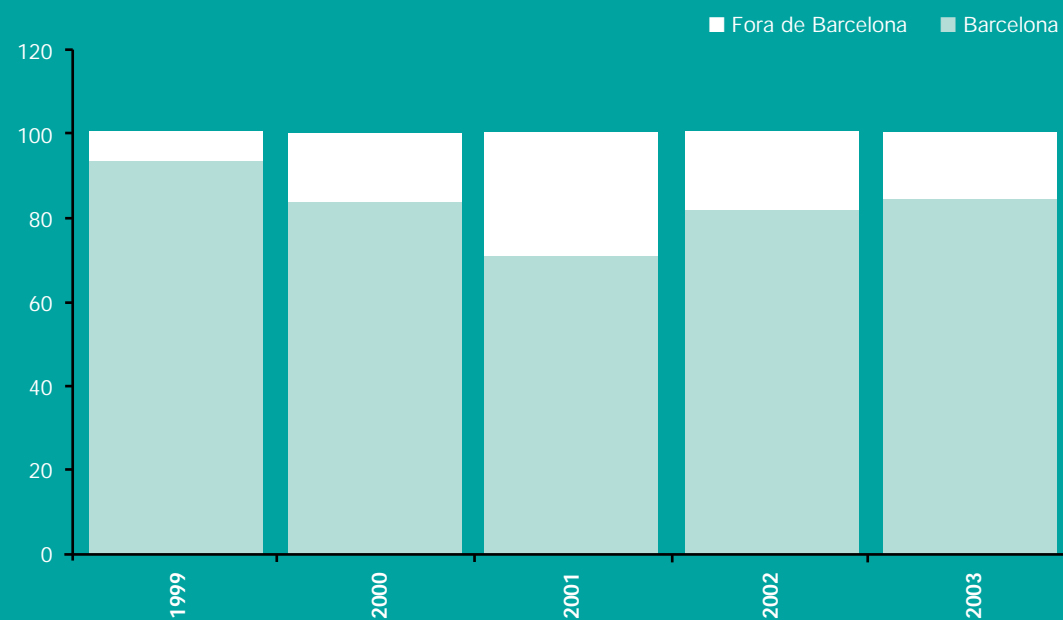
Consultes per lloc de residència 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Barcelona	93,93 %	85 %	71,57 %	82,01 %	85,49 %
Fora de Barcelona	6,07 %	15 %	28,43 %	17,99 %	14,51 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

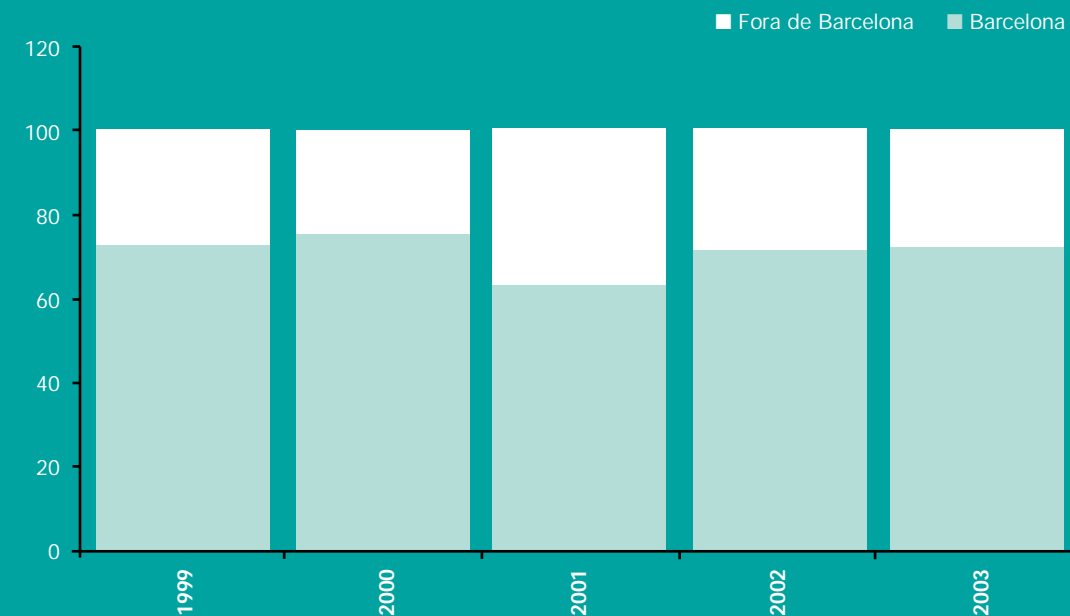
Reclamacions per lloc de residència 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Barcelona	72,85 %	76,02 %	64,13 %	72,31 %	73,13 %
Fora de Barcelona	27,15 %	23,98 %	35,87 %	27,69 %	26,87 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Consultes per lloc de residència 1999-2003



Reclamacions per lloc de residència 1999-2003



Per districtes, s'observa el decreixement de les consultes de les persones residents al districte de Ciutat Vella i l'augment de les que viuen a Sant Martí, mentre que la resta es manté en unes proporcions similars als últims anys. En referir-nos a les reclamacions observem que han augmentat les procedents de Sant Andreu, mentre que la resta de districtes es mantenen en unes proporcions similars a anys anteriors.

Consultes per districte de residència 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Ciutat Vella	35,04 %	20,52 %	15,48 %	13,12 %	8,43 %
Eixample	20,38 %	16,41 %	15,48 %	20,18 %	19,52 %
Sants-Montjuïc	15,28 %	7,82 %	9,49 %	7,96 %	9,37 %
Les Corts	3,55 %	7,73 %	7,22 %	7,47 %	7,71 %
Sarrià-Sant Gervasi	3 %	7,06 %	7,34 %	3,92 %	4,52 %
Gràcia	8,01 %	11,16 %	11,66 %	8,74 %	8,47 %
Horta-Guinardó	3,82 %	7,24 %	6,71 %	7,96 %	9,28 %
Nou Barris	2,82 %	5,53 %	8,77 %	7,44 %	7,02 %
Sant Andreu	4,55 %	6,8 %	7,12 %	9,79 %	8,96 %
Sant Martí	3,55 %	9,73 %	10,73 %	13,42 %	16,72 %
Total Barcelona	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Reclamacions per districte de residència 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Ciutat Vella	18,95 %	15,96 %	14,36 %	12,61 %	18,46 %
Eixample	18,54 %	20,1 %	17,18 %	20,59 %	8,30 %
Sants-Montjuic	6,01 %	6,62 %	7,7 %	8,75 %	7,59 %
Les Corts	5,97 %	6,97 %	7,86 %	6,95 %	5,13 %
Sarrià-Sant Gervasi	4,71 %	6,13 %	6,26 %	4,51 %	7,67 %
Gràcia	7,73 %	8,87 %	7,33 %	8,85 %	8,46 %
Horta-Guinardó	7,73 %	8,28 %	8,93 %	9,25 %	6,21 %
Nou Barris	9,37 %	7,59 %	8,81 %	7,34 %	8,50 %
Sant Andreu	9,41 %	6,94 %	8,93 %	9,07 %	14,91 %
Sant Martí	11,58 %	12,54 %	12,64 %	12,08 %	14,77 %
Total Barcelona	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Mitjà pel qual s'ha conegut l'OMIC 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
010 Barcelona informació	21 %	23 %	16,26 %	18,13 %	33,34 %
012	-	-	-	-	8,23 %
Altres mitjans (premsa, etc.)	13 %	14 %	23,69 %	23,89 %	21,00 %
Altres administracions	9 %	9 %	6,59 %	4,76 %	7,76 %
Associacions de consumidors	1 %	1 %	2,12 %	-	-
Conegut o amic	16 %	8 %	18,42 %	19,74 %	7,76 %
Empreses o associacions professionals	3 %	2 %	3,44 %	4,76 %	2,28 %
OAC districte	17 %	22 %	15,66 %	14,21 %	19,63 %
Telèfon	21 %	22 %	15,94 %	14,51 %	-
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Coneixement del servei

Cada vegada és més elevat el nombre de persones que ja coneixen el servei i hi acudeixen novament per demanar informació o presentar una reclamació. Pel que fa a les fonts per les quals han conegut l'OMIC, destaquem la importància cada vegada més gran dels serveis d'informació telefònica (010 i 012). Finalment, destaquem que la utilització de la web permet a un nombre d'usuaris cada vegada més alt presentar els seus dubtes i reclamacions fora de l'horari laboral.

Horari d'accés a la web 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Horari laboral de l'OMIC	-	36,89 %	47,17 %	40,58 %	39,29 %
Horari no laboral de l'OMIC	-	63,11 %	52,83 %	59,42 %	60,71 %
Total	-	100 %	100 %	100 %	100 %

Coneixement de l'OMIC 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Per primera vegada	67,00 %	77,00 %	59,14 %	59,41 %	49,41 %
Per segona vegada	29,00 %	20,00 %	32,96 %	28,12 %	32,81 %
Més de dues vegades	4,00 %	3,00 %	7,90 %	12,47 %	17,79 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %



Sectors de consum

És important assenyalar que el sector de l'habitatge ha anat en descens davant altres sectors, i que el sector serveis ha passat a ser el que genera una demanda d'informació més gran. L'arrendament d'habitatges, la compra d'electrodomèstics i equips informàtics i de telefonia, la reparació de vehicles i la telefonia són els que presenten una problemàtica més gran al consumidor.

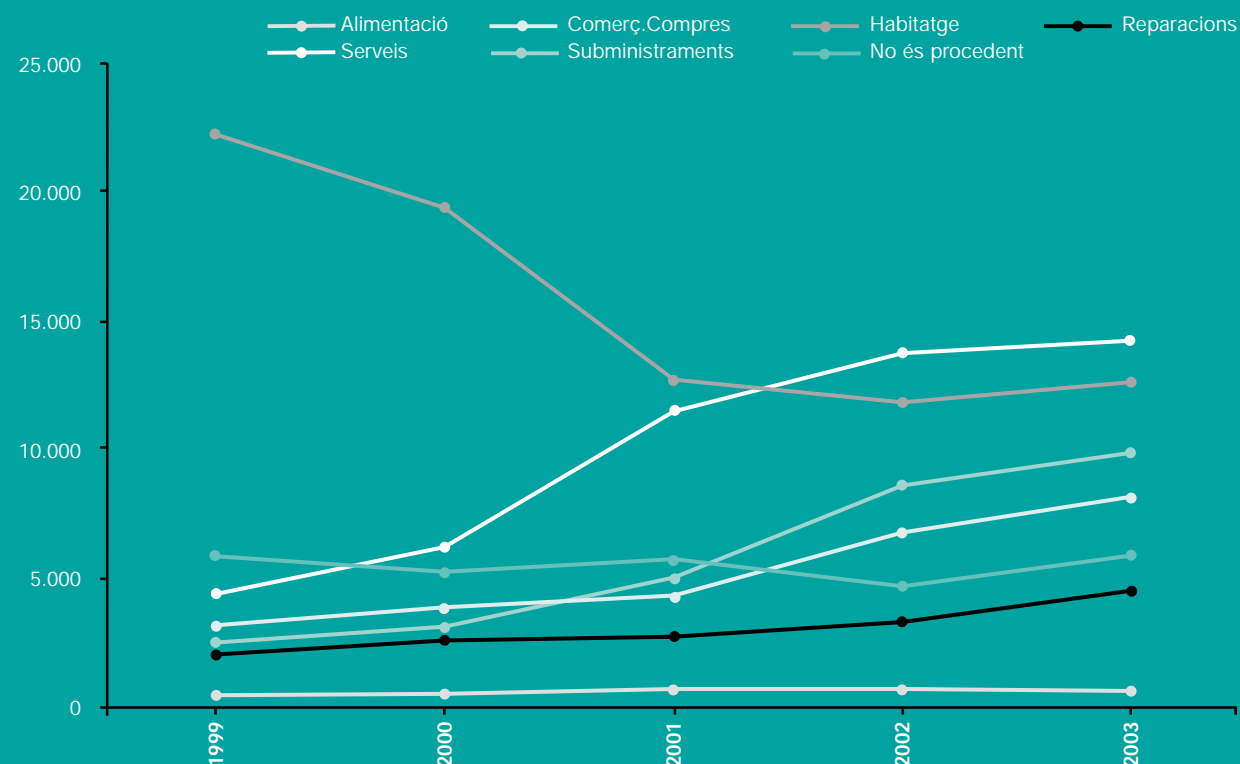
Sectors de consum. Consultes 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Alimentació	216	285	463	524	564
Comerç. Compres	3.085	3.826	4.202	6.766	8.074
Habitatge	22.290	19.387	12.643	11.795	12.640
Reparacions	2.439	2.655	2.666	3.232	4.458
Serveis	4.248	6.202	11.511	13.741	14.289
Subministraments	2.442	3.075	5.105	8.589	9.876
Subtotal	34.720	35.430	36.590	44.647	49.901
No és procedent	5.809	5.171	5.592	4.677	5.894
Total	40.529	40.601	42.182	49.324	55.795

Temes objecte de consulta 1999-2003

ALIMENTACIÓ					
Alimentació	216	285	463	524	564
COMERÇ. COMPRES					
Automòbils	416	332	349	1.030	1.246
Calçat. Tèxtil	277	298	613	859	1.072
Electrodomèstics	402	346	773	1.249	1.910
Mobles. Decoració	458	749	630	822	969
Productes diversos	1.532	2.101	1.837	2.806	2.877
HABITATGE					
Arrendament	16.914	12.828	7.790	7.390	9.033
Compra	1.056	1.036	715	1.210	1.294
Altres	4.221	5.423	4.082	3.109	2.193
Temps compartit	99	100	56	86	120
REPARACIONS					
Altres reparacions	1.024	1.205	1.107	1.614	1.725
Automòbils	678	621	422	559	560
Electrodomèstics	492	561	688	453	1.236
Instal·ladors	245	268	449	606	937
SERVEIS					
Administració	133	1.310	1.430	951	1.529
Altres serveis	969	938	990	1.907	3.082
Assegurances	760	814	1.037	1.553	1.626
Ensenyament	516	736	3.832	4.499	2.648
Entitats financeres	477	583	1.701	1.627	1.502
Oci i cultura	42	159	227	693	784
Restauració	256	291	390	218	357
Sanitat	185	236	397	392	468
Transports	264	391	506	807	966
Turisme	646	744	1.001	1.094	1.327
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	349	352	371	442	398
Electricitat	297	383	554	1.721	868
Gas. Butà	431	554	781	558	733
Telecomunicacions	1.365	1.786	3.399	5.868	7.877
SUBTOTAL	34.720	35.430	36.590	44.647	49.901
NO ÉS PROCEDENT					
No és procedent	5.809	5.171	5.592	4.677	5.894
Total	40.529	40.601	42.182	49.324	55.795

Sectors de consum. Consultes 1999-2003



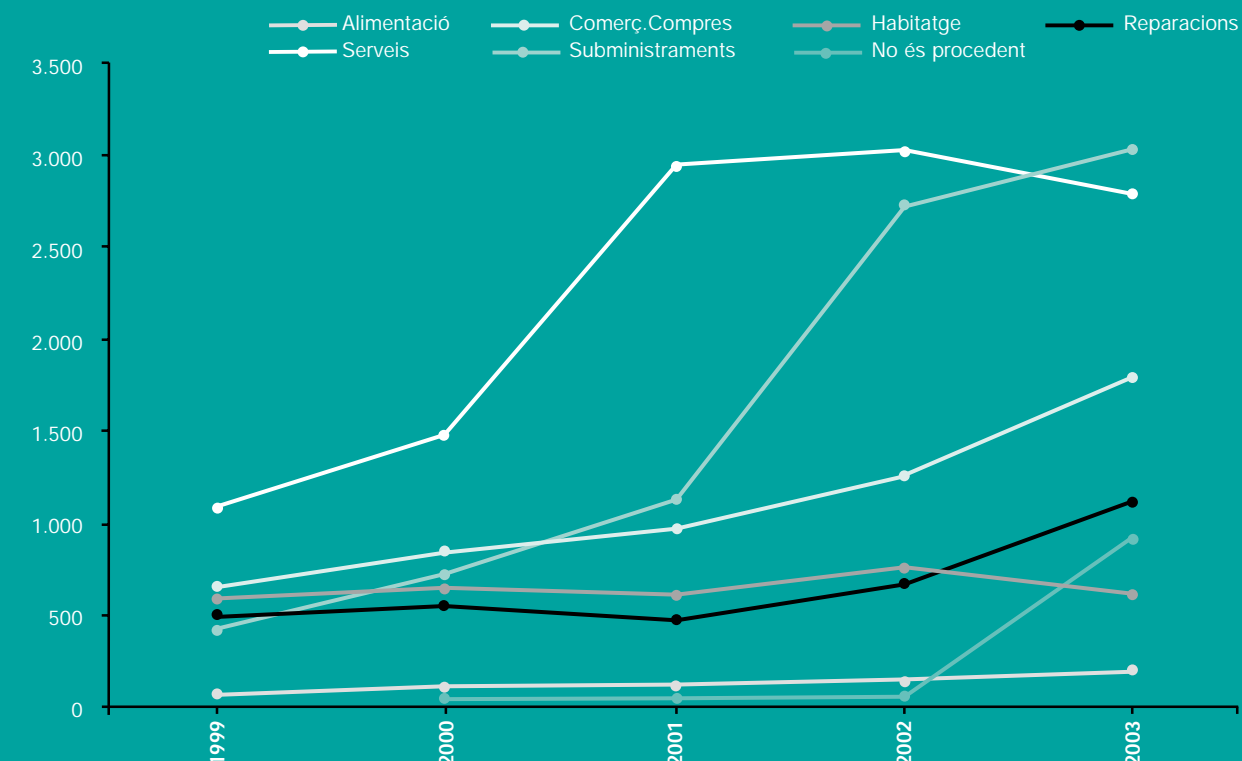
Respecte a les reclamacions, cal destacar l'increment continuat de les relacionades amb els subministraments i una pujada important de la compra de productes i les reparacions. Concretament, les telecomunicacions i les reparacions de tota mena han experimentat un fort augment. Així, per exemple, les que es presenten a causa dels serveis de tarificació addicional generen —com ja hem vist— diverses reclamacions perquè corresponen a diversos operadors. Al contrari, l'electricitat i l'ensenyament han disminuït una vegada han quedat enrere els esdeveniments que van produir les nombroses queixes dels usuaris. També cal destacar el fort increment de reclamacions que s'han presentat, en la major part per correu o per Internet, i que no corresponen a temes de consum.

Els temes que provoquen les queixes són variats i, com ja hem dit moltes vegades, de difícil etiquetatge, atesa la subjectivitat que pot haver-hi en no disposar de tots els elements per fer-ne una valoració. Malgrat això, es pot dir que els incompliments, la diferent interpretació dels contractes, els fraus i la manca de qualitat són algunes de les causes principals. Des d'un altre punt de vista, les agències de lloguer d'habitatges, la problemàtica en general relacionada amb els arrendaments, els preus de les reparacions i ara les desconnexions i les trucades als 906 presenten la quantitat més gran de casos.

Sectors de consum. Reclamacions 1999-2003

Reclamacions	1999	2000	2001	2002	2003
Alimentació	49	57	73	107	179
Comerç. Compres	648	851	1.012	1.252	1.817
Habitatge	544	701	600	737	610
Reparacions	571	558	476	691	1.117
Serveis	1.089	1.485	2.952	3.010	2.794
Subministraments	458	727	1.046	2.752	3.048
Subtotal	3.359	4.379	6.159	8.549	9.565
No és procedent	-	38	71	65	923
Total	3.359	4.417	6.230	8.614	10.488

Sectors de consum. Reclamacions 1999-2003



Temes objecte de reclamació 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	49	57	73	107	179
COMERÇ. COMPRES					
Automòbils	72	69	84	120	95
Calçat. Tèxtil	91	95	80	125	240
Electrodomèstics	113	120	291	308	548
Mobles. Decoració	118	140	123	147	245
Productes diversos	254	427	434	552	689
HABITATGE					
Arrendament	396	433	302	391	349
Compra	83	105	49	55	55
Altres	46	149	242	272	192
Temps compartit	19	14	7	19	14
REPARACIONS					
Altres reparacions	209	263	242	394	584
Automòbils	209	138	121	65	185
Electrodomèstics	75	85	85	95	203
Instal·ladors	78	72	28	137	145

Temes objecte de reclamació 1999-2003 (continuació)

	1999	2000	2001	2002	2003
SERVEIS					
Administració	36	146	168	48	57
Altres serveis	234	246	230	534	648
Assegurances	137	116	133	258	199
Ensenyament	202	252	1.300	1.202	457
Entitats financeres	84	195	567	128	148
Oci i cultura	19	65	61	216	505
Restauració	146	152	167	100	144
Sanitat	42	44	52	38	69
Transports	101	124	156	139	231
Turisme	88	145	118	347	336
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	32	62	26	43	64
Electricitat	66	78	56	956	142
Gas. Butà	39	106	91	79	128
Telecomunicacions	321	481	873	1.674	2.714
SUBTOTAL	3.359	4.379	6.159	8.549	9.565
NO ÉS PROCEDENT					
No és procedent		38	71	65	923
Total	3.359	4.417	6.230	8.614	10.488

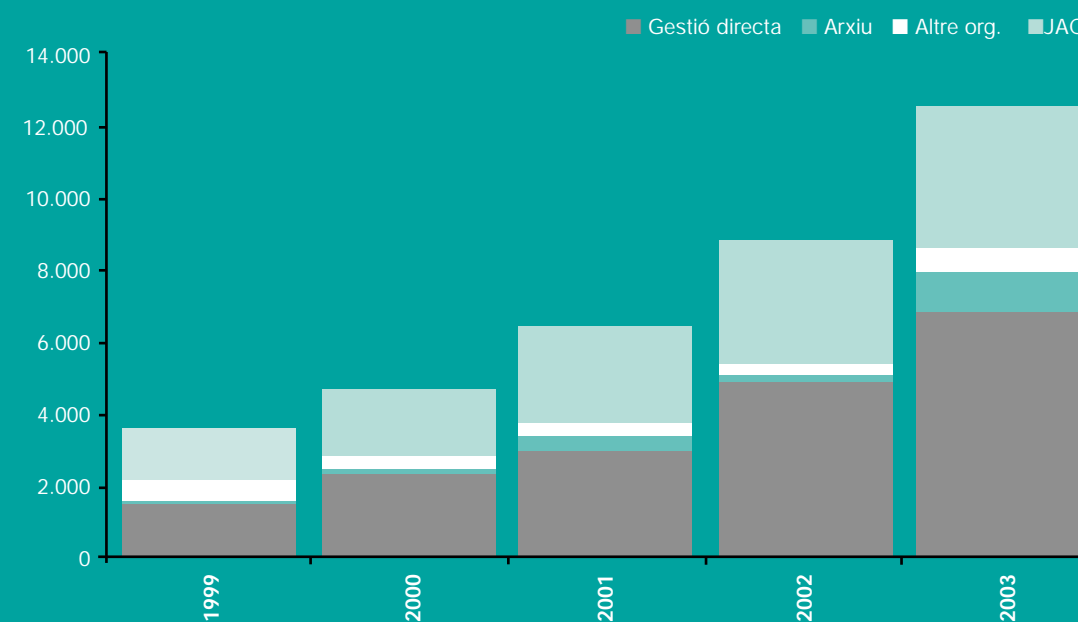
Resultat de les reclamacions

L'augment en el nombre de reclamacions resoltes és proporcional al nombre de les que han tingut entrada a l'OMIC. És considerable l'increment de les que s'han pogut gestionar directament des del servei, gràcies en gran part dels casos —i aquí no hi ha gaires variacions— al fet que es tractava de temes en els quals no era possible l'arbitratge per la mateixa casuística de la queixa o perquè corresponia a sectors en què tradicionalment no hi ha adhesió al sistema arbitral (entitats financeres, assegurances, telefonia, electricitat, etc.). I el mateix es pot dir de la valoració econòmica, una vegada ha disminuït el nombre de reclamacions causades pels centres d'ensenyament no reglat.

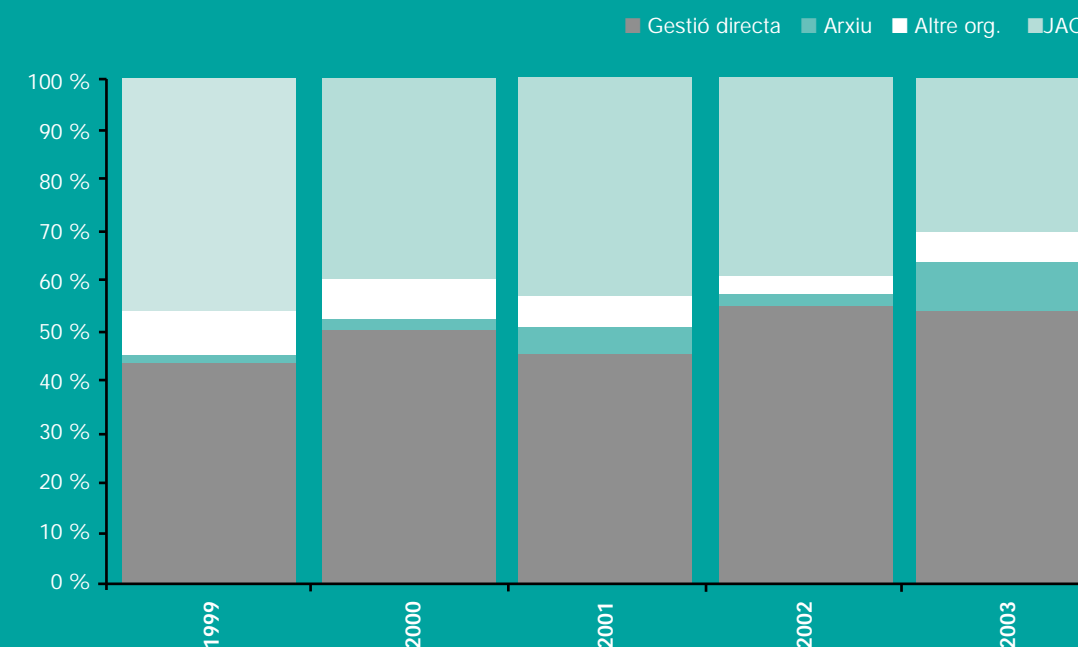
Resultat de les reclamacions 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Gestió directa	1.590	2.316	2.937	4.944	6.816
Arxiu	32	102	384	176	1.116
Altre organisme	308	364	403	282	692
JAC	1.673	1.836	2.762	3.507	3.943
Total	3.603	4.618	6.486	8.909	12.567
Positiu per al reclamant	798	1.211	1.735	2.946	3.808
Positiu per a l'empresa	792	1.105	1.202	1.998	3.008
Total gestió directa	1.590	2.316	2.937	4.944	6.816

Resultat de les reclamacions 1999-2003



Resultat de les reclamacions en percentatge 1999-2003



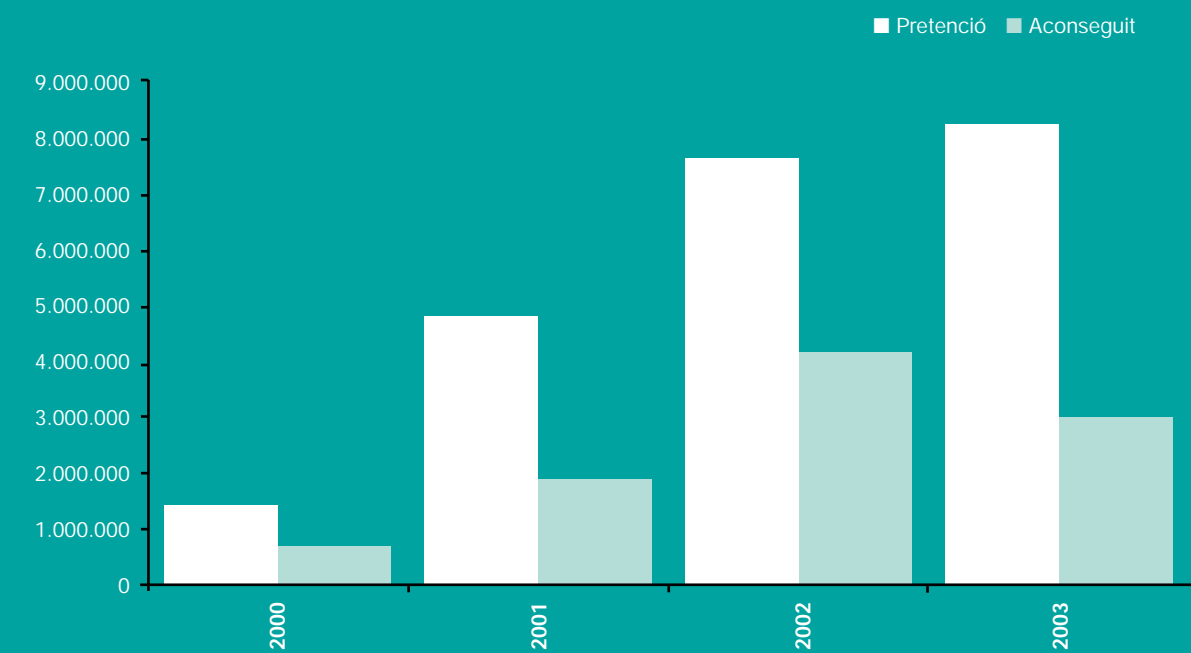
Reclamacions gestionades directament a l'OMIC 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
ALIMENTACIÓ					
Alimentació	73,33	72,58	65,65	89,90	67,74
COMERÇ. COMPRES					
Productes diversos	46,46	51,69	55,48	39,24	76,74
Automòbils	47,83	31,82	46,79	40,32	65,97
Calçat. Textil	32,22	27,18	16,09	36,97	63,36
Electrodomèstics	31,01	41,44	69,92	65,06	61,12
Mobles. Decoració	31,15	25,18	17,83	51,33	44,40
HABITATGE					
Habitatge	48,98	37,97	20,14	44,22	48,21
Arrendament	51,32	45,05	31,91	71,75	69,72
Compra	41,49	51,35	74,29	64,29	74,58
Temps compartit	36	12,50	57,14	37,50	77,27
REPARACIONS					
Altres reparacions	25,67	26,49	12,84	21,17	41,36
Instal·ladors	21,95	28,77	5,13	27,20	27,78
Automòbils	20,69	14,10	24,21	32,98	66,30
Electrodomèstics	29,68	37,06	20,16	36,51	37,14
SERVEIS					
Agències de viatge	25,74	33,53	24,62	34,80	44,64
Altres serveis	46,59	43,33	37,15	49,42	57,43
Assegurances	82,31	75,52	68,99	99,14	90,87
Ensenyament	19,21	37,21	33,98	37,92	31,20
Entitats financeres	93,81	89,85	99	98,26	87,63
Oci i cultura	50	60,32	48,39	65,13	40,95
Administració	50	73,48	75	41,38	73,33
Sanitat	37,5	51,11	63,79	70,27	64,76
Restauració	57,05	63,25	21,08	70,11	80,00
Transports	54,72	57,78	18,52	50,38	61,30
SUBMINISTRAMENTS					
Aigua	76,92	88,89	96,43	95,00	85,71
Electricitat	98,81	98,82	95	98,95	96,35
Gas. Butà	85,71	98,59	63,64	86,15	74,29
Telecomunicacions	38,70	59,53	43,80	50,82	61,12
NO ÉS PROCEDENT					
No és procedent	81,13	78,26	100	86,15	-

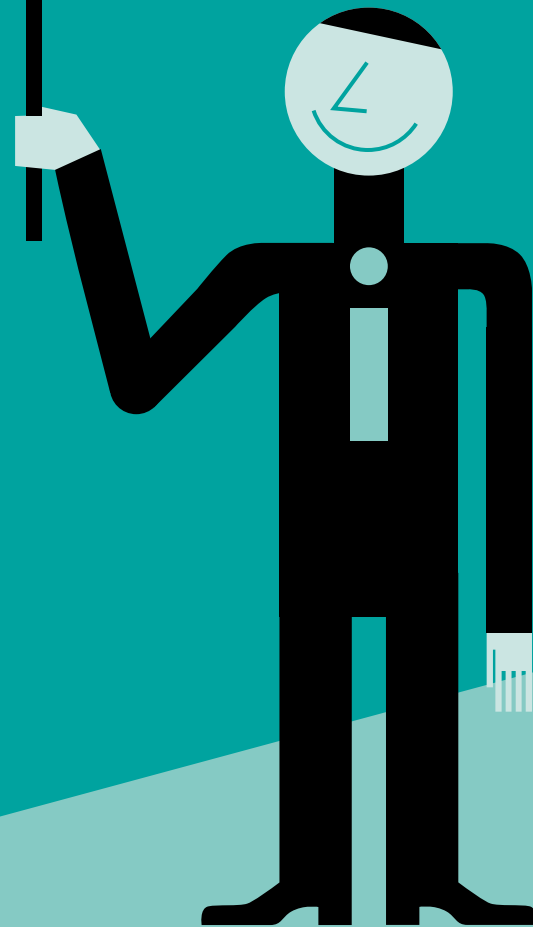
Valoració econòmica de les reclamacions 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
Pretensió	971.722	1.499.723	4.812.424	7.670.097	8.257.281
Mitjana	289	339,53	772,45	1.006,51	787,36
Aconseguit	379.581	729.484	1.924.813	4.107.039	3.538.944
Mitjana	239	315	655	830,71	519,21

Usuaris per edat 1999-2003



2 0 0 4



7


Objectius i activitats previstos per a l'any 2004

Com no podia ser d'una altra manera, l'objectiu principal, per raó de la nostra identitat i de la normativa vigent, és la informació i l'educació dels consumidors i les consumidoras. Per aconseguir-ho, i després de l'estudi i l'anàlisi del que ha estat l'any passat, considerem que caldrà aprofundir en alguns aspectes, dels quals destacarem els següents:

- Aprofundir en les relacions amb els altres serveis de l'Ajuntament i dels instituts municipals. En concret, continuar les tasques formatives per tal que es conegui què és i on pot arribar el servei de l'OMIC.
- Fomentar les reunions del Consell Municipal de Consum perquè les associacions de consumidors coneguin amb més detall les eines que se'ls pot facilitar per difondre els seus objectius.
- Impulsar la col·laboració amb els mitjans de comunicació perquè siguin coneguts els drets i les obligacions que tenim com a consumidors i consumidoras.
- Continuar amb la utilització de la web com a mitjà de comunicació i de recepció de consultes i reclamacions, sense deixar de banda les eines tradicionals, com ara l'atenció directa i el telèfon.
- Continuar i fomentar les comissions de treball amb altres institucions i organismes, públics i privats, tant de caràcter local com autonòmic i estatal.
- Potenciar la col·laboració amb les organitzacions empresarials i de comerciants per donar a conèixer el consum des d'una òptica imparcial.
- Col·laborar amb l'Institut Municipal d'Educació perquè els drets i els principis bàsics de consum siguin coneguts pels escolars, i procurar evitar així el desconeixement en compres i contractacions.
- Col·laborar amb l'Àrea de Participació Social perquè els col·lectius sensibles tinguin informació adequada sobre els seus drets i deures i s'arribi a evitar que siguin objecte de frauds.
- Continuar, en col·laboració amb el Consell de Formació Professional, les pràctiques dels estudiants del mòdul de consum de grau superior.
- Fer campanyes puntuals d'informació, en concret sobre agències de lloguer d'habitatges, serveis de telefonia, accés a Internet, xarxes de comunicació, compra electrònica, clàusules de contractes, pressupostos, garanties i altres que puguin anar sorgint al llarg de l'any.
- D'acord amb el que es va aprovar a la Comissió de Govern, posar en marxa el servei d'atenció als afectats per *mobbing* immobiliari per tal que disposin d'una informació més gran sobre els seus drets.

8


Annex

**AVÍS**
ALS
CONSUMIDORS

Lliure mercat de gas i d'electricitat

DRETS DELS CONSUMIDORS
Des de l'1 de gener d'aquest any, els consumidors i consumidores d'electricitat i gas poden escollir el seu comercialitzador.

Informació bàsica
■ Podeu comparar ofertes i contractar amb l'empresa comercialitzadora que desitgi. Aquesta s'encarregarà de tots els tràmits.
- El consumidor domèstic no ha de canviar el comptador.
- La qualitat del servei està lligada a la xarxa de distribució i no depèn del comercialitzador que esculli. No obstant, la comercialitzadora pot tramitar les queixes.
Recordeu:
Comproveu que l'empresa comercialitzadora figura en el registre d'empreses comercialitzadores de gas o electricitat del Ministeri d'Economia (www.mineco.es)
Compareu les ofertes amb la tarifa que tingueu actualment.
Tingueu en compte els impostos i altres despeses per calcular el preu total. Revisiu les clausules del contracte i en especial el termini de contractació, les revisions de preu i la penalització en el cas de rescissió del contracte.
En cas de dubte, demaneu informació i els aclariments necessaris.
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), Ronda Sant Pau, 43-45, baixos, 08015 (Barcelona).
Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14h, i dimarts i dijous de 16 a 18h
Web: www.omic.bcn.es

**Ajuntament de Barcelona**
Direcció de Comerç i Consum

**AVÍS**
ALS
CONSUMIDORS

L'euro, nostra moneda

A partir d'avui, l'euro és l'única moneda que es pot utilitzar per realitzar les nostres compres. Per tant, la peseta ja no es pot fer servir.

Si encara té pesetes, fins el 30 de juny les pot canviar per euros a qualsevol entitat financera, sense cap cost i al canvi oficial d'un euro per 166,386 pesetes.

A partir de l'1 de juliol, el Banc d'Espanya és l'únic organisme on es podran canviar pesetes per euros.

Volem aprofitar aquest avís per felicitar als comerciants en general i en particular als que han tingut més contacte amb el públic abans que els seus comercis i diligència han permès anar un grau molt elevat que la transició a l'euro s'hagi desenvolupat d'una manera tranquil·la i sense problemes.

Així mateix, volem remarcar l'actitud dels consumidors que des del primer dia s'han passat a l'euro i han confiat en el seu comerç habitual.

Si desitgeu més informació


Recordeu: La informació és la millor garantia per evitar qualsevol engany.

Podreu demanar més informació sobre l'euro o qualsevol altre tema de consum a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), Carrer Ferran 34, baixos.

Horari: de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores i dimarts i dijous també de 16 a 18 hores, o a qualsevol secció de consumidors

També per Internet: www.omic.bcn.es

**Ajuntament de Barcelona**
Direcció de Comerç i Consum

**AVÍS**
ALS
CONSUMIDORS


Centres d'ensenyament no reglat

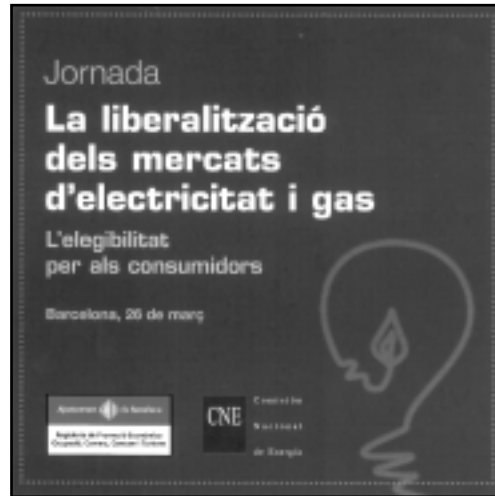
En aquesta època de l'any hi ha una gran oferta de centres privats d'ensenyament que reconeixen a les noves exigències del mercat laboral: informàtica, idiomes, etc. Per evitar problemes és necessari que el consumidor conegui els seus drets i obligacions abans de contractar un curs.

- Llegitiu amb deteniment totes les condicions del contracte, en especial el finançament i les obligacions d'ambdós parts.
- Comprova la forma de finançament. Cal informar-se sobretot de si el pagament es farà directament al centre o mitjançant un crèdit. En aquest cas s'ha de saber el cost total del crèdit, diferenciant el preu del curs, els interessos, el TAE i la resta de despeses, el nombre i l'import de les quotes.
- Demana informació sobre les conseqüències d'impagament de les quotes.
- En cas de dubte demana tots els aclariments necessaris, en el seu cas, per escrit.
- En cas que tingui problemes dirigeix-te al centre. Si no els hi solucionen, pot presentar una reclamació a l'OMIC.

Si desitja més informació:
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament de Barcelona.
Ronda Sant Pau, 43-45, 08002 Barcelona.
Horari: de 9 a 14 hores. A més, a partir del 26 de setembre, els dilluns i dijous de 16 a 18 hores.

Web: www.omic.bcn.es

**Ajuntament de Barcelona**
Direcció de Comerç i Consum



PROGRAMA

9.00	Inauguració Ara. Dns. Marellles Rojo i Torrella, Regidors de Promoció Econòmica, Ocupació, Turisme i Comerç de l'Ajuntament de Barcelona
9.30 a 10.30	La liberalització del sector elèctric Ponent de la Comissió Nacional d'Energia (Ministeri d'Economia)
10.30 a 11	Paquet i cost
11 a 12	La liberalització del sector del gas Ponent de la Comissió Nacional d'Energia (Ministeri d'Economia)
12 a 12.30	Col·loqui
12.30 a 13.30	Qüestionari d'electricitat i gas Ponent de la Comissió Nacional d'Energia (Ministeri d'Economia)
13.30 a 14.00	Visita guiada per la plataforma web d'eleegibilitat. Ponent de la Comissió Nacional d'Energia (Ministeri d'Economia)
14.00	Clausura Sr. Albert González i Ochoa, Director de Comerç i Consum de l'Ajuntament de Barcelona

Centre Cívic Poble Llatí,
Carrer Regomir, 3, Barcelona

Ajuntament de Barcelona

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Ronda de Sant Pau, 43-45
08013 Barcelona
Telèfon 93 402 78 41
Fax 93 402 78 27
www.omic.barcelona.es

FULL DE RECLAMACIÓ / DENÚNCIA
HOJA DE RECLAMACIÓN / DENUNCIA
COMPLAINT FORM

ATENCIÓN: Lea las instrucciones antes de completar el folio. Espal reservat al registre d'entrades
ATENCIÓN: Con las instrucciones antes de rellenar la Hoja. Espacio reservado al registro de entrada

IMPORTANT: Please read the instructions before completing this form. Space reserved for entry register

1. Identificación de Establecimiento / Identificación del establecimiento / Identification of the establishment

De qué tipo / De qué tipo / Tipo de actividad: _____ Hora / Hora / Time: _____

Establecimiento / Establecimiento / Establishment

Adreça / Dirección / Address: _____ Població / Población / Town: _____ Cell postal / Código postal / Postcode: _____

Nom de l'empresa o del societat / Nombre de la empresa o sociedad / Company name or trade name: CIF / CIF (NÚM) _____

Telèfon / Teléfono / Telephone: _____ Correu electrònic / Correo electrónico / E-mail: _____

2. Identificación de la persona consumidora / Identificación de la persona consumidora / Identification of the consumer

Nom i cognoms / Nombre y apellidos / Full name and surname: _____ DNI / DNI / Passport or identity card: _____

Adreça / Dirección / Address: _____ Població / Población / Town: _____ Cell postal / Código postal / Postcode: _____

País / País / Country: _____ Telèfon / Teléfono / Telephone: _____ Correu electrònic / Correo electrónico / E-mail: _____

3. Fets i circumstàncies de la denúncia / Hechos y circunstancias de la denuncia / Facts and circumstances of the complaint

4. Petició de la persona consumidora / Petición de la persona consumidora / Request of the consumer

5. Documents que s'adjunen (factures, albarans, rebuts, garanties, notes, contractes, etc.) / Documentos que se adjuntan (facturas, albaranes, recibos, garantías, notas, contratos, etc.)

6. Observacions de l'establement / Observaciones del establecimiento / Remarks made by the establishment

La persona consumidora o usuària / La persona consumidora o usuario / Consumer / User: _____ L'establement / El establecimiento / Establishment: _____

Ajuntament de Barcelona

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor
Ronda de Sant Pau, 43-45
08013 Barcelona
Telèfon 93 402 78 41
Fax 93 402 78 27
www.omic.barcelona.es

FULL DE RECLAMACIÓ / DENÚNCIA
HOJA DE RECLAMACIÓN / DENUNCIA
COMPLAINT FORM

ATENCIÓN: Lea las instrucciones antes de completar el folio. Espal reservat al registre d'entrades
ATENCIÓN: Con las instrucciones antes de rellenar la Hoja. Espacio reservado al registro de entrada

IMPORTANT: Please read the instructions before completing this form. Space reserved for entry register

1. Identificación de Establecimiento / Identificación del establecimiento / Identification of the establishment

De qué tipo / De qué tipo / Tipo de actividad: _____ Hora / Hora / Time: _____

Establecimiento / Establecimiento / Establishment

Adreça / Dirección / Address: _____ Població / Población / Town: _____ Cell postal / Código postal / Postcode: _____

Nom de l'empresa o del societat / Nombre de la empresa o sociedad / Company name or trade name: CIF / CIF (NÚM) _____

Telèfon / Teléfono / Telephone: _____ Correu electrònic / Correo electrónico / E-mail: _____

2. Identificación de la persona consumidora / Identificación de la persona consumidora / Identification of the consumer

Nombre y apellidos / Nombre y apellidos / Full name and surname: _____ DNI / DNI / Passport or identity card: _____

Adreça / Dirección / Address: _____ Població / Población / Town: _____ Cell postal / Código postal / Postcode: _____

País / País / Country: _____ Telèfon / Teléfono / Telephone: _____ Correu electrònic / Correo electrónico / E-mail: _____

3. Fets i circumstàncies de la denúncia / Hechos y circunstancias de la denuncia / Facts and circumstances of the complaint

Primer - Que he rebut la factura de feina _____
en la que se facturen les connexions a Internet a través de
los números _____

Segundo - Que no me faciliten en la factura información relativa a la identificación de la empresa/persona prestadora del servicio de
tarificación adicional, en nombre de la que se factura para poder efectuar la oportuna reclamación y/o denuncia.

Tercero - Que he abonado el importe de la factura, excepto los conceptos relativos a las conexiones a los núm. 908 mencionados,
incluido el IVA. (Adjunto comprobante de ingreso bancario)

Cuarto - Como sea que no estoy de acuerdo en pagar el importe de las mencionadas conexiones, porque el prestador del servicio de
tarificación adicional no ha respetado según mi criterio los principios establecidos en el Código de Conducta para la prestación de
los servicios de tarificación adicional, en concreto, por los siguientes motivos:

falta de información clara y precisa del coste mínimo por minuto, con caracteres adecuados para ser percibido fácilmente por el
usuario

se ha producido de forma automática la marcación de un número 908 sin tener conciencia de ello ni haberse solicitado en ningún
momento

se ha descargado en mi ordenador, sin consentimiento, un programa que ha modificado el modo de acceso a Internet
sustituyendo por un núm. 908, sin informar del procedimiento para interrumpir dicha conexión, así como de las instrucciones para
restablecer la comunicación a través del número de conexión inicial configurado

el tiempo de conexión al servicio ha superado la duración máxima establecida de 30 minutos

no constan los datos de identificación del prestador del servicio

otros (especificar) _____

