



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR

Memòria **OMIC 2015**



Edició:

Ajuntament de Barcelona

Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica

Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum

Departament de Consum

www.bcn.cat/omic

omic@bcn.cat

Disseny gràfic:

Motive Disseny i Comunicació

Dipòsit legal: B 14579-2016



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de **Reconeixement-No comercial - Sense Obra Derivada (by-nc-nd)** amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada.

La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed/ca>



PRESENTACIÓ

Ada Colau

Alcaldeessa
de Barcelona

La manera en què consumim béns i serveis és clau a l'hora de transformar econòmicament i socialment la nostra ciutat i també la vida de les persones que hi viuen. Per això, el consum responsable és una prioritat per l'Ajuntament de Barcelona que volem portar a terme amb l'ajut de pràctiques i programes d'educació del consum. D'aquesta manera l'orientem cap a paràmetres més saludables i sostenibles en benefici de tots i totes i també del nostre entorn.

Si volem transformar la ciutat, cal començar també per la nostra quotidianitat i, per tant, pràctiques com allargar la vida útil dels productes i electrodomèstics o suprimir el malbaratament de menjar són alguns exemples per avançar en aquest camí. Per això insistim en la importància de responsabilitzar-nos com a ciutadania en els nostres hàbits de consum i en la necessitat d'estalvi de recursos, una manera de fer que l'OMIC ha anat incorporant progressivament també en la seva línia d'acció.

L'elaboració del Pla d'Impuls del Consum Responsable 2016-2020 és, doncs, un dels eixos prioritaris del govern municipal, sense oblidar que també afecta internament la responsabilitat del mateix Ajuntament. Des del govern municipal estem impulsant el paper de l'administració local com a promotora de bones pràctiques, introduint clàusules socials en la contractació i en els concursos públics.

Volem repensar i transformar l'activitat econòmica cap a nous models productius més justos i equilibrats que reverteixin en el conjunt de la ciutat. Per aquest motiu hem creat en aquest mandat el Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària, que també incorpora l'àmbit del Consum i, per tant, l'activitat de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

Aquest servei municipal, a més d'atendre els drets i deures de la ciutadania a través de la informació i la gestió de les reclamacions, també treballa per desenvolupar altres aspectes vitals en benefici de l'interès col·lectiu, com és la promoció del consum responsable que facilita els canvis i la transformació social de més ampli abast. En definitiva, una política pública orientada al bé comú, que dóna prioritat a les economies múltiples i locals, al comerç just i al teixit comercial de proximitat.

Per últim, vull felicitar a tots els treballadors i treballadores de l'OMIC pel seu esforç per donar resposta a la ciutadania. La vostra feina és imprescindible per fer arribar a tothom uns valors ètics que consolidin Barcelona com una ciutat més justa i socialment responsable.



INTRODUCCIÓ

Sr. Jordi Via i Llop

Comissionat d'Economia
Cooperativa, Social i
Solidària i Consum

Presentem la memòria de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, (OMIC) de l'any 2015.

Aquest document recull la gestió i les dades del servei d'atenció i informació a la ciutadania de Barcelona en la matèria dels drets del consumidor i consum.

L'OMIC de Barcelona, en 32 anys de servei, s'ha anat adaptant a les necessitats d'informació i d'assessorament que afecten els consumidors, atenent les seves consultes i tramitant les queixes i reclamacions, mitjançant el procediment de la mediació i l'aplicació de la normativa del Codi de Consum.

Un dels fets més destacables del 2015, és el nou enfoc que des de l'Ajuntament, i en concret des del nou Comissionat d'Economia Cooperativa Social i Solidària i Consum, s'ha donat al servei de l'OMIC i al Departament de Consum, ampliant les línies estratègiques i els seus objectius per a poder implantar una política municipal de consum que plantegi reptes a les necessitats i actituds individuals i també, a les col·lectives.

En un marc de sostenibilitat integral i amb la voluntat de donar protagonisme a nous models socioeconòmics ja existents, el consum no pot deslligar-se dels processos de producció i comercialització i ha de ser part proactiva en la pràctica d'una economia que entenem plural i circular.

Tot i que la memòria 2015, se centra en l'activitat de l'OMIC, és evident que algunes de les seves actuacions ja estan lligades a aquest nou concepte de política i servei municipal de consum.

L'elaboració d'un pla d'impuls de consum responsable per la ciutat, el tractament de la sobirania alimentària, participar en el debat sobre la moneda social, o atendre realitats com la pobresa energètica o la recerca de noves ètiques en el finançament, són mostres que el Departament de Consum i la OMIC tenen un nou recorregut i, per tant, nous objectius per atendre, no només en els conflictes de consum individuals, sinó també en l'activitat col·lectiva envers un consum crític i responsable.

En aquest sentit, aquest nou enfoc que promou unes polítiques de consum de forma transversal en tots els àmbits de la societat, inclosa l'administració pública, necessita de la participació activa de la ciutadania, i en especial de les entitats amb llarga trajectòria en la defensa dels drets dels consumidors, així com d'altres grups que impulsen i proposen formes de consum col·lectiu, conscient i transformador.

Això ha de permetre, posicionar la persona com a centre de la diversitat econòmica de les economies plurals, i garantir també la informació i la defensa dels drets col·lectius en matèria de consum.

Aquesta memòria de l'OMIC, a banda dels indicadors de gestió del servei, inclou les activitats més destacades en promoure i millorar els canals d'informació i d'atenció i la constant actualització de la informació, sobretot jurídica i normativa. La creació del nou web, l'ampliació d'horari d'atenció amb el nou sistema de cita prèvia, o el nou servei d'atenció de consultes a través del servei municipal del 010, són algunes de les iniciatives més destacades i valorades pels usuaris durant el 2015 en les auditories de satisfacció.

En aquesta valoració del servei de l'OMIC durant el 2015 vull remarcar la bona valoració dels ciutadans a la professionalitat del personal municipal.

La tasca del personal de l'oficina s'emmarca en el projecte global de construcció d'una ciutat, més humana, diversa i en transició ecològica, centrada en l'atenció a les persones, fomentant la mediació i l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes.

Animo tothom a seguir treballant en l'àmbit del consum, el qual és un aspecte fonamental per la conformació de les identitats personals i col·lectives.

ÍNDEX

1. POLÍTIQUES MUNICIPALS DE CONSUM	08
2. SERVEIS MUNICIPALS DE CONSUM	10
3. PLA DE GESTIÓ 2015	14
LÍNIES PRIORITÀRIES I OBJECTIUS 2015.....	14
ACTIVITATS.....	17
COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ. NOU WEB.....	20
INDICADORS DE QUALITAT I SATISFACCIÓ.....	22
– CONEIXEMENT CIUTADÀ DEL SERVEI DE L'OMIC.....	22
– VALORACIÓ DELS USUARIS DE L'OMIC.....	24
– ELS USUARIS OPINEN.....	26
4. DADES DEL SERVEI	27
UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI.....	27
GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS.....	30
RESULTAT DE LA GESTIÓ DIRECTA DE L'OMIC.....	31
VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS.....	32
TEMPS DE RESOLUCIÓ.....	33
USUARIS PER EDAT.....	39
ORIGEN DELS USUARIS.....	41
AFLUÈNCIA DE PÚBLIC.....	46
5. DADES PER SECTORS DE CONSUM	48
SECTORS DE CONSUM.....	49
EVOLUCIÓ.....	57
6. LÍNIES DE FUTUR	75
ANNEX: ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS	76

1. POLÍTIQUES MUNICIPALS DE CONSUM

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) amb la nova reorganització del Govern municipal del 9 de novembre de 2015, ha passat a dependre de la Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Economia Social i Solidària és una altra manera de fer economia. La conformen multitud d'iniciatives de producció, comercialització, consum i finançament que funcionen dia a dia sota lògiques democràtiques, equitatives, solidàries i respectuoses amb les persones, el medi ambient i els territoris. Adopten la forma de cooperatives i altres empreses de propietat col·lectiva (de productors/es, consumidors/es o usuaris/es), d'associacions dedicades al camp social o al desenvolupament local i també de xarxes d'intercanvi.

Des d'aquest àmbit, les polítiques de consum es justifiquen per la seva capacitat per atendre les dificultats creixents dels ciutadans per accedir al consum bàsic, per fomentar un consum equilibrat i racional i mesurar la seva dimensió ecològica, i per impulsar la protecció dels consumidors, sigui de forma individual o col·lectiva.



Des d'una política municipal de proximitat i de treball en xarxa es poden detectar i tractar els problemes individuals de consum, també com assumptes d'interès col·lectiu.

El Departament de Consum i en concret l'OMIC, és un servei municipal gratuït que té l'objectiu d'atendre els ciutadans i ciutadanes, ja siguin consumidors, comerciants, empresaris o persones interessades a conèixer els seus drets i deures en temes de consum i a gestionar la tramitació de les queixes i reclamacions mitjançant el procediment de la mediació i l'aplicació de la normativa del Codi de Consum.

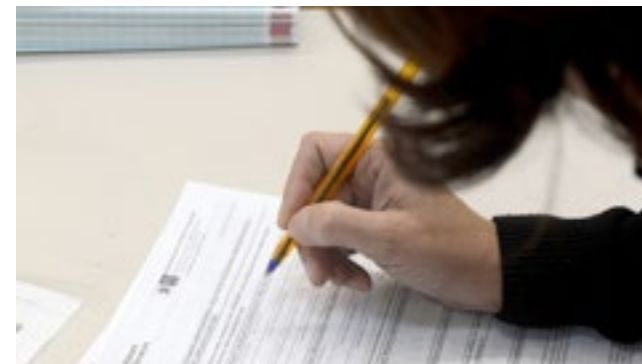
El nostre objectiu segueix sent el d'informar i atendre les reclamacions de consum dels ciutadans, però també la de detectar dinàmiques o necessitats col·lectives i compartir-les de forma transversal amb la resta de serveis a les persones.



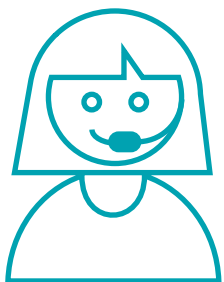
Des del Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum, es recomana especialment fer un consum responsable i exercir la compra reflexiva, prioritzant el valor d'ús dels objectes i optant preferentment per béns, serveis i canals de distribució i compra que compleixin criteris de sostenibilitat.

En aquesta línia, l'aposta per ser més proactiu en les polítiques de consum, el Govern municipal ha iniciat els treballs per elaborar un Pla d'Impuls de Consum Responsable 2016-2020 i ha creat una nova línia d'ajuts als projectes de consum responsable adreçat a les entitats.

El repte de futur és el d'introduir pràctiques transversals de multinivell i de participació ciutadana, per una política de consum més cohesionada i integrada en l'agenda política, i de gestió i de serveis municipals.



2. SERVEIS MUNICIPALS DE CONSUM



L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Barcelona (l'OMIC), és un servei de la Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i consum i integrat en el Departament de Consum que té la missió de coordinar i executar les polítiques en matèria de consum.



L'OMIC, té la finalitat de proporcionar als ciutadans la informació prèvia i assessorament tècnic i normatiu per defensar i protegir els seus drets com a consumidors.



És un servei municipal gratuït adreçat a tots els ciutadans de Barcelona i dona suport a les associacions de consumidors i altres entitats. És el principal interlocutor amb les empreses i sector comercial en general en matèria de defensa dels consumidors.

Ofereix un servei d'atenció, de consultes, de mediació i tramitació de reclamacions en temes de consum, tant de forma presencial a l'oficina de la Ronda de Sant Pau, 43, com també per canals on-line.

En els casos en què les reclamacions no tenen una resposta satisfactòria, els consumidors poden demanar que l'OMIC derivi el seu cas a la Junta Arbitral de Barcelona, amb la qual es coordina perquè la reclamació es pugui resoldre mitjançant la via de l'arbitratge.





Consultes



Reclamacions

32 anys al servei de les persones consumidores

L'any 1983 l'Ajuntament de Barcelona va posar a disposició dels ciutadans els serveis de l'OMIC, inicialment amb el nom de SIDECA (Servei d'Informació, Defensa i Educació del Consumidor).

Actualment a l'OMIC de Barcelona assessorem i orientem en temes de consum i, si cal, tramitem les reclamacions que s'hi puguin plantejar de manera totalment personalitzada.

Quins temes tractem?

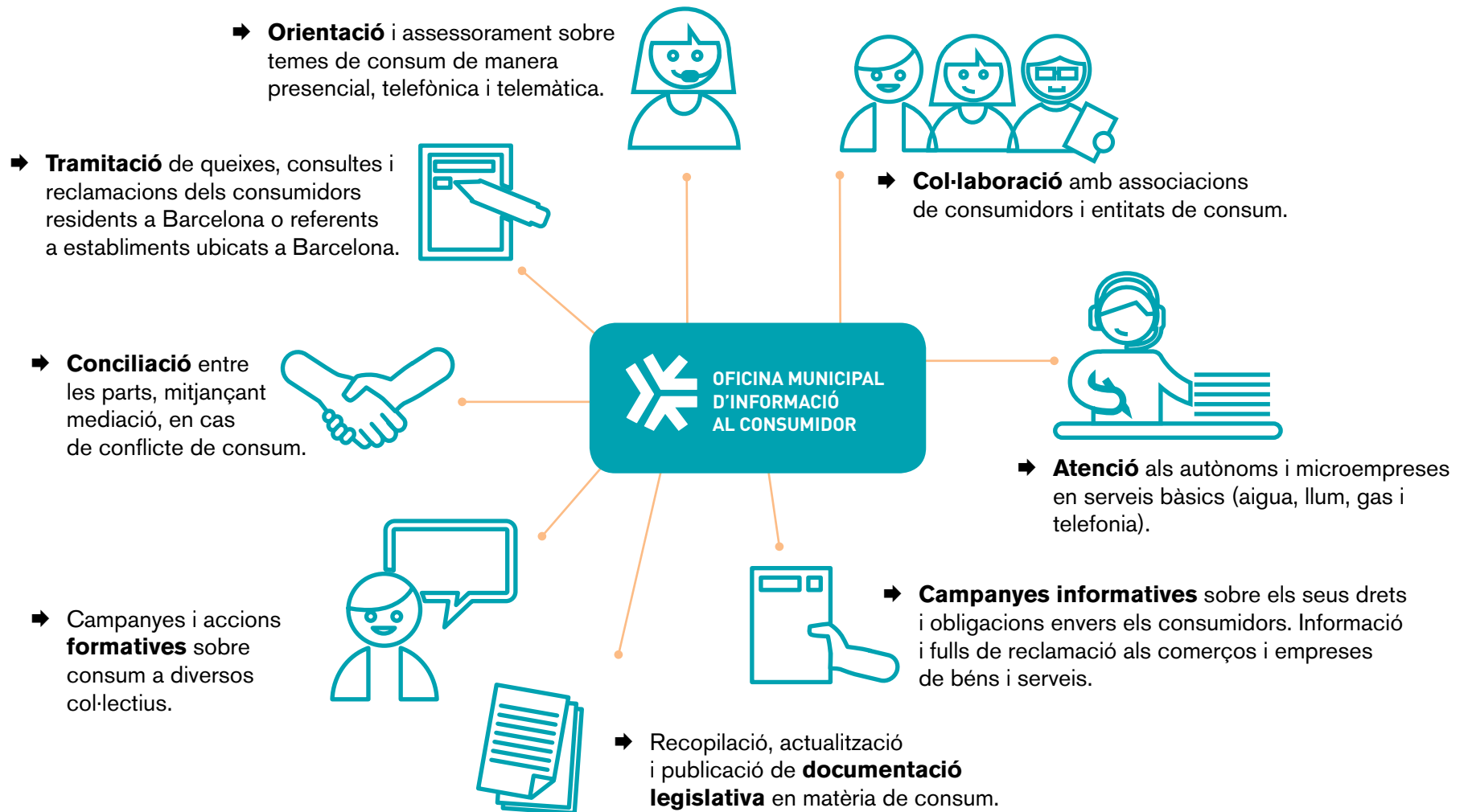
Són temes de consum

- Compra o reparació de productes
- Prestadors de serveis a la llar
- Assegurances
- Serveis financers
- Subministrament: aigua, gas i llum
- Comunicacions: telefonia i accés a internet
- Serveis turístics
- Restauració
- Transports

No són temes de consum

- Els sotmesos a la via judicial
- Qüestions penals
- Conflictes laborals
- Dret civil
- Temes de convivència en les comunitats de propietaris
- Relacions amb l'Administració pública

Des de l'OMIC s'ofereix:








ON SOM?



Transport més proper:

-  Metro: L3 Poble Sec, Paral·lel
L2 Sant Antoni
-  Estacions Bicing: 148, 427, 50
-  Autobusos: H14, V11, D20, 21, 24, 91

Presencial

Palau Foronda.
Ronda de Sant Pau, 43-45,
Baixos, 08015 Barcelona

Horari

De dilluns a dijous
de 9 a 15 h

Divendres de 9 a 14 h

Del 25 de juny al 25 de
setembre de 9 a 13.30 h

Per correu electrònic:

omic@bcn.cat

Telèfon

010, tots els dies de 00.00 h
a 24.00 h

807 117 700, des de fora
de Barcelona

Fax

934 027 827

On-line:

www.bcn.cat/omic



3. PLA DE GESTIÓ 2015

El 2015 ha estat per l'OMIC un any d'innovació pel que fa a l'atenció al ciutadà.

S'han creat nous canals d'atenció, més accessibilitat i més facilitat per garantir els drets dels consumidors.

El Pla de Gestió de 2015 contemplava les línies prioritàries i els objectius que es relacionen i es valoren tot seguit.

Línies prioritàries 2015

- 1. Nous canals d'atenció al consumidor i el reforç dels serveis existents**
- 2. L'OMIC com a referent municipal en l'àmbit del consum**

S'ha de tenir en compte, però, que amb el nou Govern municipal, el Departament de Consum i l'OMIC han passat a formar part d'un nou organigrama municipal i d'una nova política de consum.

Aquest fet també ha suposat nous objectius i nous projectes que han ampliat la previsió inicial del Pla de Gestió de gener del 2015.

Objectius 2015

- Els nous canals i serveis d'atenció.
- La comunicació i difusió. El nou web.
- Les activitats 2015.
- El coneixement ciutadà del servei de l'OMIC.
- La valoració del usuaris de l'OMIC.

En primer lloc, cal fer referència als **recursos humans**, i a la seva professionalitat per seguir millorant aquest servei adreçat al ciutadà. En aquest sentit, s'han cobert les baixes del personal amb la incorporació de 3 nous informadors amb forta experiència en l'atenció al ciutadà. Per tant, s'ha completat l'estructura actual, que consta de cap d'oficina, 8 informadors-tramitadors i 2 auxiliars administratius. El Departament de Consum aporta el recursos del suport jurídic i el servei d'inspecció i la coordinació dels serveis i polítiques de consum.

1. Nous canals d'atenció i serveis

L'any 2015 s'han iniciat els nous serveis i canals d'atenció, amb més accessibilitat per facilitar i garantir els drets dels consumidors:

- Consultes on-line sobre l'estat de la reclamació.
- Ampliació horària d'atenció presencial amb cita prèvia.
- Ampliació horària d'atenció telefònica 010.
- Atenció a les microempreses i autònoms com a consumidors.
- Indicadors de gestió, qualitat i satisfacció del servei.

2. Referent municipal en l'àmbit del consum

- Actualització jurídica de la nova normativa.
- Àmbit de participació, Consell Municipal de Consum, entitats de l'àmbit del consum i altres Administracions i Ens locals.
- Actuacions d'impuls pel consum responsable.
- Formació i difusió.

Durant el 2015 el nostre equip integrat per informadors/tramitadors i administratius, ha atès 21.668 consultes i ha gestionat 5.831 reclamacions, queixes i denúncies de les persones consumidores.

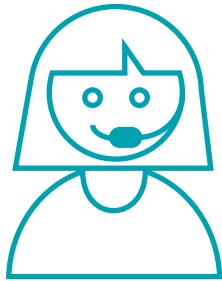
Aquesta gestió de consultes i reclamacions suposa la comunicació i mediació entre consumidor i empresa amb l'enviament de 6.448 cartes i 10.124 correus electrònics.

De les reclamacions gestionades directament per l'OMIC, un 58,55% han resultat favorables al consumidor.

El temps de resolució de les reclamacions, en un 87% dels casos, ha estat inferior a 1 mes.

L'enquesta municipal de l'OMNIBUS ens mostra que el 17% de la població de Barcelona coneix els serveis de l'OMIC.

En l'enquesta de satisfacció dels usuaris l'atenció presencial ha estat valorada pels usuaris amb una qualificació de 8.4 sobre 10. S'ha valorat entre altres qüestions, el coneixement de la matèria, el temps dedicat al seu cas i l'amabilitat i claredat en les explicacions.



Nous canals d'atenció i serveis

Consulta on-line de l'estat de la reclamació

- A través del nou web, els propis consumidors, poden consultar l'estat de les reclamacions de forma on-line.
- Nou espai al web per empreses on podran fer consultes, rebre assessorament i documentació per atendre els drets del consumidors.

Ampliació horària d'atenció presencial.

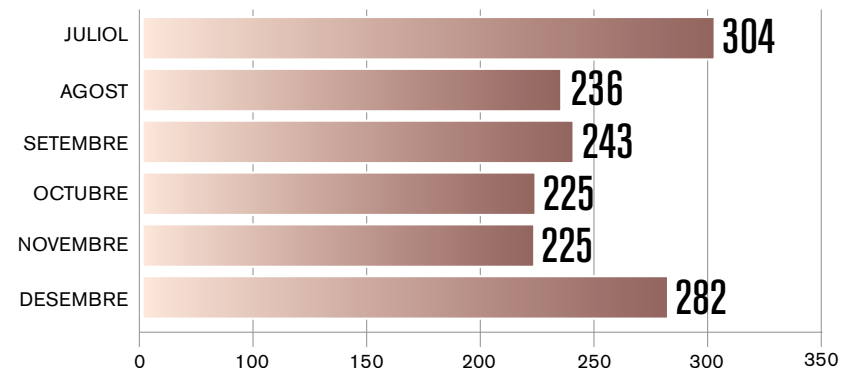
- Des del novembre, s'inicia el servei de cita prèvia per ser atesos a l'oficina de l'OMIC en un horari ampliat de 9 a 17 h de dilluns a dijous i de 9 a 14 h els divendres.

Ampliació horària d'atenció telefònica

- Des del juny l'horari d'atenció telefònica es realitza a través del servei municipal del 010, amb horari de 9 a 18,30 h de dilluns a divendres.



NÚMERO DE TRUCADES DE CONSUM AL 010



Activitats com a referent municipal de consum

Actualització jurídica

- Actualització de les bases d'informació pública i adaptació dels protocols de resposta i atenció en defensa del consumidor segons les noves normatives referents a les matèries: emergència en l'àmbit de l'habitatge i pobresa energètica, l'economia col·laborativa, la mediació i la inspecció en consum, així com la modificació del codi de consum.

Àmbit de Participació

- Consell Municipal de Consum: Ampliació del nou Consell Municipal de Consum amb la incorporació d'entitats referents en l'àmbit de la sobirania alimentària, finances ètiques i consum responsable.
- Altres administracions: Participació en la Xarxa Local de Consum de la Diputació que aglutina els municipis de la província. També s'ha intensificat la col·laboració amb l'Agència Catalana de Consum per millorar l'atenció als consumidors de Barcelona. També es mantenen les relacions amb altres Ens locals de l'àmbit metropolità i amb la ciutat de Madrid per compartir les polítiques de consum i d'atenció als consumidors.

Formació i difusió:

- Col·laboració de l'OMIC en la formació a empreses comercials en el programa de formació de Barcelona Activa "obert al futur".

La informació sobre els drets i deures del comerciant i del consumidor, i el tractament de les reclamacions com a oportunitat de fidelització dels clients han estat les aportacions de l'OMIC.



- Formació del personal de l'OMIC al programa de l'Agència Catalana de Consum.

Col·laboració amb l'Institut Lluïsa Cura per a la formació pràctica en centres de treball dels alumnes de formació professional en estudis del grau superior, en "serveis al consumidor".

- Xerrades informatives als col·lectius vulnerables, d'infància, gent gran i públic en general.
- En el marc del programa “El comerç a les escoles”, en col·laboració amb la Direcció de Comerç i Consum, s'organitzen els tallers de consum i publicitat adreçats a l'alumnat de 6è d'educació primària, secundària obligatòria i post obligatòria.

Els tallers impartits han estat:

- **Viatgem amb el codi de barres**
- **Necessito el que compro?**

En total s'han realitzat 58 tallers, amb la participació de 28 centres educatius i 1.319 alumnes.



58 tallers → **1.319** alumnes

Fons bibliogràfic i hemeroteca del consumidor:

- En col·laboració amb l'arxiu i la biblioteca municipal s'han iniciat els treballs per oferir públicament el fons bibliogràfic i l'hemeroteca de l'Oficina de l'OMIC, especialitzada en temes de consum.
- 233 llibres especialitzats, 121 títols i 1.192 números de revistes i diaris, i 1.450 díptics i opuscles relacionats amb el consum des de l'inici d'aquest servei, (1983 – SIDECA) fins l'actualitat, com a OMIC ara fa 32 anys.

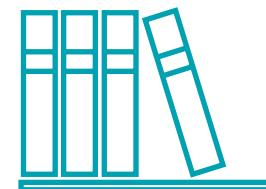
El nou web incorpora nous apartats per la formació i difusió d'estudis, estadístiques i noves línies conceptuals de consum.

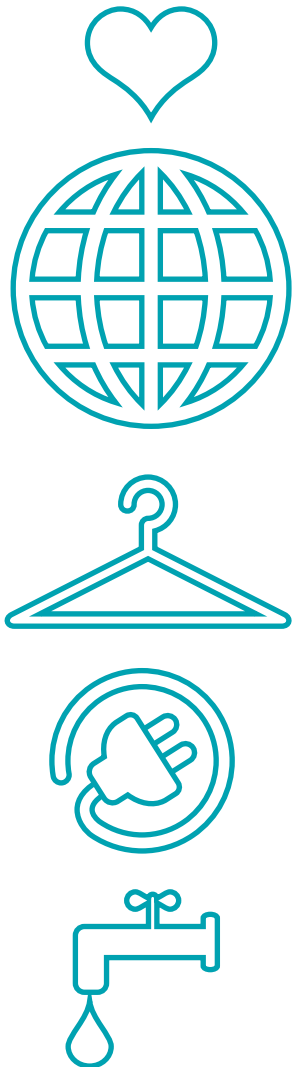
233 llibres
especialitzats

121 títols

1.192 revistes
i diaris

1.450 díptics
i opuscles





Actuacions de Consum Responsable

Inici del Pla d'Impuls de Consum Responsable de Barcelona 2016-2020

- El consum responsable és una proposta que apel·la tant a les persones com a la societat, a adoptar hàbits de consum i estils de vida que ajudin, a millorar la nostra salut i qualitat de vida i la del nostre entorn (econòmic, ambiental, cultural), així com a socialitzar valors i pràctiques que contribueixin al procés de fons de repensar i transformar l'economia i la societat cap a formes de vida més justes i sostenibles.
- L'Ajuntament vol avançar cap a una política pública local de consum que tingui el consum responsable com un dels seus pilars. Per fer-ho ha començat a treballar en l'elaboració d'un Pla d'Impuls del Consum Responsable 2016-2020. Aquest Pla té per objectiu estendre i aprofundir en el coneixement i la pràctica del consum responsable, tant per part de les diferents àrees de l'Ajuntament com de la societat barcelonina.

Nova línia de subvencions de consum responsable per les associacions de defensa dels drets dels consumidors i oberta també a altres entitats ciutadanes.

- L'àmbit de consum rep el nom de "consum responsable" i els programes pels quals es pot sol·licitar subvenció han estat:
 1. Accions d'informació i divulgació dels hàbits del consum responsable.
 2. Projectes comunitaris d'interès públic o social que executin pràctiques de consum responsable.
 3. Actuacions derivades del funcionament de les Associacions per la defensa de les persones consumidores.
- L'import destinat per aquesta nova línia de subvencions en l'àmbit de consum responsable és de 300.000 €.
- Els sol·licitants dels programes 1 i 2 poden ser persones jurídiques sense afany de lucre (associacions, fundacions o societats cooperatives) o organitzacions de persones consumidores actives.
- El programa 3 s'adreça únicament a organitzacions de persones consumidores actives inscrites en la secció general del Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya.
- Per a més informació es pot consultar el web de: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions> i www.bcn.cat/omic.



Comunicació i difusió. Nou web

El juny de 2015 entra en funcionament l'actual web de l'OMIC, amb l'objectiu d'actualitzar i incloure nova informació i serveis pels ciutadans.

La nova web de l'OMIC pretén ser un canal de comunicació amb els ciutadans i ciutadanes i una referència per tots aquells usuaris que vulguin informació sobre temes de consum.

El web és un canal a través del qual es poden fer tots els tràmits:

- Es poden realitzar consultes, fer reclamacions, demanar cita prèvia i consultar l'estat de la reclamació.
- Nou apartat de preguntes més freqüents, normativa sobre consum, i fitxes monogràfiques per sectors de consum.
- Notícies i agenda.
- Espai per empreses i entitats de consumidors.
- Informació sobre consum responsable.
- Informació d'ajuts i subvencions per projectes de consum responsable.
- Servei RSS per rebre avisos i nova informació.

Amb la finalitat de fer una tasca més global, i amb estreta col·laboració amb la Fàbrica del Sol, al web de l'OMIC s'ha creat una secció que sota el nom de "consum responsable" agrupa recursos, eines, iniciatives i bones pràctiques en aquest àmbit.



Visites al web:

Informe anual



Visites

23.433

% del total: 95,19% (24.617)

Pàgines vistes

71.598

% del total: 93,77% (76.352)

Visitants únics

17.639

% del total: 112,95% (15.616)

Durada mitjana de la visita

00:03:36

Mitjana de visualitzacions: 00:03:42 (-2,81%)

% Taxa de rebots

34,32%

Mitjana de visualitzacions: 33,87% (1,31%)

Visites mòbils i tabletetes

6.695

% del total: 27,20% (24.617)



Visites. Dades del web 2015

PÀGINES MÉS VISTES

Títol de la pàgina	Nº de pàg. vistes
Home OMIC	24.905
Presentar reclamació OMIC	6.522
Presentar reclamación OMIC	5.241
Solicitud informació OMIC	3.682
Com tramitar una reclamació OMIC	2.927
¿Quiénes somos? OMIC	2.270
Solicitud de información OMIC	2.004
Cómo tramitar una reclamación OMIC	1.911
On estem? OMIC	1.742
Preguntes freqüents OMIC	1.293

Indicadors de qualitat i satisfacció

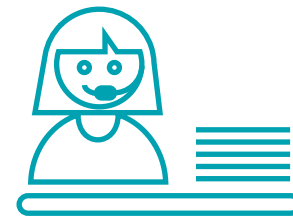
L'enquesta telefònica de l'OMNIBUS que l'Ajuntament realitza sobre els serveis municipals a la ciutadania de Barcelona i l'enquesta presencial específica als usuaris de l'oficina de l'OMIC, juntament amb les cartes d'agraïment dels usuaris pel servei rebut, ens serveixen per identificar els punts de millora i planificar el proper Pla de Gestió anual.

Enquesta OMNIBUS. Coneixement ciutadà del servei de l'OMIC

Es tracta d'una enquesta telefònica als domicilis que permet determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i conèixer l'opinió sobre l'actuació política municipal.

Es realitza sobre la població de Barcelona a partir de 16 anys, i es fa servir una metodologia d'entrevista telefònica amb suport informàtic.

El procediment de mostreig és aleatori i estratificat. Els estrats s'han format per l'encreuament dels deu districtes municipals amb el gènere i amb l'edat dels ciutadans. S'han aplicat quotes per a cadascun dels estrats, calculades de forma proporcional segons el padró municipal.



+ de 16 anys

Enquesta telefònica als domicilis



4.061

Entrevistes

La grandària de la mostra ha estat de 4.061 entrevistes. Podem destacar que la mitjana del grau de coneixement d'alguna oficina d'organisme públic d'informació en temes de consum és del 22,85 %.

El grau de coneixement de l'OMIC és del 16,6%.

Els ciutadans coneixen el servei de l'OMIC:

- "M'ho han dit" (32,72%)
- "Televisió i ràdio" (17,15%)
- "Premsa (Diaris)" (13,5%)

Respecte el 2014 les dades ens mostren un increment del coneixement de l'OMIC.

CONEIXEMENT DALGUNA OFICINA D'ORGANISME PÚBLIC
D'INFORMACIÓ EN TEMES DE CONSUM

2015

22,85%

Mitjana



CONEIXEMENT DE L'OMIC

2014

2015

13,38%

Mitjana del grau de
coneixement de l'OMIC

16,6%

Mitjana del grau de
coneixement de l'OMIC

32,15%

M'ho han dit

32,72%

M'ho han dit

9%

Televisió i ràdio

17,15%

Televisió i ràdio

8,5%

Premsa escrita

13,5%

Premsa escrita

Auditoria de satisfacció presencial als usuaris. Valoració del usuari de l'OMIC

Aquest informe presenta els resultats de l'enquesta de satisfacció realitzada durant l'any 2015 a usuaris presencials a l'oficina de l'OMIC per poder mesurar la qualitat del servei prestat.

S'han realitzat 420 entrevistes: un 25% a l'entrada i un 75% a la sortida.

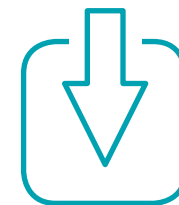
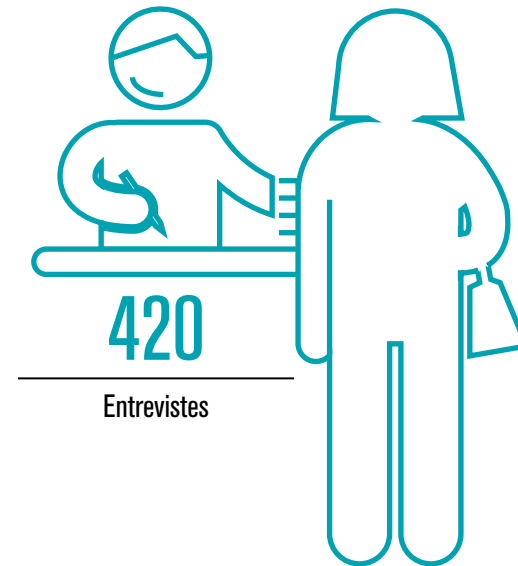
Amb aquest propòsit, l'enquesta recull dades, tant a l'entrada com a la sortida de les oficines, sobre:

- El perfil dels usuaris.
- Els seus hàbits d'ús del servei.
- La seva opinió i com valoren el servei.

La comparació entre els resultats obtinguts en les entrevistes prèvies a la visita amb els resultats de les realitzades un cop finalitzades les gestions, ens permet valorar la qualitat percebuda en aquest període.

Així doncs, l'informe s'estructura en dos blocs:

- Una primera part analitza els resultats globals del servei: valoració, índex de satisfacció, ús del servei i opinió.
- Tot seguit s'analitza el perfil dels usuaris.



25%

A l'entrada



75%

A la sortida

Resum de resultats

Els usuaris valoren el servei prestat amb un 8,4 sobre 10 de mitjana, superant les expectatives del servei (8,1).

Cal destacar que aquesta nota mitja de 8,4 és superior a la de l'any 2014 (8,3).

L'índex de satisfacció que mesura la relació entre la qualitat percebuda i l'esperada (104%) reflecteix un molt bon nivell de satisfacció dels usuaris. El conjunt d'aspectes analitzats està molt ben valorat: les notes mitjanes atorgades pels entrevistats a la sortida de l'oficina van des d'un 7,4 fins a un 9,1.

La valoració més baixa és la de l'horari d'atenció, i les valoracions més altes fan referència a l'amabilitat del personal.

Les valoracions sobre tots els aspectes del servei obtenen una mitjana de notable o excel·lent.

A nivell global les percepcions superen les expectatives en tots els aspectes menys pel que fa a la ubicació de l'oficina, però amb poca diferència. Entre les notes mitjanes obtingudes a l'entrada i a la sortida de l'oficina dels diferents aspectes analitzats n'hi ha dues que superen el punt de diferència positiva: rapidesa amb què et donen la resposta (+1,2), i el temps d'espera per ser atès juntament amb el temps dedicat al teu cas (+1,1).

GAP: bretxa o espai de diferència entre les dues puntuacions

EXPECTATIVA I VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI SOBRE 10. 2015

VALORACIÓ GLOBAL		
8,1	8,4	0,3
ENTRADA	SORTIDA	GAP
TEMPS DEDICAT AL TEU CAS		
7,5	8,6	1,1
ENTRADA	SORTIDA	GAP
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ DONADES		
7,9	8,4	0,5
ENTRADA	SORTIDA	GAP
NIVELL DE CONEIXEMENT		
8,4	8,6	0,2
ENTRADA	SORTIDA	GAP
CLARETAT DE LES SEVES EXPLICACIONS		
8,0	8,7	0,7
ENTRADA	SORTIDA	GAP
AMABILITAT DELS INFORMADORS		
8,5	9	0,5
ENTRADA	SORTIDA	GAP

Els usuaris opinen

L'altre indicador de qualitat són les consideracions i agraïments que els usuaris dels serveis expressen per iniciativa pròpia, sigui de forma oral o escrita.

* Apreciado Sr.,

En nombre de mi esposo (...) deseamos expresar nuestro sincero agradecimiento a todo el personal de la Oficina Municipal d'Informació al Consumidor por su valioso aporte que hicieron posible la rápida y positiva respuesta a nuestra solicitud. Por este medio queremos manifestar nuestro profundo agradecimiento por su excelente trabajo, apoyo y esfuerzo en la gestión de nuestra solicitud.

No nos queda más que agradecerle nuevamente a usted a la entidad que representa por el trabajo realizado.

Atentamente.



* Benvolguts,

Us vaig presentar una queixa amb ref (...) i que vosaltres ja em va donar la corresponent resposta. Posteriorment vaig demanar a (...) si estava en alguna llista de morosos.

Ja he rebut la resposta i confirma que no sóc a cap llista.

Vull agrair al servei rebut per tots vostres que ha estat molt satisfactori. Em van escoltar molt bé des del primer moment que vaig exposar el meu problema i em van ajudar a resoldre'l.

Atentament.



* En relació a la carta que m'envia he de dir-li que em dono per satisfeta amb la resposta que ha donat (...) atès que han retornat la permanència a les dates del contracte que jo havia subscrit amb l'empresa.

Resto molt agraïda amb l'OMIC per la seva inestimable col·laboració.

Atentament.



* Benvolguts,

En primer lloc moltíssimes gràcies per la vostra gestió.

L'empresa m'ha enviat un correu diferent, en aquell m'hi indiquen que atenen la meua reclamació. Per tant, jo els he respost que, com que tinc previst canviar de domicili, si quedo realment sense deute, em plantejaré de contractar fibra òptica de (...).

Agraïda per les vostres diligències i el vostre bon fer.



* Deseo de antemano darles las gracias a la OMIC en especial a los Sres. Funcionarios que hubiesen intervenido en resolver esta reclamación.

Les comunico que estoy totalmente de acuerdo con la respuesta de (...), donde reconocen que yo no debía nada y que vendieron una deuda que no existía. Quiero decirles lo muy agradecida que estoy por las atenciones que recibí de la OMIC y desearles que pasen un feliz verano. Mil gracias



4. DADES DEL SERVEI

En aquest apartat es presenten i valoren les dades i estadístiques referents a:

- Les consultes i reclamacions 2015
- La comparativa amb l'exercici del 2014
- Les taules d'evolució dels darrers 5 anys

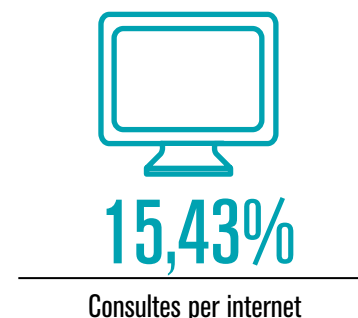
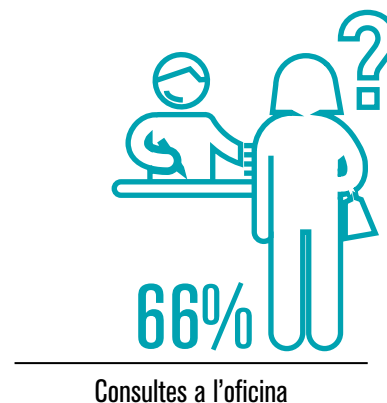
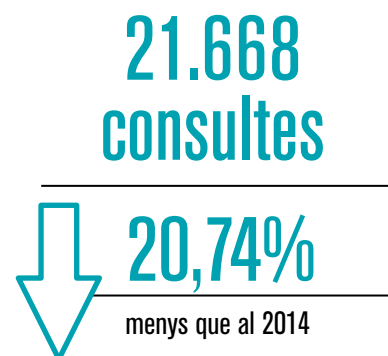
L'altra aportació són les dades referents als usuaris, els mitjans d'accés, el servei i el motiu de la consulta o reclamació

Utilització i accés al servei

Durant l'any 2015 l'OMIC ha atès 21.668 consultes i ha tramitat 5.831 reclamacions.

Cal remarcar que des del juny del 2015 el servei de consultes telefòniques s'ofereix a través del 010. Això ha repercutit en un descens de les consultes telefòniques però han augmentat les consultes presencials a l'OMIC.

Destaca el fet que el 66% de les consultes s'han efectuat presencialment a l'oficina, mentre que el 15,43% s'ha fet mitjançant el web.



Les 21.668 consultes que s'han rebut representen un 20,74% menys de consultes que l'any anterior. A la taula «Utilització i accés al servei» es reflecteix com s'ha accedit a l'OMIC: per correu, per telèfon, mitjançant el web o el correu electrònic, desplaçant-se a l'oficina, o a través d'altres organismes.

El coneixement i l'anàlisi de les dades ens permet valorar els motius de la disminució de les consultes i reclamacions.

És una tendència general en tots els municipis i comunitats, i té relació directa amb la disminució del consum general de béns i serveis.

- Major consciència dels consumidors de compra racional i no tant impulsiva.
- Disminució del poder de compra, relació directa amb la crisi econòmica.
- Canvi normatiu pel decret de mediació 98/2014 de 8 de juliol: el decret facilita a les empreses un termini d'un mes per donar resposta a les reclamacions dels consumidors, abans que l'OMIC pugui iniciar el tràmit de mediació.
- Millora dels serveis d'atenció al consumidor de les empreses.

21.668
consultes



5.831
reclamacions



12,46%
menys que al 2014

CONSULTES I RECLAMACIONS



T1

Totals			Percentatges	
Consultes	Reclamacions	Total	Consultes	Reclamacions
21.668	5.831	27.499	78,80%	21,20%

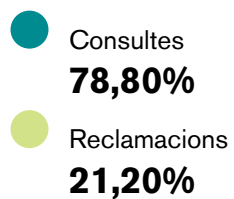
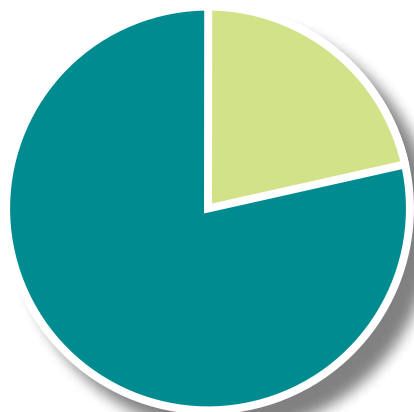
TIPUS DE CONSULTES



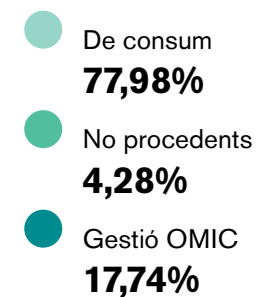
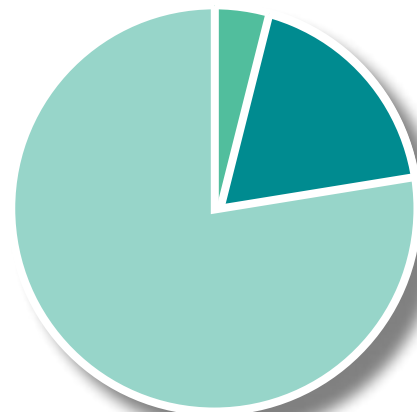
T2

		%
Consultes de consum	16.897	77,98%
Consultes no procedents	927	4,28%
Consultes gestió OMIC	3.844	17,74%
Total consultes	21.668	100,00%

G1



G2



GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS



De totes les reclamacions rebudes el 67% han estat tramitades directament per l'OMIC. D'aquestes, el 59% de les reclamacions gestionades s'han solucionat favorablement per a la persona consumidora. En el 28% dels casos la solució no ha estat favorable a la persona que reclamava, per manca de motius suficients, per absència de documentació o per haver actuat correctament l'empresa. Finalment, el 13% de les reclamacions s'han tancat sense conèixer el resultat, ja que no s'ha rebut resposta ni del reclamant ni de l'empresa reclamada al requeriment per saber si els problemes havien estat solucionats.

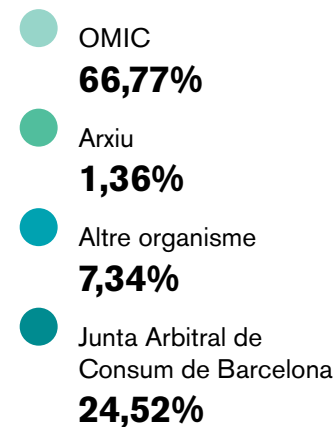
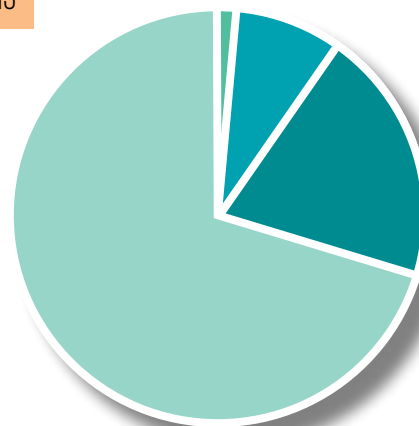
Pel que fa a la resta de reclamacions, el 24,52% s'han derivat a la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, organisme extrajudicial per resoldre conflictes; el 7,34% s'han derivat a altres organismes i a altres OMIC per raó de competència o territorialitat, i la resta, un 1,36%, s'han arxivat perquè no s'han pogut tramitar per manca de dades, una vegada s'han requerit a la persona interessada.

T3

Gestió de les reclamacions	Total	%
Gestió directa de l'OMIC	3.537	66,77%
Arxiu	72	1,36%
Tramitat a un altre organisme	389	7,34%
Tramitat a la JACB*	1.299	24,52%
Total	5.297	100%
En tràmit	1.842	

*Junta Arbitral de Consum de Barcelona
<http://juntarbitral.bcn.cat/>

G3



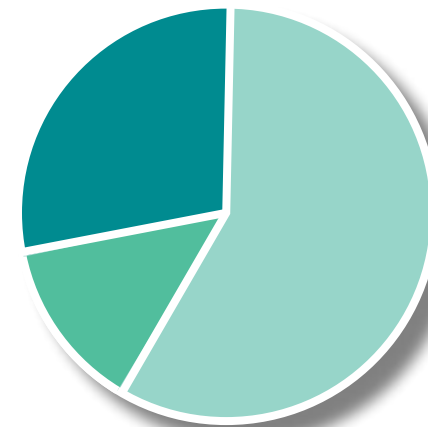
RESULTAT DE LA GESTIÓ DIRECTA DE L'OMIC



OFICINA MUNICIPAL
D'INFORMACIÓ
AL CONSUMIDOR

Gestió directa de l'OMIC	Total	%
Favorable al consumidor	2.071	58,55%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	463	13,09%
Favorable a l'empresa	1.003	28,36%
Total	3.537	100%

T4



- Favorable al consumidor
58,55%
- Sense resposta
13,09%
- Favorable a l'empresa
28,36%

G4

VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS



No sempre és fàcil fer la valoració de l'import econòmic d'una reclamació, ja que caldria afegir-hi aspectes subjectius, i en alguns casos no es demana una compensació econòmica, sinó que només es pretén una satisfacció moral. També cal subratllar que hi ha reclamacions d'importos molt elevats o que es perllonguen durant molt de temps, com les quotes d'assegurança o els lloguers. Fets aquests advertiments, i tenint en compte la mitjana de totes les reclamacions d'un mateix sector, s'ha calculat que l'import total de les reclamacions ascendeix a més de 3.432.000€, amb una mitjana de 589€ per reclamació.

L'import de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC ascendeix a més de 712.000€, amb una mitjana de 135€ per reclamació. D'aquesta quantitat, més de 421.000€ corresponen a casos resolts a favor del reclamant.

T5	Valoració econòmica de les reclamacions	Total	Mitjana per reclamació
	Import total de les reclamacions	3.432.781 €	589 €
	Import gestionat directament per l'OMIC	712.713 €	135 €

T6	Import gestionat directament per l'OMIC	Total
	Favorable reclamant	421.266 €
	Favorable empresa	164.568 €
	El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	126.879 €
	Total	712.713 €

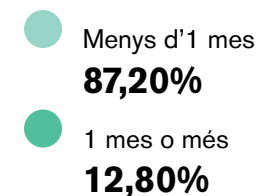
TEMPS DE RESOLUCIÓ

Per a la persona consumidora el temps que està oberta una reclamació és important, però malauradament aquesta durada no depèn tant de l'OMIC, com de l'empresa objecte de reclamació, i del temps que triga a respondre, encara que d'acord amb el Codi de Consum no hauria de superar el termini d'un mes.

De tota manera, el 87,20% de les reclamacions queden resoltes en menys d'un mes. Els casos en què la conclusió es perllonga més d'un mes es deuen, majoritàriament, a les demores en la resposta per part de les empreses i a la manca de comunicació per part del consumidor una vegada fetes les gestions per part de l'OMIC.

	Total	%
Menys d'1 mes	4.619	87,20%
1 mes o més	678	12,80%
Total	5.297	100%

T7



G7

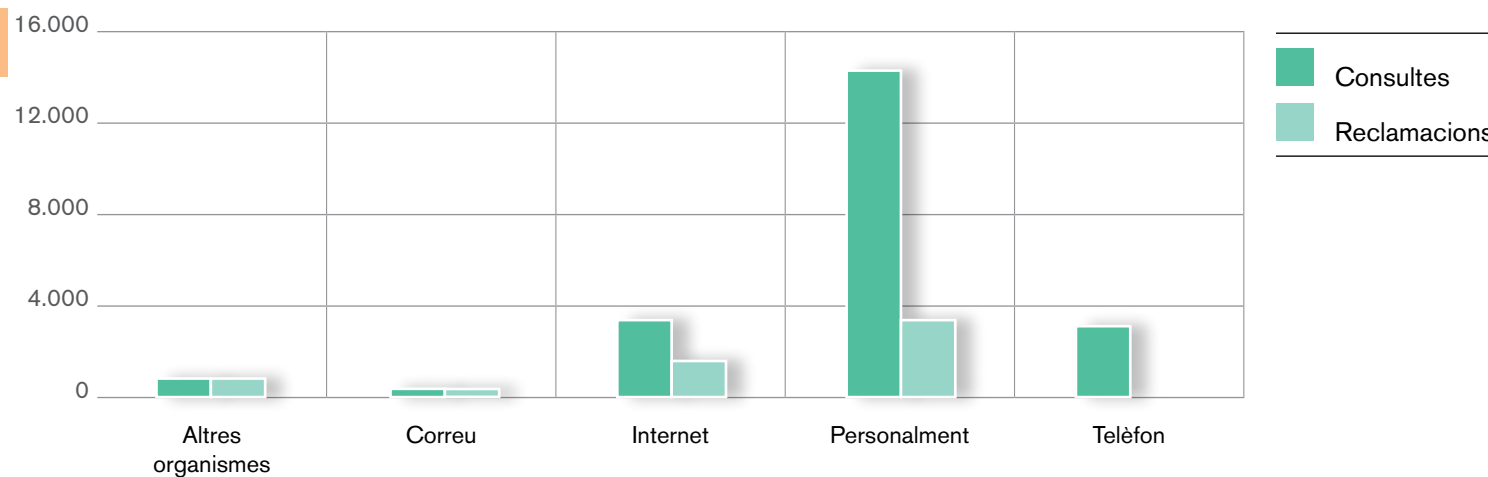
UTILITZACIÓ I ACCÉS AL SERVEI

T8

Utilització i accés al servei	Consultes	Reclamacions	Consultes (%)	Reclamacions (%)	Reclamacions respecte la informació (%)
Altres organismes	686	686	3,17%	11,76%	100%
Correu	246	246	1,14%	4,22%	100%
Internet	3.344	1.541	15,43%	26,43%	46,08%
Personalment	14.305	3.358	66,02%	57,59%	23,47%
Telèfon*	3.087		14,25%		–
Total	21.668	5.831	100%	100%	26,91%

*Des de juny de 2015, servei ofert pel 010

G8



EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES



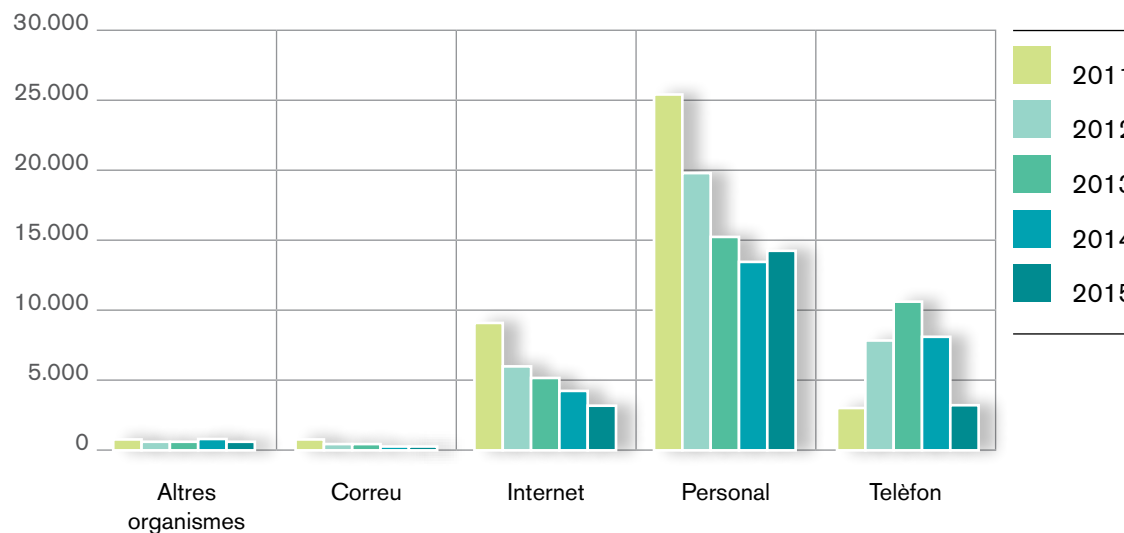
Aquest darrer any ha continuat la tendència a la baixa en la utilització del servei per part de les persones consumidores, encara que han augmentat un 5% les consultes que s'han atès personalment a l'oficina respecte a l'any anterior. També s'ha produït un descens en el número de reclamacions rebudes, mentre que el percentatge de reclamacions respecte les consultes se situa al voltant del 27%.

Cal destacar el descens del 62% pel que fa al concepte d'atenció telefònica, ja que com s'ha comentat prèviament, des del juny del 2015 aquest servei el proporciona el 010.

Les dades d'anys anteriors confirmen que una bona atenció telefònica i una bona informació en l'apartat de consulta del web, eviten els desplaçaments i la tramitació de conflictes dubtosos, atès que la informació que es facilita permet el coneixement dels drets i les obligacions de les persones consumidores.

Evolució de les consultes	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Altres organismes	946	740	688	864	686	-20,60%
Correu	1.029	542	514	288	246	-14,58%
Internet	9.328	6.088	5.292	4.380	3.344	-23,65%
Personal	25.534	20.041	15.378	13.585	14.305	5,30%
Telèfon	3.123	8.080	10.888	8.220	3.087	-62,45%
Total	39.960	35.491	32.760	27.337	21.668	-20,74%

T9



G9

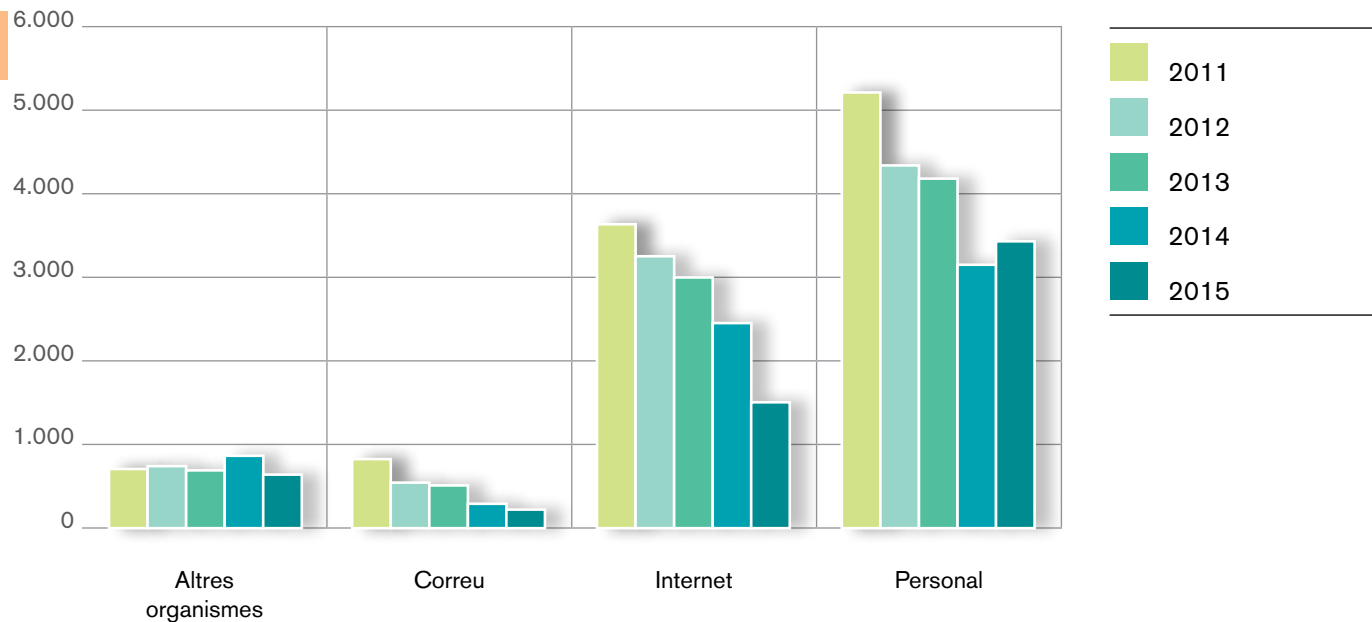
EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS



T10

Evenció de les reclamacions	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Altres organismes	707	737	688	864	686	-20,60%
Correu	823	542	514	288	246	-14,58%
Internet	3.628	3.257	3.007	2.446	1.541	-37,00%
Personal	5.201	4.347	4.191	3.063	3.358	9,63%
Total	10.359	8.883	8.400	6.661	5.831	-12,46%
Reclamacions respecte les consultes (%)	25,97%	25,03%	25,64%	24,37%	26,91%	

G10



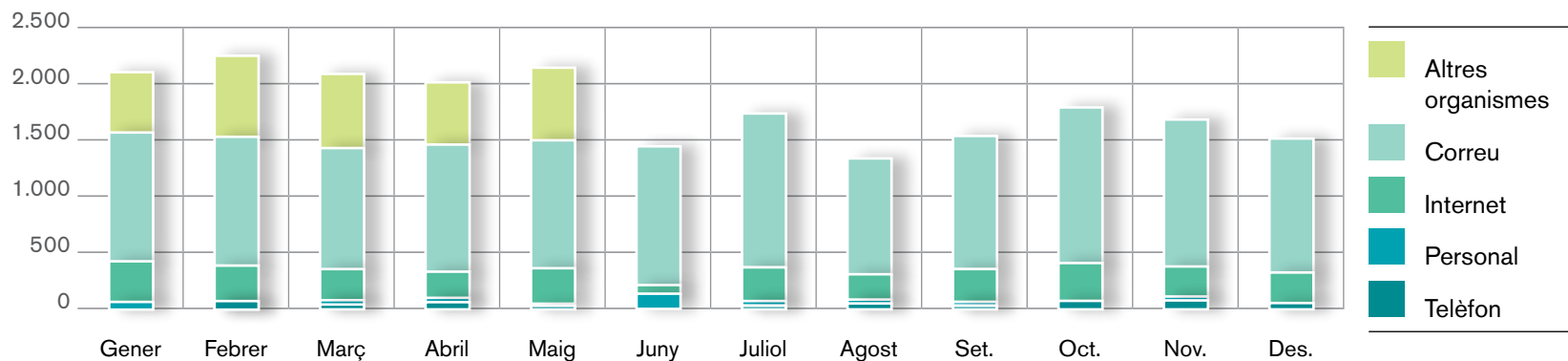


EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES CONSULTES

Ha continuat la mateixa tendència en consultes i en reclamacions. Com és habitual, l'afluència d'usuaris ha estat major el primer semestre de l'any i s'ha reduït a l'agost, encara que hi ha hagut una forta afluència de públic el mes d'octubre.

Accés al servei	Gen.	Feb.	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total	%
Altres organismes	42	60	55	49	45	146	49	50	47	61	52	30	686	3,17%
Correu	33	28	23	22	13	0	23	30	14	28	20	12	246	1,05%
Internet	355	301	290	265	312	72	311	238	290	326	303	281	3.344	15,43%
Personalment	1.140	1.143	1.068	1.120	1.136	1.229	1.368	1.029	1.189	1.391	1.302	1.190	14.305	66,02%
Telèfon	534	713	649	547	644	0	0	0	0	0	0	0	3.087	14,25%
Total	2.104	2.245	2.085	2.003	2.150	1.447	1.751	1.347	1.540	1.806	1.677	1.513	21.668	100%

T11

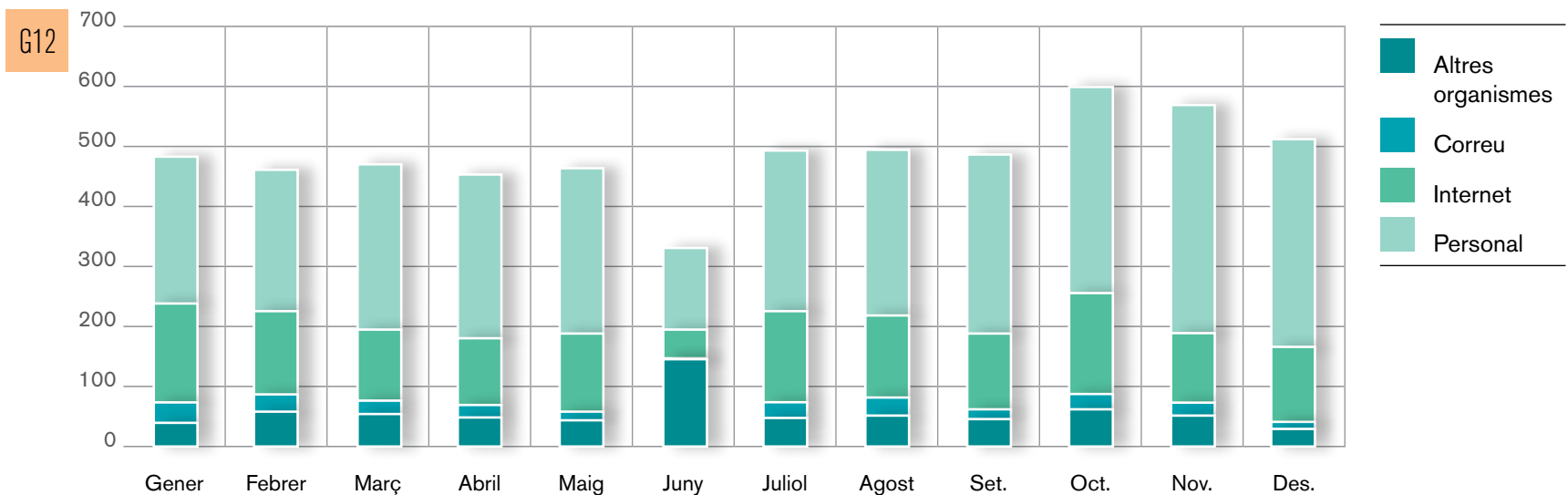


G11

EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES RECLAMACIONS



T12	Accés al servei	Gen.	Feb.	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total	%
	Altres organismes	42	60	55	49	45	146	49	50	47	61	52	30	686	11,76%
	Correu	33	28	23	22	13	0	23	30	14	28	20	12	246	4,22%
	Internet	162	138	120	110	131	51	155	138	127	166	119	124	1.541	26,43%
	Personalment	248	235	274	274	275	135	270	276	300	344	378	349	3.358	57,59%
	Total	485	461	472	455	464	332	497	494	488	599	569	515	5.831	100%



USUARIS PER EDAT

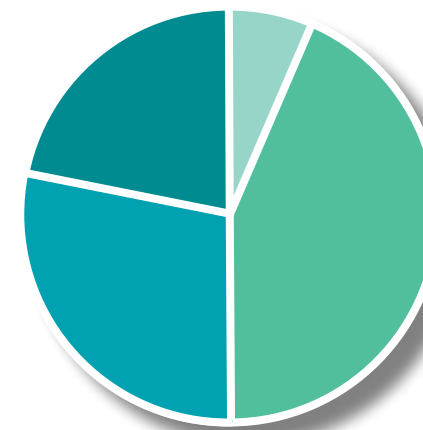
Tot seguit s'exposen les dades que s'han obtingut d'una mostra de 420 persones, que representa el 2,94% del total de persones consumidores que han acudit personalment al servei. La tendència és la mateixa que els darrers anys.

Mostra de
420
persones

2,94%
del total

Usuaris per edat	Total
Menys de 25 anys	4,37%
De 26 a 50 anys	45,43%
De 51 a 65 anys	28,00%
Més de 65 anys	22,20%
Total	100%

T13



G13

Menys de 25 anys
4,37%

De 26 a 50 anys
45,43%

De 51 a 65 anys
28,00%

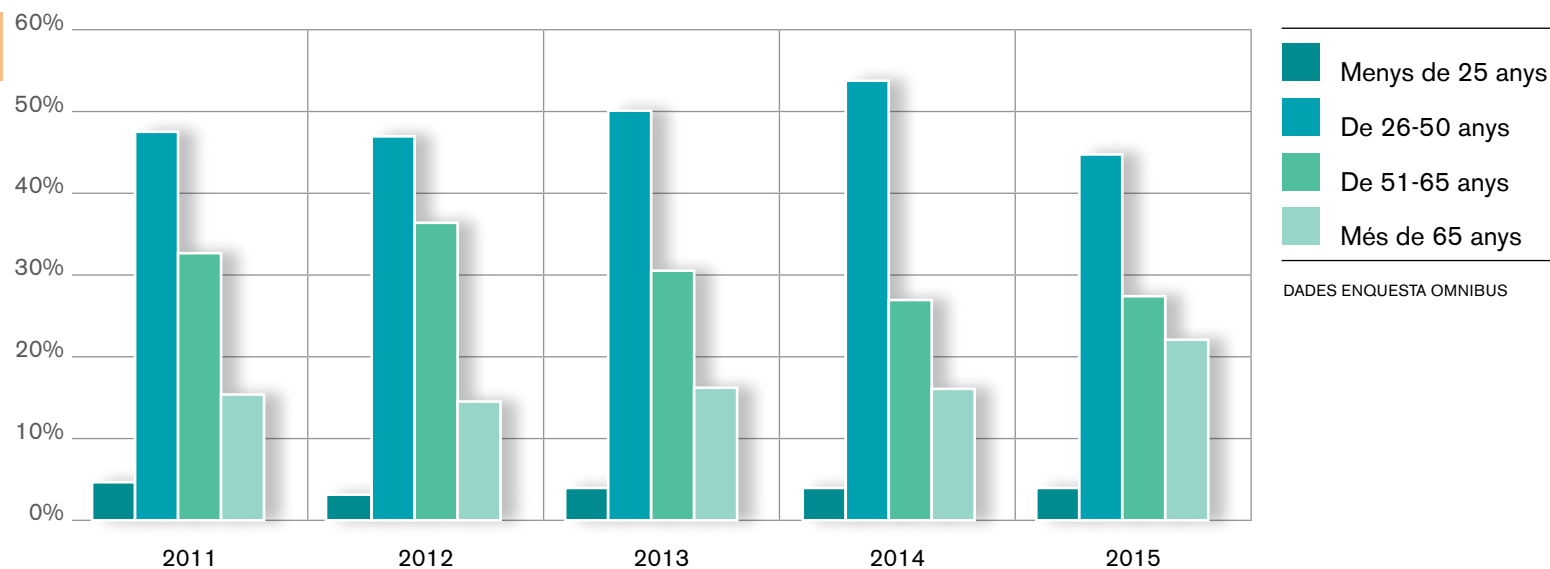
Més de 65 anys
22,20%

EVOLUCIÓ PER EDAT

T14

Usuaris per edat (%)	2011	2012	2013	2014	2015
Menys de 25 anys	5%	3%	4%	4%	4%
De 26 a 50 anys	48%	47%	50%	53%	45%
De 51 a 65 anys	33%	36%	31%	28%	28%
Més de 65 anys	15%	14%	16%	16%	22%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

G14

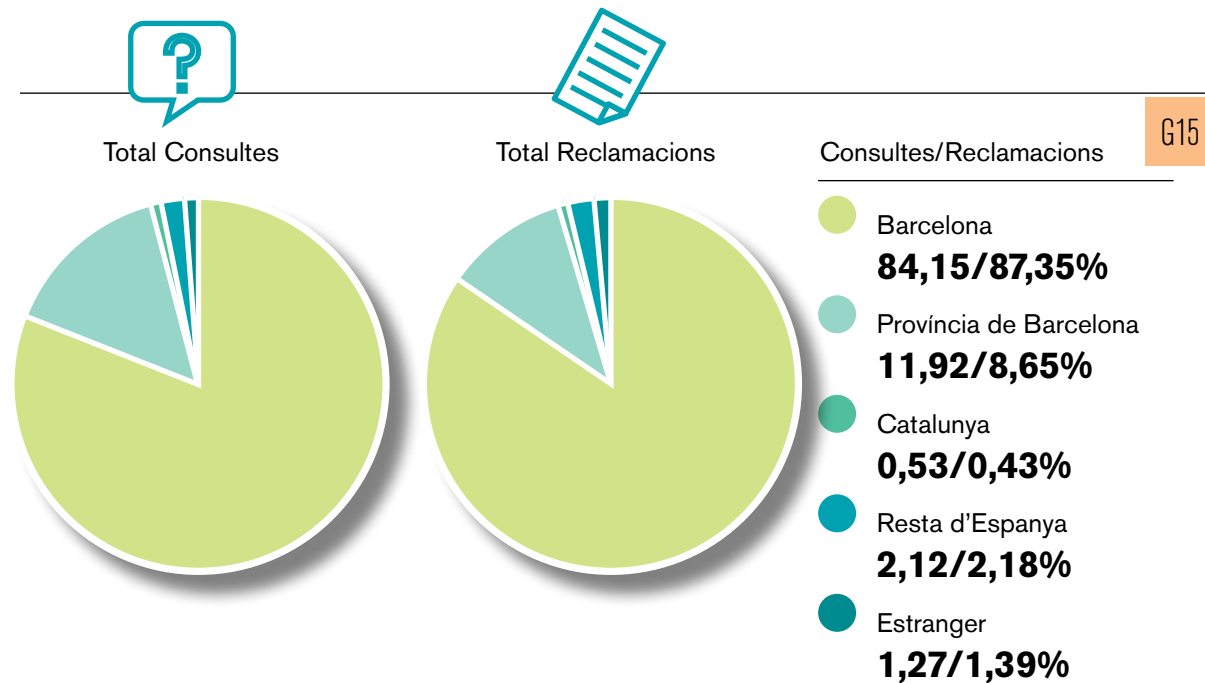


ORIGEN DELS USUARIS

Les consultes corresponents a persones que viuen a la ciutat és d'un 84%, i les que corresponen a consultes dels residents fora de Barcelona representen un 16% del total, xifra que suposa una petita baixada respecte els anys anteriors, tot i que la xifra continua essent important. Les causes, ja apuntades repetidament, són la informació facilitada pels serveis d'atenció telefònica, que no sempre deriven la consulta en funció del lloc de residència del consumidor, i el fet que hi ha empreses amb molts clients que tenen la seu social a Barcelona. Quant a les reclamacions, és major el percentatge de les persones que resideixen a la ciutat, que arriba fins al 87%.

Situació geogràfica (%)	Total Consultes	Total Reclamacions
Barcelona	84,15%	87,35%
Província de Barcelona	11,92%	8,65%
Catalunya	0,53%	0,43%
Resta d'Espanya	2,12%	2,18%
Estranger	1,27%	1,39%
Total	100%	100%

T15



G15

EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES I LES RECLAMACIONS PER LLOC DE RESIDÈNCIA (%)

Com es pot comprovar hi ha un lleuger descens pel que fa a les consultes i reclamacions dels residents fora de Barcelona.

2015

87%
BARCELONA

13%
FORA DE BARCELONA



T16

Consultes per lloc de residència (%)	2011	2012	2013	2014	2015
Barcelona	73%	81%	83%	81%	84%
Fora de Barcelona	27%	19%	17%	19%	16%
Total	100%	100%	100%	100%	100%



T17

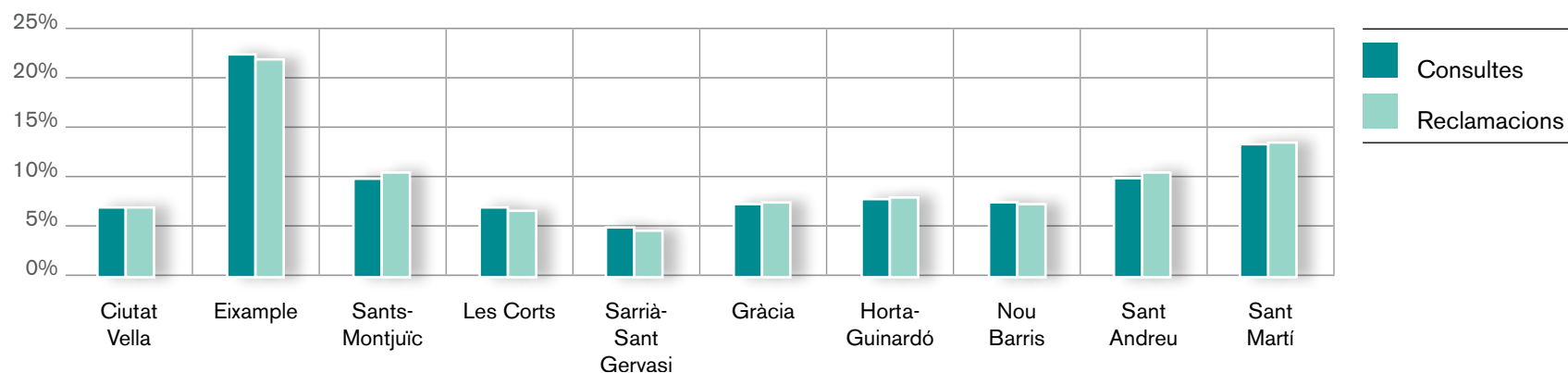
Reclamacions per lloc de residència (%)	2011	2012	2013	2014	2015
Barcelona	95%	84%	86%	85%	87%
Fora de Barcelona	5%	16%	14%	15%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

SITUACIÓ GEOGRÀFICA PER DISTRICTE

Tenim una situació similar respecte dels anys anteriors pel que fa a la localització per districte municipal. Els ciutadans i ciutadanes de l'Eixample i Sant Martí són els que més utilitzen el servei i tenen els percentatges de població més alts.

Situació geogràfica (%) per districte	Consultes	Reclamacions
Ciutat Vella	7,30%	7,23%
Eixample	22,49%	22,01%
Sants-Montjuïc	10,48%	10,77%
Les Corts	6,84%	7,07%
Sarrià-Sant Gervasi	5,27%	5,04%
Gràcia	7,84%	7,58%
Horta-Guinardó	7,91%	8,10%
Nou Barris	7,48%	7,69%
Sant Andreu	10,51%	10,58%
Sant Martí	13,88%	13,93%
Total	100%	100%

T18



G18

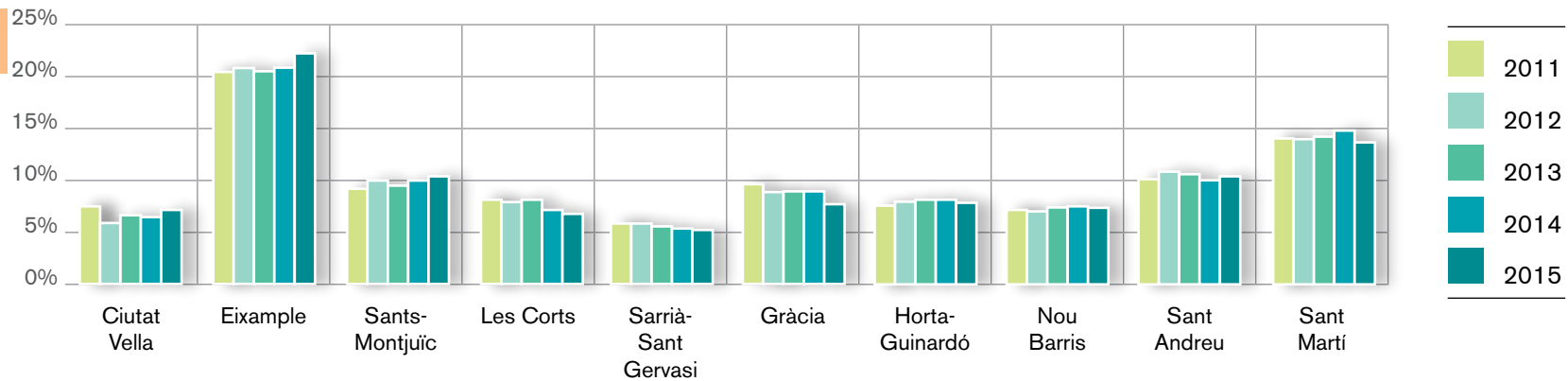


EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES PER DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

T19

Consultes per districte de residència (%)	2011	2012	2013	2014	2015
Ciutat Vella	7%	6%	7%	6%	7%
Eixample	21%	21%	21%	21%	22%
Sants-Montjuïc	9%	10%	10%	10%	10%
Les Corts	8%	8%	8%	7%	7%
Sarrià-Sant Gervasi	6%	6%	6%	5%	5%
Gràcia	9%	9%	9%	9%	8%
Horta-Guinardó	8%	8%	8%	8%	8%
Nou Barris	7%	7%	8%	8%	7%
Sant Andreu	10%	11%	11%	10%	11%
Sant Martí	14%	14%	14%	15%	14%
Total Barcelona	100%	100%	100%	100%	100%

G19

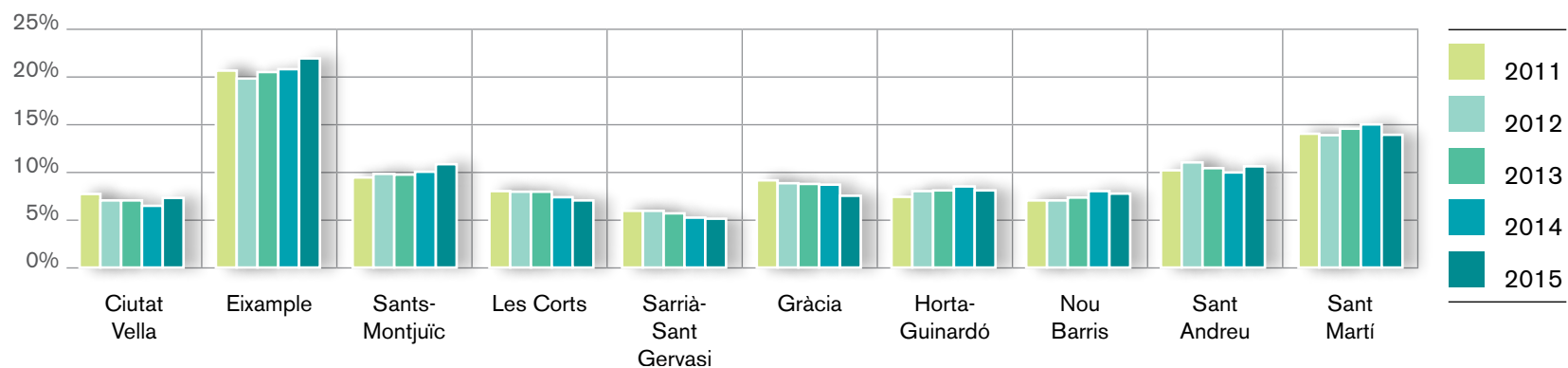


EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS PER DISTRICTE DE RESIDÈNCIA



Reclamacions per districte de residència (%)	2011	2012	2013	2014	2015
Ciutat Vella	8%	7%	7%	7%	7%
Eixample	21%	20%	21%	21%	22%
Sants-Montjuïc	10%	10%	10%	10%	11%
Les Corts	8%	8%	8%	7%	7%
Sarrià-Sant Gervasi	6%	6%	6%	5%	5%
Gràcia	9%	9%	9%	9%	8%
Horta-Guinardó	7%	8%	8%	8%	8%
Nou Barris	7%	7%	7%	8%	8%
Sant Andreu	10%	11%	11%	10%	11%
Sant Martí	14%	14%	15%	15%	14%
Total Barcelona	100%	100%	100%	100%	100%

T20



G20

AFLUÈNCIA DE PÚBLIC

La mitjana de persones que han anat diàriament a les dependències de l'OMIC ha estat de 59, amb un màxim de 96 persones durant un dia del mes de maig.

El principal motiu per anar personalment a l'OMIC és per realitzar una consulta, en un 65% dels casos; per tant, es manté, la tendència de l'any 2014.

I pel que fa a sectors de consum la principal motivació per anar a l'oficina és la consulta o reclamació per serveis de telefonia i internet en un 36,8% dels casos (37% al 2014).

T21	Afluència de públic	2014	2015
	Consultes	65,8%	64,6%
	Reclamacions	34,2%	35,4%

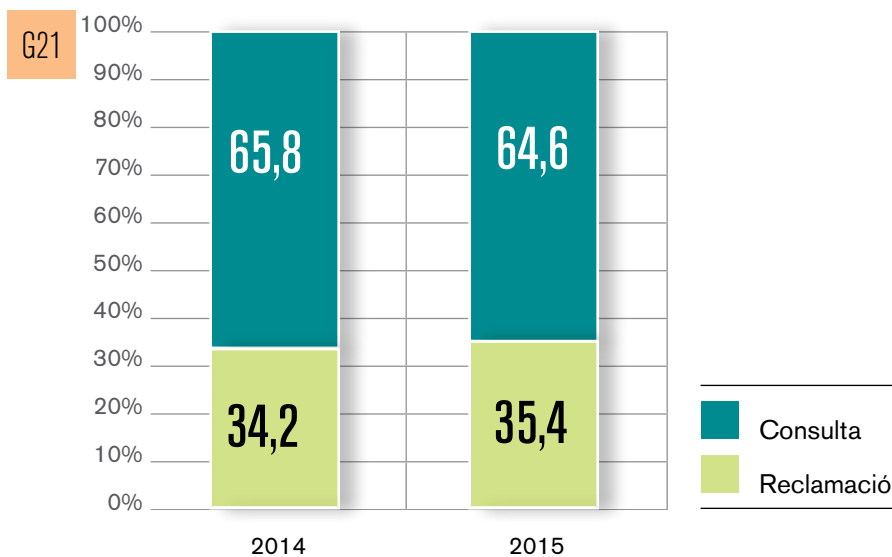


59 persones

Mitjana diària

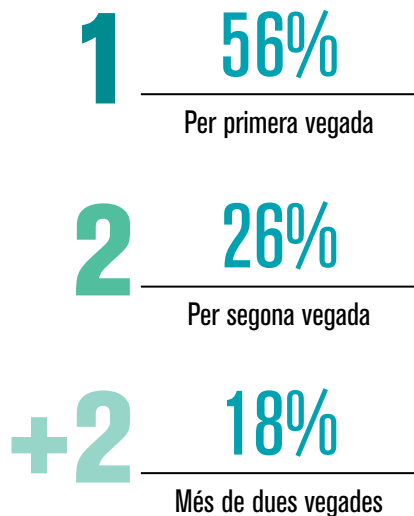
96 al maig

Nombre màxim de persones



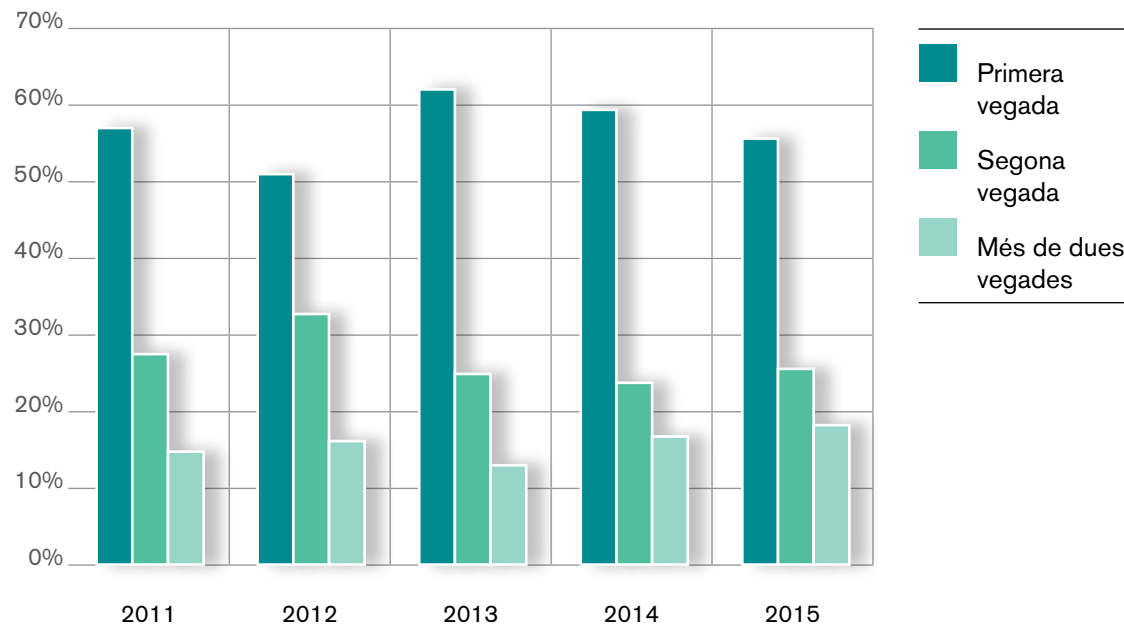
FREQÜÈNCIA D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI DE L'OMIC

Prop del 56% de les persones que han anat a l'OMIC ho ha fet per primera vegada, i s'observa que ha pujat el nombre de persones que s'hi adrecen regularment i ja coneixien el servei.



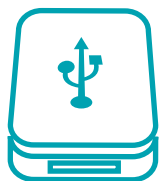
Fequència d'utilització del servei de l'OMIC. Evolució	2011	2012	2013	2014	2015
Per primera vegada	57%	51%	62%	59%	56%
Per segona vegada	28%	33%	25%	24%	26%
Més de dues vegades	15%	16%	13%	17%	18%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

T22



G22

5. DADES PER SECTORS DE CONSUM

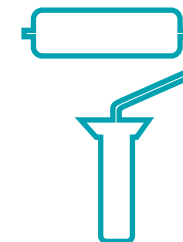


De manera global el sector on hi ha hagut més demanda d'informació (50%) continua essent el dels subministraments, que inclou l'aigua, la llum, el gas i les telecomunicacions, seguit pel dels serveis (26%). Cal ressaltar la disminució de les consultes que anomenem «no és procedent», que inclouen aspectes no relacionats amb el consum i de residents d'altres municipis, i que han baixat un 48% en relació amb l'any anterior. Aquest descens podria ser conseqüència d'una major eficàcia respecte la informació que proporcionen les plataformes d'informació, com ara el 010, el 012 i les OAC de districte.

L'any 2015 s'han rebut menys reclamacions respecte el 2014 en tots els sectors.

Els subministraments (41%) i els serveis (32%), pràcticament sumen les tres quartes parts del total de reclamacions. El percentatge de consultes que deriven en reclamació és major en el sector alimentari i molt reduït en l'habitatge.

Atesa la temàtica tan diversa que comprèn el consum, els temes s'agrupen per sectors per tal de facilitar-ne l'estudi.

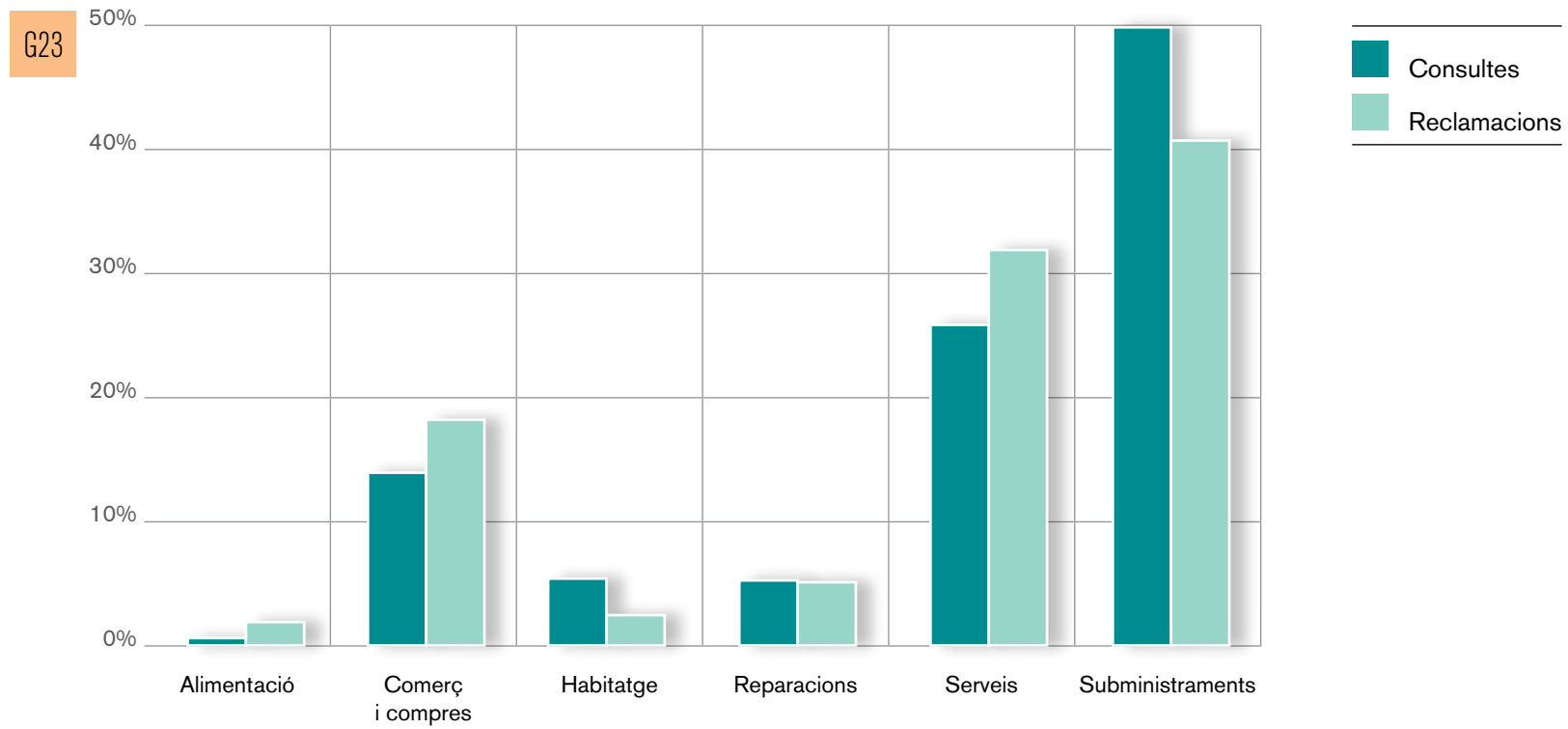


SECTORS DE CONSUM

	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamacions en relació a les consultes
Alimentació	116	90	0,69%	1,54%	77,59%
Comerç. Compres	2.303	1.060	13,63%	18,18%	46,03%
Habitatge	876	133	5,18%	2,28%	15,18%
Reparacions	864	304	5,11%	5,21%	35,19%
Serveis	4.337	1.862	25,67%	31,93%	42,93%
Subministraments	8.401	2.382	49,72%	40,85%	28,35%
Total temes de consum	16.897	5.831	94,80%	100%	34,51%
No és procedent a l'OMIC	927		5,20%		
Total	17.824	5.831	100%	100%	32,71%
Consultes sobre Servei i Gestió OMIC	3.844				
Total consultes	21.668	5.831			

T23

SECTORS DE CONSUM

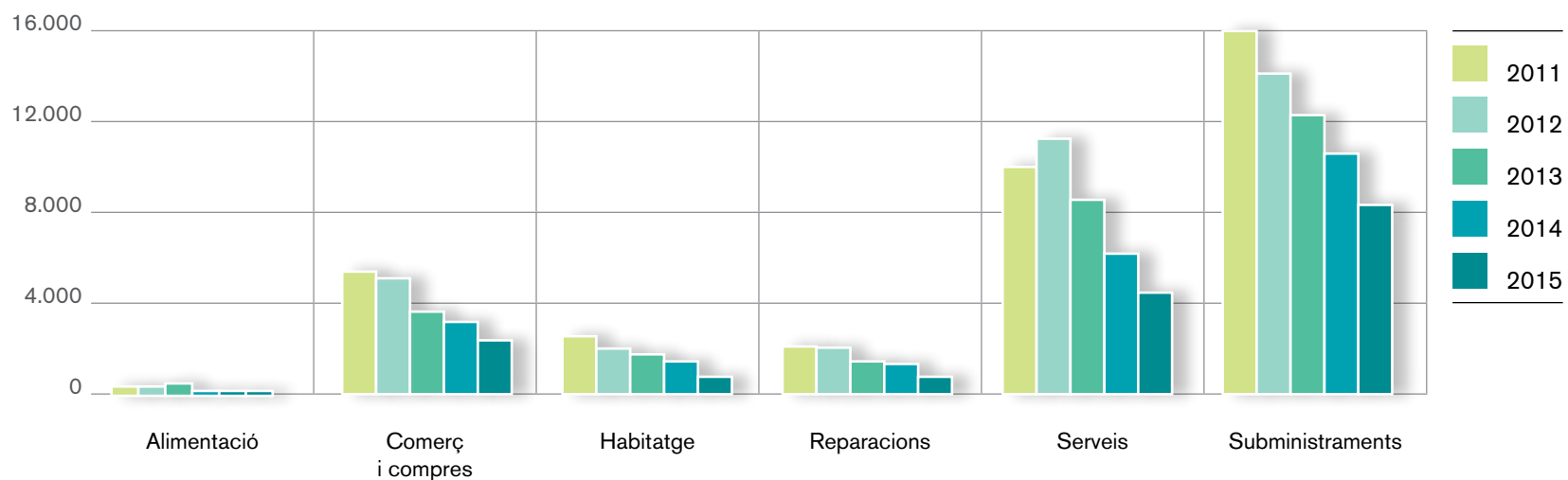




SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ CONSULTES

Sector de consum. Evolució Consultes	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Alimentació	310	357	182	170	116	-32%
Comerç. Compres	5.267	5.061	3.617	3.147	2.303	-27%
Habitatge	2.553	2.120	1.757	1.425	876	-39%
Reparacions	2.026	1.950	1.422	1.237	864	-30%
Serveis	9.908	11.091	8.489	6.081	4.337	-29%
Subministraments	15.854	14.021	12.373	10.693	8.401	-21%
Temes de consum	35.918	34.589	27.840	22.753	16.897	-26%
No és procedent a l'OMIC	4.042	902	2.039	1.768	927	-48%
Total	39.960	35.491	29.879	24.521	17.824	-27%

T24

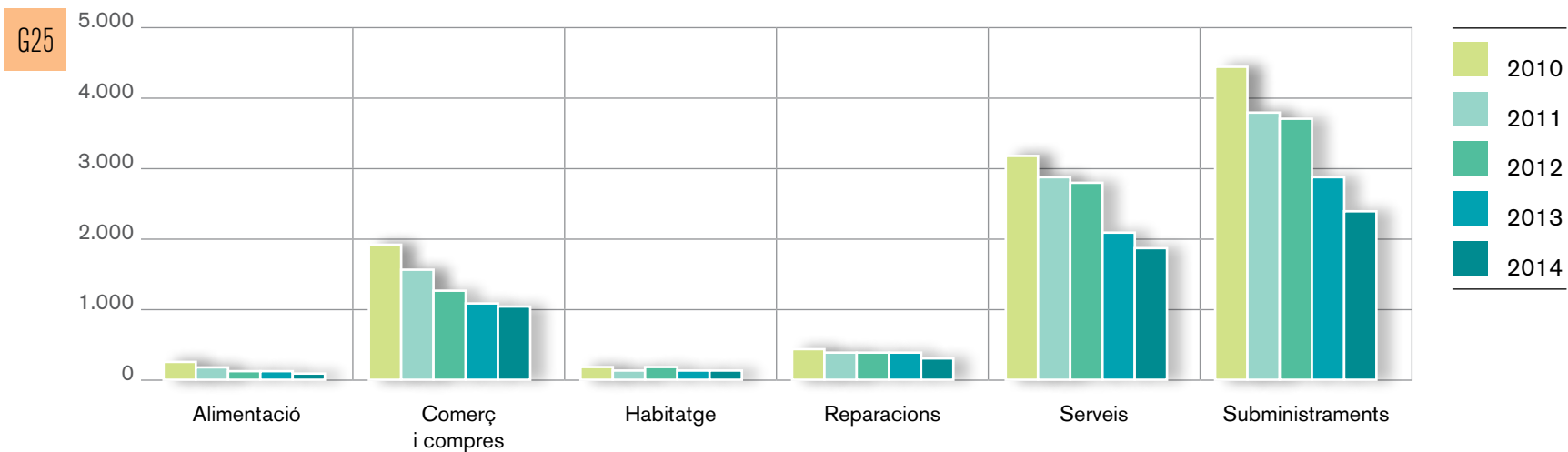


G24

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ RECLAMACIONS

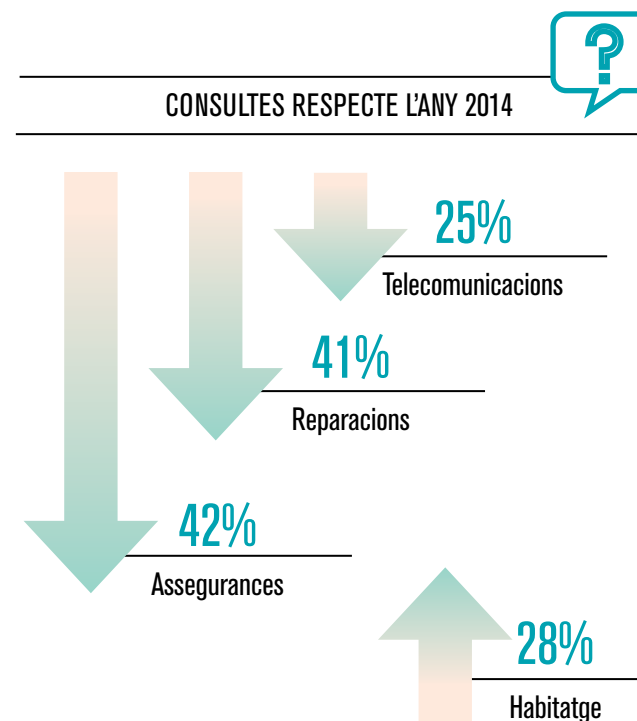
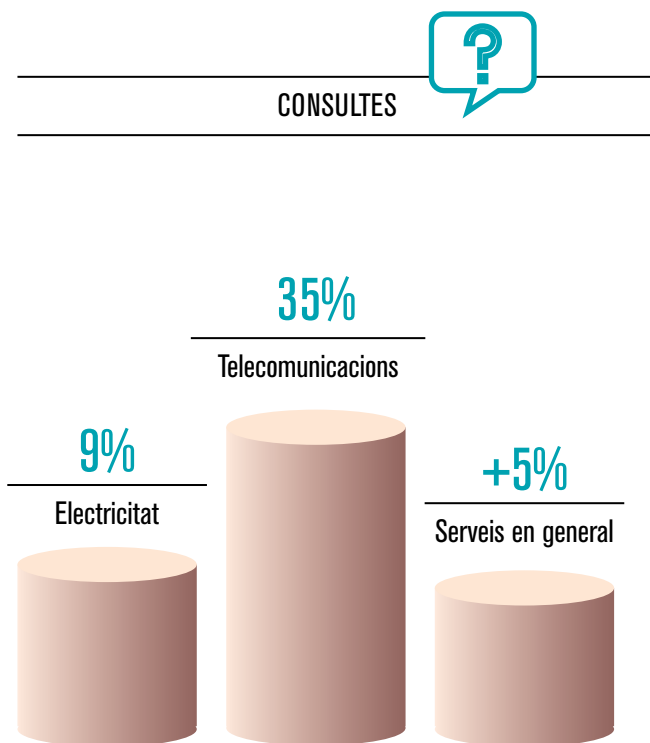


T25	Sectors de consum. Evolució Reclamacions	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
	Alimentació	233	161	119	123	90	-27%
	Comerç. Compres	1.910	1.551	1.250	1.063	1.060	0%
	Habitatge	176	126	155	140	133	-5%
	Reparacions	405	390	387	365	304	-17%
	Serveis	3.172	2.869	2.769	2.084	1.862	-11%
	Subministraments	4.463	3.786	3.720	2.886	2.382	-17%
	Total	10.359	8.883	8.400	6.661	5.831	-12%



Pel que fa a la demanda d'informació, les telecomunicacions ocupen una vegada més el primer lloc, amb el 35% de les consultes, seguides de l'electricitat amb el 9%, i els serveis en general, que supera el 5%. Cal destacar que una part significativa de les consultes, el 5%, corresponen a temes que no són pròpiament de consum. En analitzar-ne l'evolució respecte l'interval 2014-2015, cal destacar l'increment del 29% de les consultes relacionades amb el

concepte "temps compartit" (antiga multipropietat), tot i que el número de consultes és molt petit, l'augment del 28% en consultes d'habitatge (referents a serveis comuns), i l'augment del 27% en les relacionades amb la compra d'automòbils. Els descensos més acusats han estat en arrendaments, assegurances i reparacions a la llar, amb percentatges del 48%, 42% i 41% respectivament. El descens en les telecomunicacions ha estat del 25%.



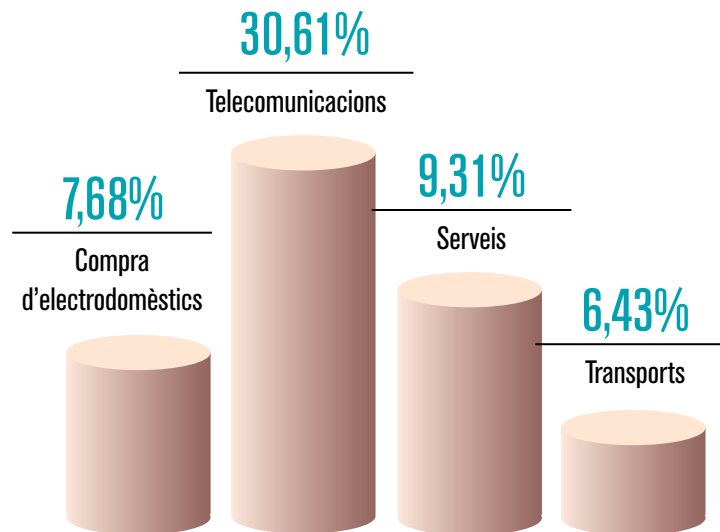
Pel que fa a les reclamacions, també són les telecomunicacions les que ocupen el primer lloc, amb el 30,61% del total. Tot seguit trobem els serveis, amb el 9,31%, i la compra d'electrodomèstics, amb el 7,68%, mentre que els transports representen el 6,43%.

Sectors on han augmentat les reclamacions respecte l'any anterior han estat la compra d'automòbils i la sanitat amb el 156% i 116% respectivament, el

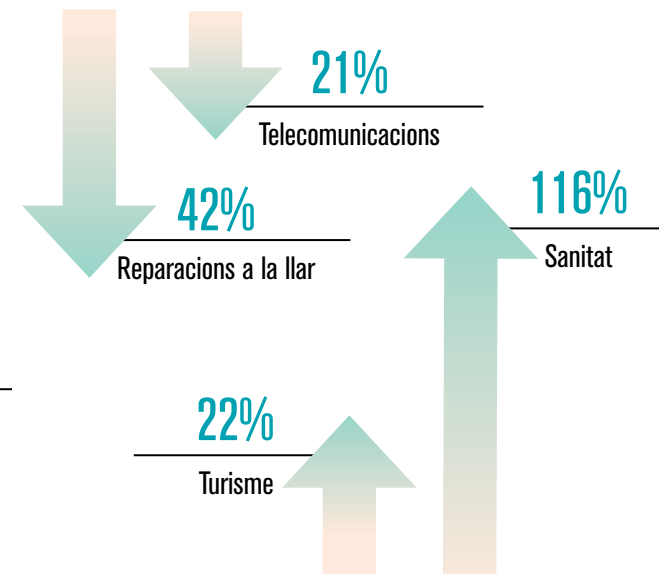
temps compartit (antiga multipropietat) i el turisme amb el 100% i el 22%, l'habitatge i els transports, tots dos amb el 4%.

Les reclamacions a la resta de sectors han disminuït i destaquen les disminucions del 42% pel que fa a les reparacions a la llar, 29% en el sector de l'oci i cultura, el 27% en l'alimentació i també a les assegurances. Finalment, les reclamacions en les telecomunicacions han disminuït un 21%.

RECLAMACIONS



RECLAMACIONS RESPECTE L'ANY 2014



SECTORS DE CONSUM PER TEMES

	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamació en relació a les consultes
Alimentació					
Alimentació	116	90	0,69%	1,54%	77,59%
Comerç. Compres					
Béns	528	243	3,12%	4,17%	46,02%
Automòbils	253	92	1,50%	1,58%	36,36%
Calçat i tèxtil	297	153	1,76%	2,62%	51,52%
Electrodomèstics	923	448	5,46%	7,68%	48,54%
Mobles i decoració	302	124	1,79%	2,13%	41,06%
Habitatge					
Habitatge	166	27	0,98%	0,46%	16,27%
Arrendaments	605	94	3,58%	1,61%	15,54%
Compra d'habitatge	96	10	0,57%	0,17%	10,42%
Temps compartit	9	2	0,05%	0,03%	22,22%
Reparacions					
Reparacions a la llar	222	56	1,31%	0,96%	25,23%
Automòbils	234	82	1,38%	1,41%	35,04%
Electrodomèstics	408	166	2,41%	2,85%	40,69%
Serveis					
Turisme	359	146	2,12%	2,50%	40,67%
Serveis	946	543	5,60%	9,31%	57,40%

T26

T26

SECTORS DE CONSUM PER TEMES

T26

	Totals		Percentatges		
	Consultes	Reclamacions	Consultes	Reclamacions	Reclamació en relació a les consultes
Assegurances	543	78	3,21%	1,34%	14,36%
Ensenyament	266	71	1,57%	1,22%	26,69%
Entitats financeres	556	118	3,29%	2,02%	21,22%
Oci i cultura	326	185	1,93%	3,17%	56,75%
Sanitat	203	97	1,20%	1,66%	47,78%
Restauració	325	249	1,92%	4,27%	76,62%
Transports	813	375	4,81%	6,43%	46,13%
Subministraments					
Aigua	224	39	1,33%	0,67%	17,41%
Electricitat	1.492	367	8,83%	6,29%	24,60%
Gas	761	191	4,50%	3,28%	25,10%
Telecomunicacions	5.924	1.785	35,06%	30,61%	30,13%
TOTAL TEMES DE CONSUM	16.897	5.831	94,80%	100%	34,51%
No és procedent a l'OMIC	927	0	5,20%	0,00%	0,00%
TOTAL	17.824	5.831	100%	100%	32,71%
Consultes sobre Servei i Gestió OMIC	3.844				
Total consultes	21.668				

EVOLUCIÓ

Seguidament enumerem algunes de les qüestions que més s'han repetit al llarg de l'any 2015 per part de les persones consumidores que s'han dirigit a l'OMIC, sense distingir si aquestes consultes han acabat en una reclamació. A més, indiquem algunes actuacions que, per la seva importància, considerem oportú assenyalar.

ALIMENTACIÓ

Encara que el nombre de consultes relacionades amb l'alimentació és molt escàs, se n'ha produït un important descens del 32%, i, conseqüentment, les reclamacions han disminuït un 27%. Els conflictes més usuals estan relacionats amb l'etiquetatge, el pes dels productes adquirits, l'exposició i la venda de productes caducats i la manca del full de reclamació/denúncia. Les denúncies per productes en mal estat es deriven cap a l'Agència de Salut Pública.

32%

Consultes



27%

Reclamacions



L'etiquetatge, el pes dels productes adquirits, l'exposició i la venda de productes caducats i la manca del full de reclamació/denúncia són els conflictes més usuals

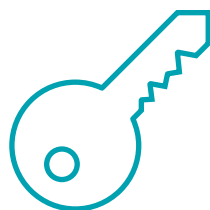


El descens en les consultes i reclamacions s'ha produït en tots els sectors llevat el de l'automòbil

COMPRA DE PRODUCTES

El descens en les reclamacions, així com en les consultes, s'ha produït en tots els sectors llevat el de l'automòbil, el qual ha tingut un increment força important de consultes (27%) i especialment de les reclamacions, les quals han pujat un 156%.

Encara que en menor mesura, s'ha de continuar insistint que els canvis i les devolucions quan un producte no agrada no són un dret, sinó un valor afegit del comerç; només són obligatoris si així ho anuncia l'establiment o en el cas de productes defectuosos, que és on s'aplica la llei de garanties. D'altra banda, s'ha aprofundit en el coneixement d'aquest dret i en la responsabilitat del comerç en la seva aplicació, alhora que s'ha procurat facilitar més informació als sectors perquè coneguin la normativa actual.



La manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i deures dels inquilins són la font de la majoria de les consultes

HABITATGE

Des de principis del 2009 les oficines d'habitatge dels districtes informen sobre els diferents aspectes relacionats amb l'habitatge, com ara la interpretació dels contractes, la pujada de les rendes, les relacions amb la propietat, l'assetjament immobiliari, etc.; d'aquí s'entén el descens de les consultes en un 48% i de les reclamacions en un 9%.

La manca de transparència de les comunicacions dels administradors i el desconeixement dels drets i deures dels inquilins són la font de la majoria de les consultes, encara que poques deriven en reclamacions. Caldria afegir que la continuïtat de la relació entre les parts fa que s'intentin solucionar els problemes mitjançant el diàleg i s'eviti, sempre que sigui possible, la tramitació de reclamacions que puguin entorpir aquestes relacions.

Pel que fa a les consultes i reclamacions per compra, han pujat un 28% i un 4% respectivament, i tenen importància, atès el seu alt valor econòmic.

Com a dada complementària hem de fer esment dels grans increments de consultes i sobre tot de les reclamacions sobre el temps compartit (antiga multipropietat), tot i que com ja s'ha comentat, el seu nombre és molt petit.

REPARACIONS

La manca de garantia, la manca de pressupost previ, l'incompliment dels terminis d'execució de les obres i els preus abusius de determinats serveis d'urgència són els problemes més acusats. En conjunt, es detecta un fort descens en les consultes i reclamacions, especialment les consultes en un 41% i les reclamacions de reparacions a la llar en un 42%.

30% Consultes

17% Reclamacions



41% Consultes

42% Reclamacions

Reparacions a la llar



SERVEIS

Hem d'esmentar un descens de les consultes i reclamacions en tots els sectors, exceptuant les reclamacions per turisme que s'han incrementat en un 22%, i sobretot les de sanitat amb un increment molt important del 116%.

Cal destacar els descensos al voltant del 40% de les consultes dels sectors de les assegurances i de les entitats financeres. El transport aeri pateix els mateixos problemes detectats en anys anteriors, com ara la manca de coneixement de les limitacions de drets en les tarifes reduïdes, els retards, la pèrdua d'equipatges, la manca de transparència en les vendes a través d'Internet i les presumptes condicions abusives en la venda i els serveis ofertats. Es tracta d'un sector complex, en què les sentències dictades en els jutjats fan palesa la necessitat d'un canvi legislatiu a escala europea que sembla cada vegada més proper.



116% Reclamacions

Sanitat



SUBMINISTRAMENTS

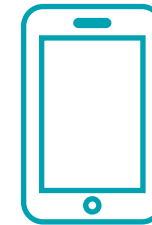
En tots els valors s'han produït disminucions generalitzades, tant de consultes com de reclamacions. Destaquen les que corresponen a les reclamacions en els conceptes de les telecomunicacions. Tot i així, els subministraments representen el 50% de consultes i el 41% de reclamacions efectuades durant el 2015.



Els principals problemes continuen essent la dificultat de donar-se de baixa, la manca de qualitat, l'accés a Internet, l'incompliment de les ofertes comercials realitzades i, en menor mesura, la contractació no consentida.

TELECOMUNICACIONS

Es manté la tendència i ha disminuït el nombre de consultes i reclamacions, essent el tema més sol·licitat i, per tant, font de la major part dels conflictes en termes absoluts. Els principals problemes continuen essent la dificultat de donar-se de baixa, la manca de qualitat, l'accés a Internet, l'incompliment de les ofertes comercials realitzades i, en menor mesura, la contractació no consentida. Tot i que el nombre de reclamacions per publicitat no sigui tan considerable respecte la resta, creiem convenient assenyalar la manca de claredat d'algunes ofertes que provoquen sorpreses poc agradables a l'usuari. Per acabar, i com continua essent la tònica general del sector, en moltes ocasions l'OMIC fa les funcions del servei d'atenció al client de les operadores.



25% Consultes
21% Reclamacions

Telecomunicacions



SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE CONSULTA



Temes objecte de consulta	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Alimentació						
Alimentació	310	357	182	170	116	-32%
Comerç. Compres						
Béns	1.312	1.092	850	734	528	-28%
Automòbils	635	525	370	200	253	27%
Calçat i tèxtil	800	829	473	425	297	-30%
Electrodomèstics	1.962	1.957	1.586	1.373	923	-33%
Mobles i decoració	558	658	338	415	302	-27%
Habitatge						
Habitatge	626	398	200	130	166	28%
Arrendaments	1.561	1.401	1.364	1.155	605	-48%
Compra d'habitatge	355	317	183	133	96	-28%
Temps compartit	11	4	10	7	9	29%
Reparacions						
Reparacions a la llar	681	594	530	377	222	-41%
Automòbils	570	559	342	302	234	-23%
Electrodomèstics	775	797	550	558	408	-27%

T27

T27



SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE CONSULTA

T27

Temes objecte de consulta	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Serveis						
Turisme	1.261	896	743	375	359	-4%
Serveis	1.900	1.833	1.505	1.377	946	-31%
Assegurances	1.047	1.088	1.009	938	543	-42%
Ensenyament	779	679	336	323	266	-18%
Entitats financeres	1.131	2.780	2.557	905	556	-39%
Oci i cultura	919	913	528	491	326	-34%
Sanitat	446	466	274	236	203	-14%
Restauració	718	582	426	379	325	-14%
Transports	1.707	1.854	1.111	1.057	813	-23%
Subministraments						
Aigua	293	412	293	264	224	-15%
Electricitat	1.690	1.738	1.715	1.686	1.492	-12%
Gas	962	1051	936	887	761	-14%
Telecomunicacions	12.909	10.820	9.429	7.856	5.924	-25%
Total Temes de Consum	35.918	34.589	27.840	22.753	16.897	-26%
No és procedent a l'OMIC	4.042	902	2.039	1.768	927	-48%
TOTAL	39.960	35.491	29.879	24.521	17.824	-27%

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE RECLAMACIÓ



Temes objecte de reclamació	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Alimentació						
Alimentació	233	161	119	123	90	-27%
Comerç. Compres						
Béns	565	439	310	267	243	-9%
Automòbils	158	102	73	36	92	156%
Calçat i tèxtil	303	243	174	167	153	-8%
Electrodomèstics	735	625	572	468	448	-4%
Mobles i decoració	149	142	121	125	124	-1%
Habitatge						
Habitatge	62	36	44	26	27	4%
Arrendaments	102	82	97	103	94	-9%
Compra d'habitatge	12	8	11	10	10	0%
Temps compartit	0	0	3	1	2	100%
Reparacions						
Reparacions a la llar	101	84	114	96	56	-42%
Automòbils	128	101	90	88	82	-7%
Electrodomèstics	176	205	183	181	166	-8%

T28

T28

SECTORS DE CONSUM. EVOLUCIÓ PER TEMES OBJECTE DE RECLAMACIÓ



T28

Temes objecte de reclamació	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Serveis						
Turisme	437	220	249	120	146	22%
Serveis	848	763	789	684	543	-21%
Assegurances	121	134	119	107	78	-27%
Ensenyament	140	124	77	72	71	-1%
Entitats financeres	171	353	467	149	118	-21%
Oci i cultura	424	380	294	262	185	-29%
Sanitat	68	69	61	45	97	116%
Restauració	381	242	266	284	249	-12%
Transports	582	584	447	361	375	4%
Subministraments						
Aigua	54	56	64	41	39	-5%
Electricitat	399	383	427	370	367	-1%
Gas	264	225	312	209	191	-9%
Telecomunicacions	3.746	3.122	2.917	2.266	1.785	-21%
TOTAL	10.359	8.883	8.400	6.661	5.831	-12%

TEMES OBJECTE DE CONSULTA O RECLAMACIÓ. VARIACIONS RESPECTE A L'ANY ANTERIOR (%)

T29

	Consultes	Reclamacions
Alimentació		
Alimentació	-31,76%	-26,83%
Comerç. Compres		
Béns	-28,07%	-8,99%
Automòbils	26,50%	155,56%
Calçat i tèxtil	-30,12%	-8,38%
Electrodomèstics	-32,77%	-4,27%
Mobles i decoració	-27,23%	-0,80%
Habitatge		
Habitatge	27,69%	3,85%
Arrendaments	-47,62%	-8,74%
Compra d'habitatge	-27,82%	
Temps compartit	28,57%	100%
Reparacions		
Reparacions a la llar	-41,11%	-41,67%
Automòbils	-22,52%	-6,82%
Electrodomèstics	-26,88%	-8,29%

T29

T29

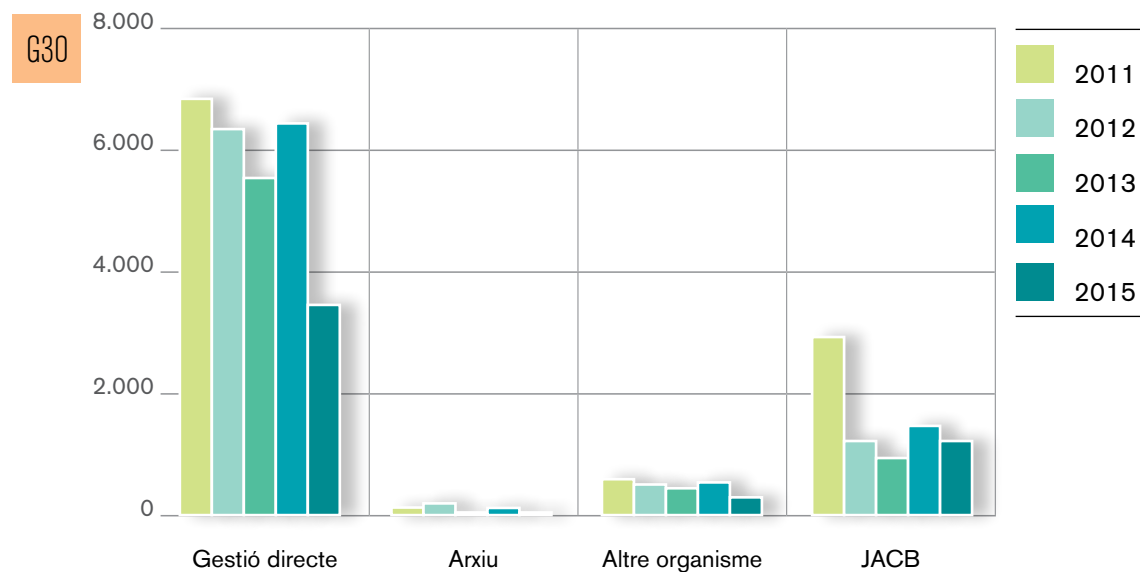
	Consultes	Reclamacions
Serveis		
Turisme	-4,27%	21,67%
Serveis	-31,30%	-20,61%
Assegurances	-42,11%	-27,10%
Ensenyament	-17,65%	-1,39%
Entitats financeres	-38,56%	-20,81%
Oci i cultura	-33,60%	-29,39%
Sanitat	-13,98%	115,56%
Restauració	-14,25%	-12,32%
Transports	-23,08%	3,88%
Subministraments		
Aigua	-15,15%	-4,88%
Electricitat	-11,51%	-0,81%
Gas	-14,21%	-8,61%
Telecomunicacions	-24,59%	-21,23%
Temes de consum	-25,74%	-12,46%
No és procedent a l'OMIC	-47,57%	
TOTAL	-27,31%	

EVOLUCIÓ DEL RESULTAT DE LES RECLAMACIONS



T30	Resultat de les reclamacions	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
	Gestió directa de l'OMIC	6.844	6.423	5.535	6.485	3.537	-45%
	Arxiu	93	135	71	110	72	-35%
	Altre organisme	597	568	521	588	389	-34%
	JACB*	3.014	1.228	1.036	1.461	1.299	-11%
	Total	10.548	8.354	7.163	8.644	5.297	-39%

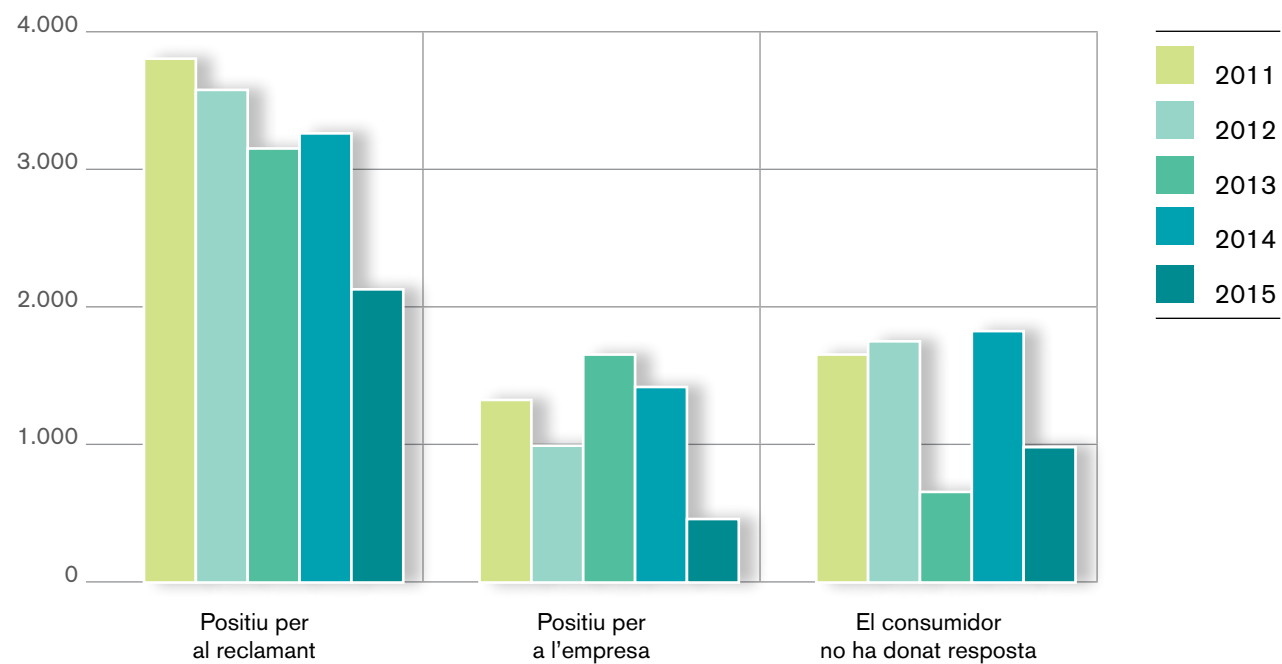
*Junta Arbitral de Consum de Barcelona
<http://juntarbitral.bcn.cat/>



EVOLUCIÓ DE LA GESTIÓ DIRECTA DE L'OMIC

Gestió directa de l'OMIC	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Positiu pel reclamant	3.801	3.591	3.158	3.261	2.071	-36%
Positiu per l'empresa	1.278	1.021	1.729	1.417	463	-67%
El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	1.765	1.811	648	1.807	1.003	-44%
Total gestió directa de l'OMIC	6.844	6.423	5.535	6.485	3.537	-45%

T31



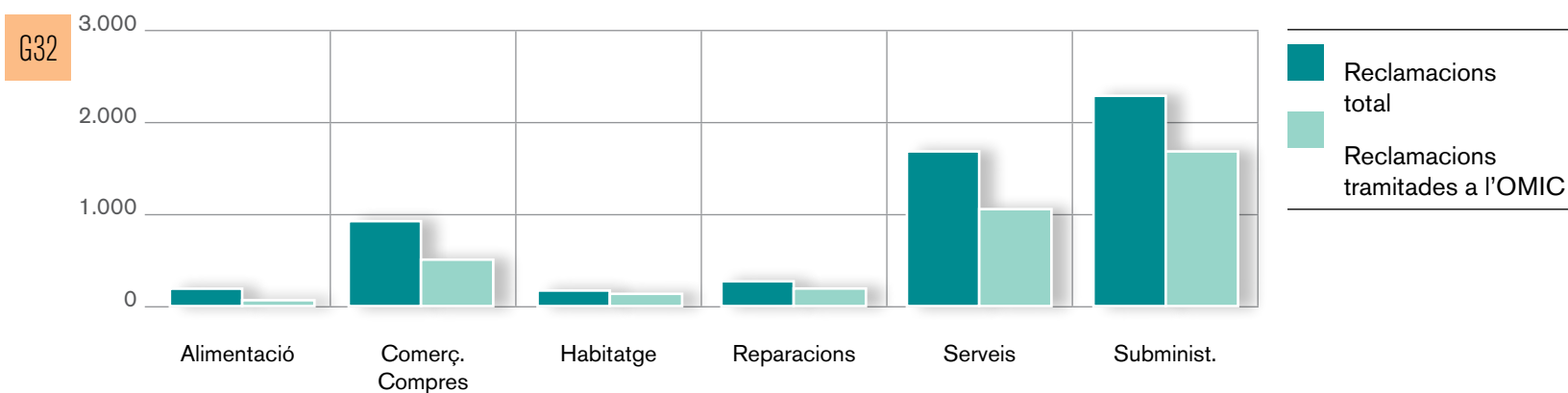
G31

RECLAMACIONS GESTIONADES PER SECTORS DE CONSUM



Tal i com s'ha comentat anteriorment, la major part de les reclamacions s'han tramitat directament des de l'OMIC. Els majors percentatges corresponen als sectors de l'electricitat, el gas i les assegurances, amb percentatges al voltant del 90%.

T32	Totals		Percentatges %			
	Reclamacions gestionades	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament en relació al total
	Alimentació	91	71	1,72%	2,01%	78,02%
	Comerç. Compres	904	499	17,07%	14,11%	55,20%
	Habitatge	94	68	1,77%	1,92%	72,34%
	Reparacions	272	131	5,13%	3,70%	48,16%
	Serveis	1.657	1.076	31,28%	30,42%	64,94%
	Subministraments	2.279	1.692	43,02%	47,84%	74,24%
	Total	5.297	3.537	100%	100%	66,77%



RECLAMACIONS GESTIONADES PER SECTORS DE CONSUM I TEMA



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	91	71	1,72%	2,01%	78,02%
Comerç. Compres					
Béns	195	115	3,68%	3,25%	58,97%
Automòbils	72	29	1,36%	0,82%	40,28%
Calçat i tèxtil	139	81	2,62%	2,29%	58,27%
Electrodomèstics	386	222	7,29%	6,28%	57,51%
Mobles i decoració	112	52	2,11%	1,47%	46,43%
Habitatge					
Habitatge	19	14	0,36%	0,40%	73,68%
Arrendaments	69	49	1,30%	1,39%	71,01%
Compra d'habitatge	4	3	0,08%	0,08%	75,00%
Temps compartit	2	2	0,04%	0,06%	100%
Reparacions					
Reparaciona a la llar	56	27	1,06%	0,76%	48,21%
Automòbils	79	21	1,49%	0,59%	26,58%
Electrodomèstics	137	83	2,59%	2,35%	60,58%

T33

T33

RECLAMACIONS GESTIONADES PER SECTORS DE CONSUM I TEMA



T33

Resultat de les reclamacions	Totals		Percentatges %		
	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Totals	Tramitades directament a l'OMIC	Tramitades directament en relació al total
Serveis					
Turisme	131	66	2,47%	1,87%	50,38%
Serveis	466	278	8,80%	7,86%	59,66%
Assegurances	66	58	1,25%	1,64%	87,88%
Ensenyament	55	37	1,04%	1,05%	67,27%
Entitats financeres	111	94	2,10%	2,66%	84,68%
Oci i cultura	187	136	3,53%	3,85%	72,73%
Sanitat	87	74	1,64%	2,09%	85,06%
Restauració	233	147	4,40%	4,16%	63,09%
Transports	321	186	6,06%	5,26%	57,94%
Subministraments					
Aigua	26	21	0,49%	0,59%	80,77%
Electricitat	346	318	6,53%	8,99%	91,91%
Gas	168	151	3,17%	4,27%	89,88%
Telecomunicacions	1739	1202	32,83%	33,98%	69,12%
TOTAL	5.297	3.537	100%	100%	66,77%



EVOLUCIÓ PER SECTOR I TEMA DE LES RECLAMACIONS GESTIONADES DIRECTAMENT A L'OMIC (%)

Reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Alimentació						
Alimentació	78%	70%	77%	72%	78%	-41%
Comerç. Compres						
Béns	58%	80%	73%	81%	59%	-58%
Automòbils	47%	57%	72%	60%	40%	-12%
Calçat i tèxtil	51%	81%	80%	78%	58%	-52%
Electrodomèstics	53%	76%	78%	72%	58%	-51%
Mobles i decoració	44%	70%	65%	62%	46%	-50%
Habitatge						
Habitatge	70%	81%	71%	71%	74%	-36%
Arrendaments	72%	78%	86%	88%	71%	-46%
Compra d'habitatge	50%	88%	88%	83%	75%	-70%
Temps compartit			100%	50%	100%	100%
Reparacions						
Reparacions a la llar	35%	60%	49%	62%	48%	-63%
Automòbils	26%	41%	39%	59%	27%	-66%
Electrodomèstics	43%	77%	78%	76%	61%	-52%

T34

T34



EVOLUCIÓ PER SECTOR I TEMA DE LES RECLAMACIONS GESTIONADES DIRECTAMENT A L'OMIC (%)

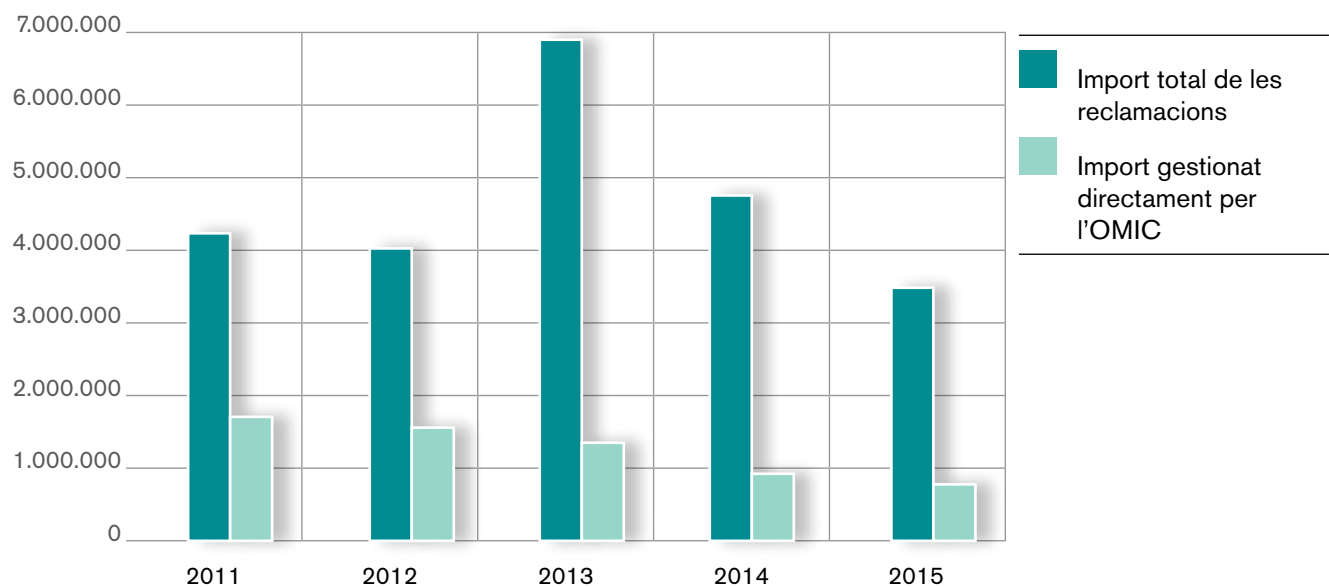
T34 Reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Serveis						
Turisme	45%	70%	79%	66%	50%	-39%
Serveis	51%	71%	66%	73%	60%	-58%
Assegurances	88%	87%	90%	90%	88%	-47%
Ensenyament	48%	73%	84%	76%	67%	-43%
Entitats financeres	86%	87%	96%	95%	85%	-70%
Oci i cultura	62%	76%	74%	72%	73%	-45%
Sanitat	59%	78%	72%	83%	85%	48%
Restauració	61%	69%	66%	71%	63%	-45%
Transports	49%	68%	65%	59%	58%	-26%
Subministraments						
Aigua	69%	67%	70%	79%	81%	-38%
Electricitat	98%	94%	94%	94%	92%	-21%
Gas	94%	90%	81%	86%	90%	-40%
Telecomunicacions	75%	79%	79%	74%	69%	-44%
Total	65%	77%	77%	75%	67%	-45%

EVOLUCIÓ DE LA VALORACIÓ ECONÒMICA DE LES RECLAMACIONS



Valoració econòmica de les reclamacions	2011	2012	2013	2014	2015	Variació darrer any (%)
Import total de les reclamacions	4.275.608 €	4.057.858 €	6.951.171 €	4.722.529 €	3.432.781 €	-27,31%
Mitjana	412 €	486 €	828 €	709 €	589 €	-16,96%
Import gestionat directament per l'OMIC	1.716.591 €	1.451.048 €	1.305.680 €	987.315 €	712.713 €	-27,81%
Mitjana	163 €	226 €	182 €	114 €	135 €	18,03%

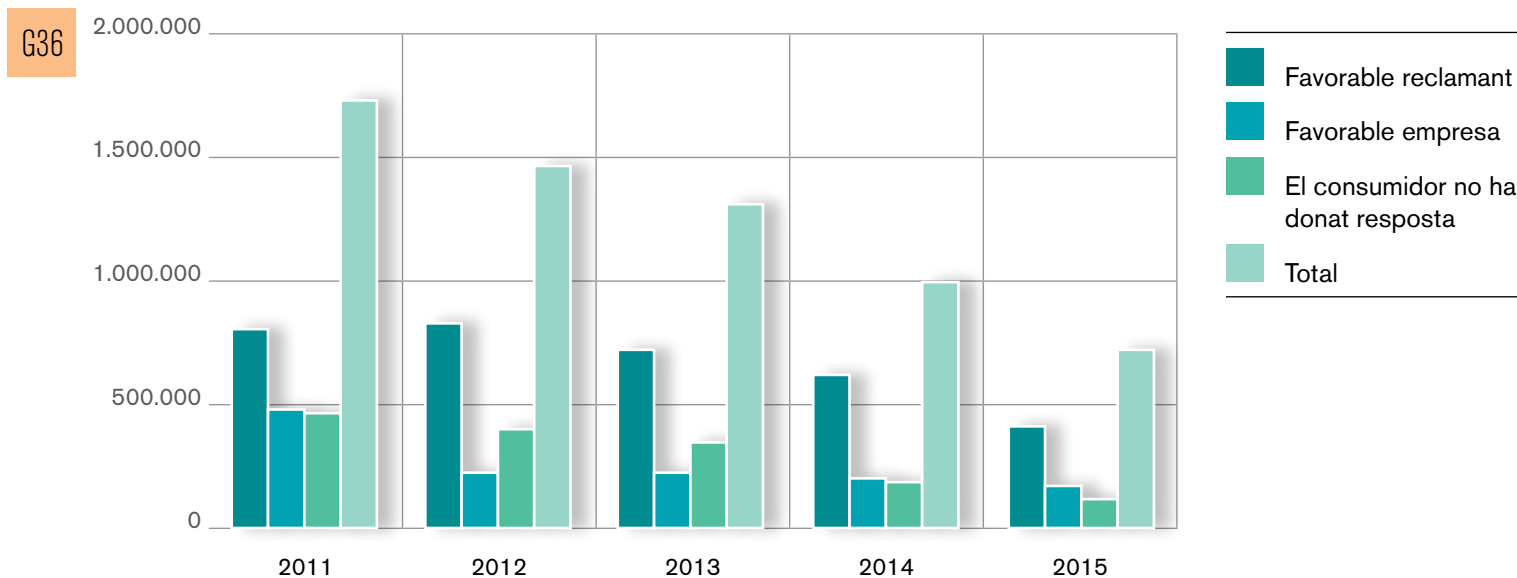
T35



G35

EVOLUCIÓ DE L'IMPORT GESTIONAT DIRECTAMENT PER L'OMIC

T36	Import gestionat directament per l'OMIC	2011	2012	2013	2014	2015	Variació l'últim any (%)
	Favorable reclamant	799.583 €	811.281 €	720.315 €	615.271 €	421.266 €	-31,53%
	Favorable empresa	462.950 €	230.717 €	233.244 €	198.413 €	164.568 €	-17,06%
	El consumidor no ha donat resposta al tràmit realitzat	454.059 €	409.196 €	352.121 €	173.631 €	126.879 €	-26,93%
	Total	1.716.592 €	1.451.194 €	1.305.680 €	987.315 €	712.713 €	-27,81%



6. LÍNIES DE FUTUR

Com ja s'ha comentat anteriorment, el nou impuls de les polítiques municipals de consum, suposa nous reptes per al Departament de Consum i l'OMIC.

El primer que ens plantejem pel 2016, però, és el de mantenir i millorar la carta de serveis que actualment ofereix l'OMIC i consolidar els nous serveis d'atenció al consumidor que s'han iniciat durant el 2015.

Les altres prioritats per l'exercici del 2016, les podem concretar en:

- **Promoure** la transversalitat amb els altres departaments de l'Ajuntament per incorporar les polítiques i serveis de consum en altres àmbits de gestió municipal, en especial pel que fa als drets socials i a l'activitat d'inspecció.
- **Intensificar** les relacions de col·laboració amb altres administracions, i Ens locals, especialment amb l'Agència Catalana de Consum, la Diputació de Barcelona en l'àmbit de la Xarxa Local de Consum i altres municipis de referència.
- **Donar suport i assessorament** a les entitats i als seus projectes en relació a la protecció dels drets del consumidor i a altres iniciatives que impulsen formes de consum responsable i sostenible, sobirania alimentària i moneda social.
- **Dissenyar** un pla de comunicació específic per la OMIC. Potenciar la comunicació i la difusió dels serveis de l'OMIC i l'assessorament en temes de consum.
- **Indicadors de valoració i satisfacció.** Mantenir les enquestes de l'OMNIBUS municipal i ampliar l'enquesta de satisfacció als usuaris que han utilitzat el servei de l'OMIC per canals on-line.
- **Impulsar** els tallers i xerrades adreçades a col·lectius específics (infància i gent gran) i al públic en general sobre consum i sostenibilitat en col·laboració amb el programa de "Barcelona + sostenible i la Fàbrica del Sol".
- **Aportar** línies d'actuació en el marc de l'elaboració del Pla de Consum responsable 2016-2020.
- **Incorporar** les novetats jurídiques als protocols d'informació i actuació de l'OMIC.
- **Ampliar** l'horari d'atenció telefònica de consultes a través del 010. Actualment s'ofereix en horari de dilluns a divendres; es planteja ampliar-lo a 24 hores 365 dies.
- **Reformar i millorar** l'espai de l'oficina d'atenció presencial de l'OMIC de la Ronda de Sant Pau, 43.
- **Memòria del 2016** que englobi el Departament de Consum i l'OMIC i les polítiques del Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum.

El repte de futur és el d'introduir pràctiques transversals de multinivell i de participació ciutadana, per una política de consum més cohesionada i integrada en l'agenda política i de gestió i serveis municipals.

ÍNDEX DE TAULES I GRÀFICS

T

DADES I VALORACIÓ DEL SERVEI

T1	Consultes i reclamacions.....	29
T2	Tipus de consultes	29
T3	Gestió de les reclamacions.....	30
T4	Resultat gestió directa de l'OMIC.....	31
T5	Valoració econòmica de les reclamacions.....	32
T6	Import gestionat directament per l'OMIC.....	32
T7	Temps de resolució	33
T8	Utilització i accés al servei.....	34
T9	Evolució de les consultes	35
T10	Evolució de les reclamacions.....	36
T11	Evolució mensual de les consultes.....	37
T12	Evolució mensual de les reclamacions	38
T13	Usuaris per edat.....	39
T14	Evolució per edat.....	40
T15	Origen dels usuaris	41
T16	Evolució de les consultes per lloc de residència (%)	42
T17	Evolució de les reclamacions per lloc de residència (%).....	42
T18	Situació geogràfica per districte	43
T19	Evolució de les consultes per districte de residència	44
T20	Evolució de les reclamacions per districte de residència	45
T21	Afluència de públic.....	46
T22	Freqüència d'utilització del servei de l'OMIC	47

G

DADES I VALORACIÓ DEL SERVEI

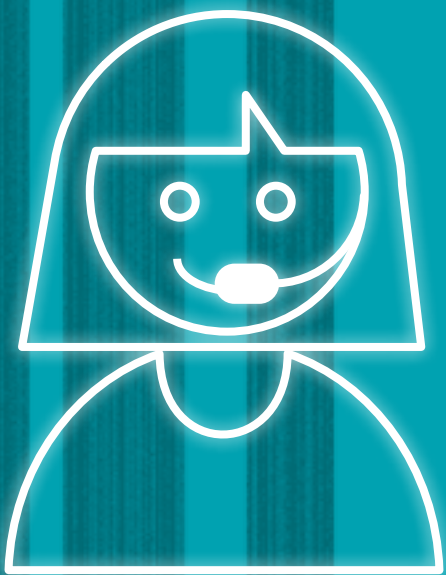
G1	Consultes i reclamacions.....	29
G2	Tipus de consultes	29
G3	Gestió de les reclamacions.....	30
G4	Resultat gestió directa de l'OMIC.....	31
G7	Temps de resolució	33
G8	Utilització i accés al servei.....	34
G9	Evolució de les consultes	35
G10	Evolució de les reclamacions.....	36
G11	Evolució mensual de les consultes.....	37
G12	Evolució mensual de les reclamacions	38
G13	Usuaris per edat.....	39
G14	Evolució per edat	40
G15	Origen dels usuaris	41
G18	Situació geogràfica per districte	43
G19	Evolució de les consultes per districte de residència	44
G20	Evolució de les reclamacions per districte de residència	45
G21	Afluència de públic.....	46
G22	Freqüència d'utilització del servei de l'OMIC	47

T**SECTORS DE CONSUM**

T23	Sectors de consum.....	49
T24	Sectors de consum. Evolució consultes.....	51
T25	Sectors de consum. Evolució reclamacions	52
T26	Sectors de consum per temes	55
T27	Sectors de consum. Evolució per temes objecte de consulta	61
T28	Sectors de consum. Evolució per temes objecte de reclamació	63
T29	Temes objecte de consulta o reclamació. Variacions respecte l'any anterior (%)	65
T30	Evolució del resultat de les reclamacions.....	66
T31	Evolució de la gestió directa de l'OMIC.....	67
T32	Reclamacions gestionades per sectors de consum	68
T33	Reclamacions gestionades per sectors de consum i tema.....	69
T34	Evolució per sector i tema de les reclamacions gestionades directament a l'OMIC (%)	71
T35	Evolució de la valoració econòmica de les reclamacions	73
T36	Evolució de l'import gestionat directament per l'OMIC	74

G**SECTORS DE CONSUM**

G23	Sectors de consum.....	50
G24	Sectors de consum. Evolució consultes.....	51
G25	Sectors de consum. Evolució reclamacions	52
G30	Evolució del resultat de les reclamacions.....	66
G31	Evolució de la gestió directa de l'OMIC.....	67
G32	Reclamacions gestionades per sectors de consum	68
G35	Evolució de la valoració econòmica de les reclamacions	73
G36	Evolució de l'import gestionat directament per l'OMIC	74



**Ajuntament
de Barcelona**