



Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Memòria 2015 Alt Camp



Consell Comarcal
de l'Alt Camp



Índex

Introducció.....pàg. 4

OCIC Alt Camp

1. Àmbit d'Informació.....pàg. 6

2. Àmbit de Formació.....pàg. 8

3. Àmbit de Mediació.....pàg. 8

4. Àmbit d'Arbitratge.....pàg. 15



Introducció

Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Memòria 2015

En la Llei 22/10, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, es parla dels serveis públics de consum (article 126 – 10). Aquest article diu que qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que acompleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum en l'àmbit de la seva demarcació territorial i d'acord amb les seves competències. D'acord amb aquest article l'OCIC de l'Alt Camp és un servei públic de consum.

Aquest servei públic de consum exerceix les funcions següents:

- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum
- Gestionar les denúncies i acomplir les tasques d'inspecció en matèria de consum
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes de consum entre els establiments comercials i les empreses
- Educar i formar en consum les persones consumidores
- Fer difusió de les organitzacions de persones consumidores i col·laborar-hi

D'acord amb el punt 4 d'aquest article (126 – 10), la Generalitat ha de potenciar el desenvolupament dels serveis públics de consum d'àmbit local seguint criteris d'eficàcia, d'eficiència i de major proximitat de les persones consumidores i els ha d'assessorar en el que calgui per a millorar l'exercici de llurs funcions.

A més, la Generalitat ha de cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum i subscriure-hi convenis de col·laboració per a compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials adequats per al compliment de llurs finalitats i, especialment, per a garantir el compliment que diu que les persones consumidores han de gaudir, com a mínim, d'accés a un servei públic de consum en llur comarca.



OCIC Alt Camp

L'OCIC de l'Alt Camp

L'OCIC de l'Alt Camp es troba situada a les dependències del Consell Comarcal de l'Alt Camp, al C/Mossèn Martí,3 , de Valls. L'horari habitual d'obertura de l'OCIC de l'Alt Camp al públic és de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 i dimecres de 16:30 a 18:30.

Tot i que l'OCIC estigui oberta al públic en aquest horari, cal concertar cita prèvia. Les consultes també es poden fer via telefònica al 977.60.85.60, o per via electrònica a consum@altcamp.cat

1. Àmbit d'informació

Seguiment mensual i total anual:

ANY 2015	Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Informació													
▶ Consultes	24	30	107	66	75	42	60	72	80	62	172	17	807

* El número de consultes per mesos és orientatiu, ja que en els casos en què l'activitat de l'OCIC era molt intensa, no s'anotaven les consultes directament al SIC, sinó que s'anaven anotant de forma manual i després es traslladaven al SIC per tal d'agilitzar el treball.

Amb l'entrada en vigor del **DECRET 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum**, on es regula el fet que la persona consumidora ha de realitzar la reclamació prèvia abans de presentar la sol·licitud de mediació, s'ha vist incrementada la durada i qualitat de les consultes que, en la majoria de casos, s'han dedicat a assessorar com s'havia de realitzar la reclamació prèvia.

Cal tenir en compte que la comarca de l'Alt Camp és una comarca amb població envellida que té dificultats per a poder realitzar per si mateixa una reclamació prèvia, i aquesta oficina ha dedicat moltes consultes a atendre les necessitats d'aquestes persones consumidores especialment protegides per la llei 22/2010 del Codi de Consum de Catalunya.

Actualment l'OCIC de l'Alt Camp es troba en el seu sostre del seu volum de treball, si és que es vol oferir una atenció de qualitat, és a dir, que per a incrementar les dades de forma considerable, caldria augmentar també el personal que es dedica a l'OCIC de l'Alt Camp. El canal més triat per les persones consumidores és l'atenció al públic de forma presencial, fet prou important ja que l'atenció directa és de més qualitat, tot i que aquesta significa més temps de dedicació per part de la tècnica, s'ha fet un esforç per atendre el màxim de visites possibles amb una atenció personalitzada i de proximitat, i que el temps d'espera fos com a màxim d'una setmana.

1.2. Activitats d'informació

- Documentació informativa de la qual es disposa a l'OCIC de l'Alt Camp, que es pot consultar:

- Informació relativa a agències de viatges, telefonia, serveis de reparació, serveis de la llar, aliments, comerç, garanties, etc.
- Normativa aplicable en l'àmbit de les persones consumidores i usuàries.
- Informació de l'Agència d'Informació Europea del Consum.
- Publicacions de consum o relacionades: L'OCUC press, Xarxa d'educació al consumidor, Informatiu comerç, Indicador de Economia, Crònica – actualitat empresarial, *La economía de los Consumidores* (ADICAE), Mobilitat Sostenible i Segura (PTP), publicacions de l'ADEC.

- Informació a premsa

Sempre que hi ha hagut algun fet destacable de consum, s'ha enviat nota de premsa als mitjans de comunicació, informant de la temàtica i oferint els serveis de l'OCIC de l'Alt Camp, tanmateix no s'han fet massa aparicions a premsa durant el 2015, en conseqüència, tampoc massa publicitat de l'OCIC, fet que fa que encara hi hagi molta gent que no conegui el servei.

S'ha detectat que encara hi ha molta gent que no coneix el servei, ja que molts usuaris vénen quan ha passat molt de temps des de que van tenir el problema de consum, i exposen que no s'havien adreçat abans al servei perquè no en coneixien l'existència.

Per l'any 2016 cal fer més accions informatives i de publicitat del servei. (Paral·lelament caldrà plantejar també com l'OCIC de l'Alt Camp assumeix i canalitza aquest probable augment d'expedients, per tant, de feina)

2. Formació i Educació en consum

2.1. Activitats formatives que ha realitzat la tècnica de consum

Data	Lloc	Població	Tema	Hores
21 i 22/05/2015	Agència Catalana del Consum	Tarragona	<i>Taller sobre la gestió de reclamacions en l'àmbit del consum</i>	10
28 i 30/10/2012	Agència Catalana del Consum	Barcelona	<i>La gestió de reclamacions en l'àmbit del consum: servei de subministrament elèctric</i>	10
9/12/2012	Agència Catalana del Consum	Tarragona	"El nou sistema de facturació de la llum per hores"	1
			Total hores	21

Durant el 2014 des de la gerència del Consell Comarcal de l'Alt Camp es va decidir que l'OCIC de l'Alt Camp deixaria de fer actuacions d'educació en consum, ja que era un requisit que ja no es demanava en el conveni.

L'OCIC de l'Alt Camp havia desenvolupat durant els darrers anys uns programes formatius en matèria de consum adreçats a escoles, instituts i associacions de la comarca, que eren molt ben rebuts. Per aquest motiu, en la mesura que sigui possible, des del punt de vista tècnic, de prevenció de problemàtiques de consum, seria molt precís poder recuperar l'activitat educadora de l'oficina.

3. Àmbit de mediació

3.1. Queixes, reclamacions i denúncies tramitades:

- Número de queixes: 2
- Número de denúncies: 18
- Nombre de reclamacions: 403

ANY 2015		Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Reclamacions														
▶	Reclamacions rebudes	39	26	42	9	56	16	33	55	33	30	35	29	403

- **Total queixes, denúncies i reclamacions: 423**

L'OCIC de l'Alt Camp, aquest any s'ha mantingut en les reclamacions rebudes. Amb l'entrada en vigor del **DECRET 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum**, on es regula el fet que la persona consumidora ha de realitzar la reclamació prèvia abans de presentar la sol·licitud de mediació, es podia preveure una reducció de les reclamacions tramitades, tanmateix no ha estat així. El que sí que s'ha vist incrementada ha estat la durada i qualitat de les consultes que en la majoria de casos s'han dedicat a assessorar com s'havia de realitzar la reclamació prèvia. Cal tenir en compte que la comarca de l'Alt Camp és una comarca amb població molt gran que té dificultats per a poder realitzar per si mateixes una reclamació prèvia, i aquesta oficina ha dedicat moltes consultes a atendre les necessitats d'aquestes persones consumidores.

Les reclamacions, que inclouen una mediació de consum, és el procediment que ocupa la part més important de l'activitat de l'OCIC de l'Alt Camp, per tant, és molt rellevant aquest manteniment. Malgrat no haver fet publicitat expressa de l'OCIC de l'Alt Camp, el boca orella i el fet que faci 6 anys que l'OCIC de l'Alt Camp funcioni a ple rendiment, fa que cada vegada més persones consumidores coneguin el servei i, per tant, aquest tingui més usuaris. No obstant això, moltes de les persones consumidores que s'atenen no coneixien l'existència del servei i assisteixen per a resoldre reclamacions que, en cas d'haver conegut el servei, s'haurien pogut resoldre abans, d'aquest fet també s'extreu que hi ha moltes persones consumidores que encara no coneixen el servei i que, per tant, no poden resoldre els seus conflictes de consum de forma satisfactòria. En aquest sentit, caldria fer un treball de difusió i promoció de l'OCIC de l'Alt Camp per tal que tots els habitants de l'Alt Camp coneguin el servei i puguin exercir els seus drets com a persones consumidores.

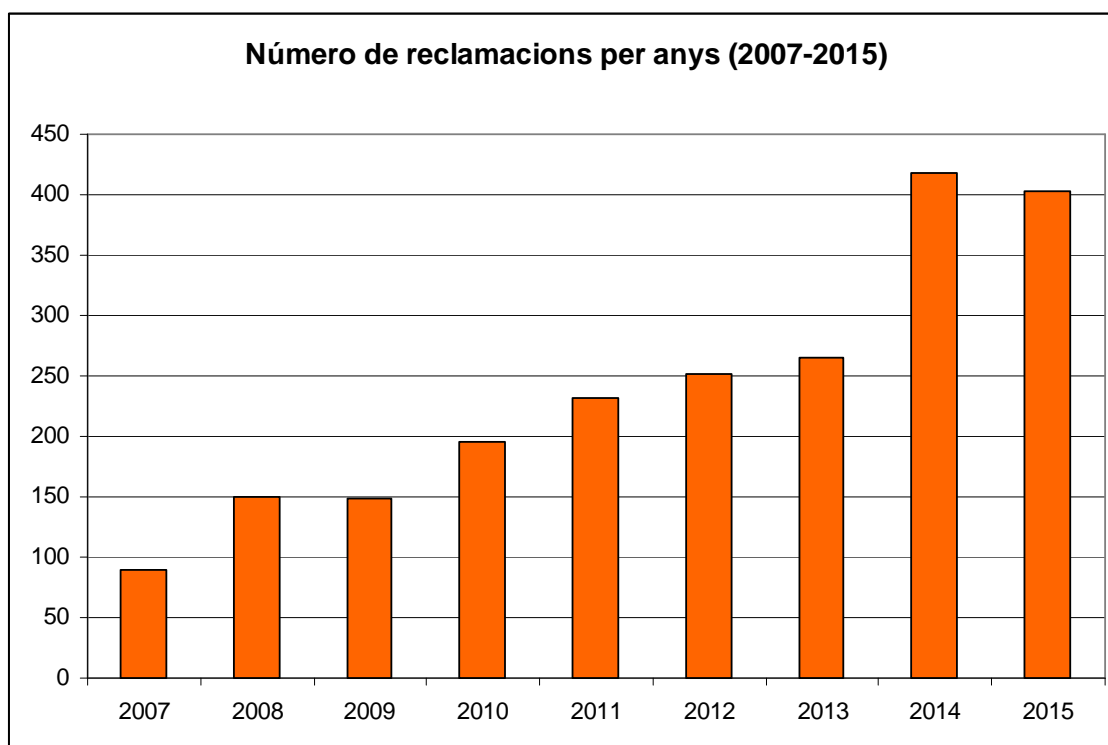
Fins el 2014, l'OCIC de l'Alt Camp atenia al públic amb cita prèvia en 2 dies setmanals (dimarts matí – dimecres matí i tarda), donada l'afluència d'usuaris, el 2015 l'OCIC de l'Alt Camp ha atès al públic amb cita prèvia 3 dies a la setmana (dimarts matí – dimecres matí i tarda – dijous matí), per tal de poder atendre a tothom qui ha requerit el servei. Es valora positivament aquesta ampliació d'hores, per tant, es mantindrà duran el 2016. Quan una persona no pot assistir dins dels

horaris de visita que s'han establert, l'OCIC s'adapta a la disponibilitat de la persona consumidora que ho demana, per tal de facilitar-ne l'atenció.

Actualment, l'activitat de l'OCIC de l'Alt Camp és del 100%, es preveu que la seva activitat es mantindrà o anirà a l'alça durant el 2016, durant el mes de **gener de 2016**, s'han registrat **36 reclamacions**.

Evolució de les reclamacions per anys:

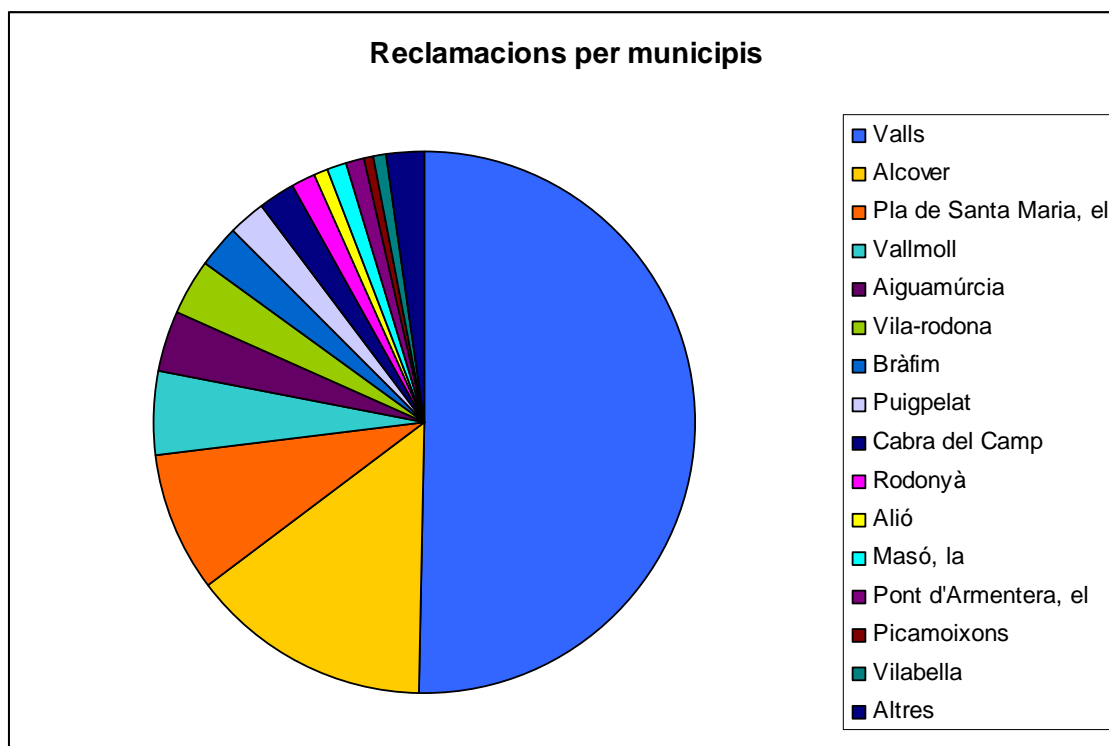
Anys	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número de reclamacions	90	150	148	195	232	251	265	418	403



Tal i com es pot comprovar a la gràfica, el número de reclamacions del 2015 s'ha mantingut respecte l'any 2014 que va experimentar un gran augment.

Reclamacions per municipis (2015):

Municipis		% (2015)	% (2014)
Aiguamúrcia	14	3.47	3,82
Alcover	58	14.39	15,31
Alió	4	0.99	0,71
Bràfim	11	2.72	1,91
Cabra del Camp	8	1.99	6,22
Figuerola del Camp	1	0.25	0,95
Garidells, els	0	0	1,43
Masó, la	4	0.99	0,24
Milà, el	0	0	0,24
Mont-ral	1	0.25	0,48
Montferri	0	0	1,20
Nulles	1	0.25	0,95
Picamoixons	3	0.74	0,95
Pla de Santa Maria, el	33	8.19	6,22
Pont d'Armentera, el	4	0.99	0,72
Puigpelat	9	2.23	4,31
Querol	2	0.50	0,48
Riba, la	2	0.50	0,71
Rodonyà	6	1.49	1,20
Rourell, el	2	0.50	1,43
Vallmoll	21	5.22	2,39
Valls	203	50.37	43,77
Vila-rodona	13	3.22	3,83
Vilabella	3	0.74	0,48
Total	403	100	100



Pel que fa a la distribució de reclamacions per municipis, Valls segueix sent el municipi que concentra més usuaris, amb un 50.37%. Valls actualment disposa d'una OMIC i, des del punt de vista tècnic es proposa que l'OMIC de Valls sigui assumida per l'OCIC de l'Alt Camp, ja que aquesta oficina ja atén un gran número d'usuaris de Valls i està inclosa dins del Sistema d'Informació en Consum (SIC), on els expedients i tots els seus tràmits queden registrats i compartits de forma telemàtica amb la resta d'oficines del territori, així com amb l'Agència Catalana del Consum, fet que fa més efectiu els procediments en matèria de consum. A més, les noves legislacions en matèria de reorganització dels serveis municipals faciliten aquest trasllat. Val a dir, que alguns dels usuaris de Valls que s'atenen des de l'OCIC de l'Alt Camp, ja vénen derivats de la mateixa OMIC de Valls. Cal que aquest 2016 es formuli un conveni amb l'Ajuntament de Valls per tal que l'OMIC de Valls sigui continguda dins de l'OCIC de l'Alt Camp.

Pel que fa a la resta de municipis, en general les dades són proporcionals al número d'habitants que té cada municipi, per tant, Alcover, segon municipi més gran de l'Alt Camp, és un dels que aporta més usuaris a l'OCIC de l'Alt Camp.

Quant a les temàtiques de les reclamacions, podríem diferenciar entre 5 blocs: telecomunicacions, serveis energètics bàsics, serveis financers i assegurances, transport i habitatge. Tot seguit trobem un altre bloc amb un ventall molt variat de reclamacions de temàtiques diverses.

Habitualment el bloc que conté més reclamacions és el de les comunicacions, des de fa anys que el sector de les comunicacions és el que més reclamacions rep, la temàtica concreta d'aquestes va variant al llarg dels anys, aquest any, a destacar, s'ha notat un increment de les reclamacions en els serveis de telecomunicacions oferts com a part d'un paquet.

Pel que fa als serveis energètics bàsics, la llum segueix sent un dels serveis que més reclamacions rep. Enguany, una de les reclamacions més freqüents tenia a veure amb el canvi de comptadors i la detecció d'anomalies en ells per part de l'empresa, resultant unes quantitats a pagar per la persona consumidora molt elevades, que eren reclamades. La gestió de reclamacions amb aquest sector és molt problemàtica, especialment per a les reclamacions que s'adrecen a les empreses Endesa Energia XXI o Endesa Energia SAU que quan la problemàtica té a veure amb Endesa Distribución Eléctrica sol·liciten que es reclami directament a la distribuïdora, la capacitat de resolució de la distribuïdora és mínima, la comunicació és per correu postal i triguen mesos a respondre, i aquest contratemps significa que els consumidor hagi d'esperar massa i fer més tràmits del compte. Resulta imprescindible treballar el fet que les empreses comercialitzadores siguin les que resolguin directament els problemes dels seus clients i no els adrecin a una empresa de la que no són clients.

Referent a les reclamacions prèvies, s'ha detectat la problemàtica que les grans empreses no donen el número de reclamació prèvia amb facilitat. Normalment l'usuari ve a l'oficina havent reclamat ja (en la majoria de casos per telèfon), però amb el desconeixement que havia de demanar el número de reclamació, i les companyies només donen el número de reclamació si es demana. Aleshores el consumidor ha de tornar a trucar i quan demana que li donin el número de reclamació, en molts casos li diuen que no li poden donar, que n'ha de tramitar una de nova, el consumidor es veu obligat a tramitar-la de nou i haver d'esperar un

altre període. Un altre problema és que quan la persona consumidora ja no és clienta de l'empresa, no se li permet fet cap reclamació prèvia telefònicament, per tant, s'ha d'enviar per correu postal, fet que dificulta més el tràmit.

En el cas de la llum, quan un consumidor s'adreça al punt de servei d'Endesa de Valls per a realitzar una reclamació, no li donen ni cap número ni cap document de reclamació prèvia, des de l'OCIC hem d'informar que han de tornar al punt de servei i exigir que els entreguin un número o un document de reclamació, aleshores sí que els hi donen, però aquest fet genera moltes molèsties al consumidor. Aquesta forma d'actuar del punt de servei ja ha estat comunicada en moltes ocasions als responsables d'Endesa, sense que aquesta hagi estat modificada.

Atès que el tràmit de reclamació prèvia és de caire obligatori per als serveis bàsics, caldria treballar amb les grans empreses la millora i facilitació dels números de reclamació prèvia. Com hem apuntat anteriorment, gran part dels usuaris d'aquest servei són persones molt grans i és des de l'OCIC que s'ha de realitzar aquesta tasca de reclamació prèvia, registrada com a consulta.

3.2. Mediacions:

- Nombre de sol·licituds resoltes per mediació: 366
- Nombre de sol·licituds arxivades per no haver prosperat la mediació: 46
- Nombre de sol·licituds arxivades per desestiment i altres motius: 18
- Nombre de sol·licituds arxivades i traslladades a l'arbitratge: 15

Total de mediacions: 445

Quant a les dades de mediació, tal i com es pot comprovar amb les xifres, el nivell de resolució de les reclamacions és molt elevat, un 82.23% d'elles han estat resoltes per mediació, i un 14.38% han estat arxivades sense resolució, ja sigui per no haver prosperat la mediació o per desistiment del reclamant, i un 3.37% han estat traslladades a arbitratge. Aquesta dada qualitativa és molt positiva i rellevant, ja que descriu l'efectivitat del servei. Val a dir que com a OCIC de l'Alt Camp, les mediacions són la primera prioritat, ja que el grau de qualitat del servei no només es mesura en el número de sol·licituds rebudes, sinó també en la seva resolució.

Un dels elements més importants de l'èxit de la mediació és fer-ne el seguiment i contactar directament amb les empreses una vegada s'acosta la finalització del període que tenen per respondre, ja que moltes d'elles acaben resolent el conflicte gràcies a aquesta mediació personalitzada i cas per cas que realitza la tècnica de consum.

En aquest sentit, el fet que la persona consumidora pugui rebre una resposta per part de l'empresa és l'element que més satisfacció del servei li comporta, per aquest motiu, el seguiment de l'expedient i el contacte directe amb les empreses reclamades seguiran sent una prioritat per a la realització de les mediacions durant el 2016.

4. Àmbit de l'arbitratge

Expedients resolts per laude notificat a la persona consumidora: 9

Expedients arxivats: 8

Total: 17

Durant el 2015 s'han començat a realitzar arbitratges no presencials des de l'OCIC de l'Alt Camp, si bé és cert que per ara només hi ha finalitzats 17 expedients, n'hi ha una cinquantena a punt de resoldre's per al 2016.

Es valora molt positivament que els habitants de la comarca puguin disposar d'aquest servei també a la seu del Consell Comarcal de l'Alt Camp, ja que s'agilitza molt més el tràmit, i que els arbitratges es puguin realitzar de forma no presencial, ja que pel caràcter envellit de la comarca pot ser que molts dels usuaris puguin tenir dificultats a l'hora de desplaçar-se.

L'OCIC de l'Alt Camp ha tamitat un total de 1692 expedients el 2015

Lurdes Quintero Gallego - Coordinadora comarcal de consum

Valls, 4 de febrer de 2016