



Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Memòria 2017 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. 10**
- 4. Àmbit d'Arbitratge.....pàg. 17**



Introducció

Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Memòria 2017

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
- Exercir com a seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya
- 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

L'OCIC de l'Alt Camp **dóna servei a la totalitat de la comarca de l'Alt Camp, amb una població de 43995 habitants (2017).**

1. Àmbit d'informació

L'any 2017 s'han realitzat: **667 consultes**

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.

En molts casos és la mateixa tècnica de l'OCIC de l'Alt Camp la que ha de realitzar la reclamació prèvia a la persona consumidora quan aquesta és molt gran o té dificultats per llegir i escriure, aquesta tasca que no és pròpia de l'oficina s'ha de dur a terme donada l'obligació que té la persona consumidora de realitzar la

reclamació prèvia, en alguns casos, especialment els serveis de telefonia i llum, no faciliten gens l'obtenció d'un número de reclamació.

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

- Infoconsum

L'any 2017 s'ha seguit amb la publicació iniciada el 2016 de l'OCIC de l'Alt Camp, l'Infoconsum. Aquesta publicació té l'objectiu de fer arribar consells bàsics i activitats sobre consum al màxim número de persones consumidores de la comarca, així com també informar als Ajuntaments del servei que oferim.

- 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 2017, en conseqüència, tampoc massa publicitat de l'OCIC, fet que fa que encara no es 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 2017 es va proposar de fer més aparicions a premsa, perquè els comarcans coneguessin el servei, però no s'ha pogut fer per manca de pressupost per a publicitar l'OCIC de l'Alt Camp. Per l'any 2018 cal fer més accions informatives i de publicitat del servei, si no hi ha pressupost per publicitar el servei, cal buscar altres vies per a donar-se a conèixer.

2. Formació i Educació en consum

2.1. Activitats formatives que ha realitzat la tècnica de consum

Data	Lloc	Població	Tema	Hores
22/10/2016 – 30/06/2017	Fundació Universitat Rovira i Virgili	Reus	Diploma de Postgrau en Mediació	380
23/03/2017	ACC	Barcelona	Curs d'actualització de la normativa	4
15/06/2017	ACC	Tarragona	Reciclatge SIC	4h 45 min
			Total hores	388h 45 min

Aquest any 2017 juntament amb els Serveis Socials, s'han programat unes xerrades formatives que s'han canalitzat mitjançant les associacions de dones de la comarca. L'objectiu de les xerrades era empoderar a les dones de la comarca i que poguessin entendre les factures de la llum per elles mateixes, així com també poder detectar possibles errors en les factures. Aquestes xerrades eren completament pedagògiques i incloïen pràctiques amb factures reals.

L'acollida de les xerrades ha estat un èxit i les dones de la comarca han expressat el seu agraïment per facilitar-los la comprensió de les factures.

Les accions formatives realitzades durant el 2017 han estat les següents:

Data	Lloc	Població	Tema	Assistents	Hores
18/01/2017	C/Escoles Velles	Puigpelat	La factura de la llum	23	2
25/01/2017	Casal	Figuerola del Camp	La factura de la llum	11	2
08/02/2017	Casal	Les Pobles (Aiguamúrcia)	La factura de la llum	25	2
15/02/2017	Casal	Bràfim	La factura de la llum	21	2
20/02/2017	Local de l'Associació de dones	El Pont d'Armentera	La factura de la llum	15	2
01/03/2017	Casa Cultura	La Riba	La factura de la llum	16	2
01/03/2017	Sala d'Actes del Convent del Carme	Valls	Clàusules terra	28	2
15/03/2017	Centro	Nulles	La factura de la llum	12	2
Totals				151	16

* La xerrada de clàusules terra es va realitzar en coordinació amb AICEC-ADICAE i l'oficina d'habitatge de l'Ajuntament de Valls.

3. Àmbit de mediació

3.1. Queixes, reclamacions i denúncies tramitades:

- Número de queixes: 8
- Número de denúncies: 17
- Nombre de reclamacions: 360

ANY 2017		Gen.	Feb.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Reclamacions														
►	Reclamacions rebudes	20	31	28	13	34	32	37	27	36	25	10	67	360

- Total queixes, denúncies i reclamacions: 385

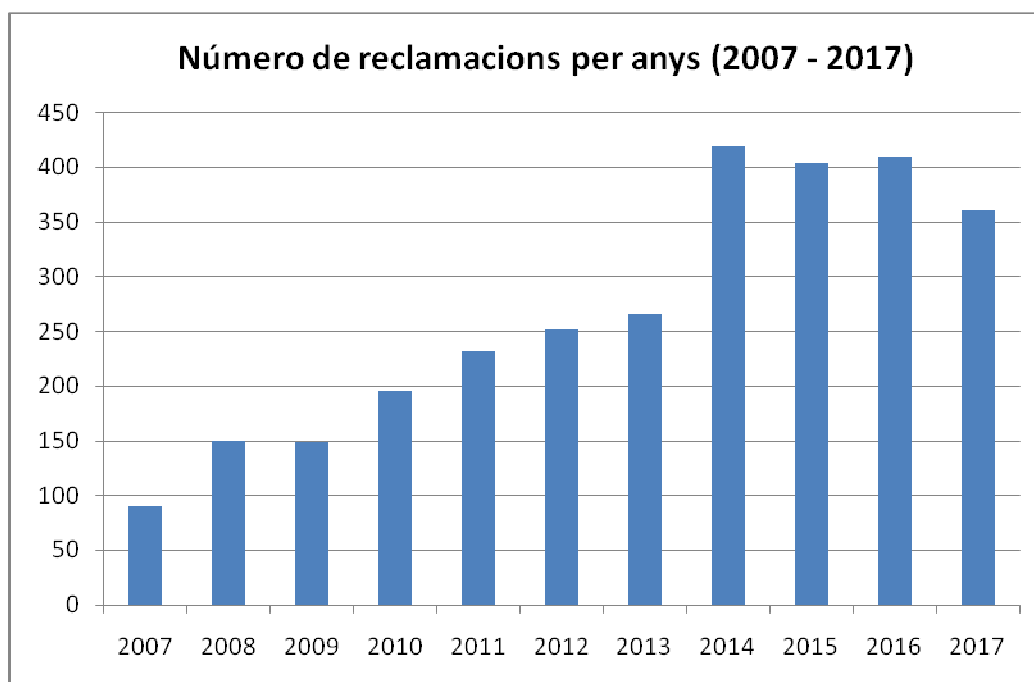
L'OCIC de l'Alt Camp, aquest any ha augmentat el número de queixes, ha mantingut el número de denúncies i ha reduït lleugerament el número de reclamacions.

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 progressiva de les reclamacions tramitades, ja que en alguns casos és indispensable que el consumidor faci la reclamació prèvia. 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, fins i tot, tal i com ja s'ha apuntat anteriorment, la mateixa tècnica ha hagut de fer la reclamació prèvia ella mateixa.

Cal tenir en compte que la comarca de l'Alt Camp és una comarca amb població molt 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, a la vegada especialment protegides pel Codi de Consum de Catalunya.

Evolució de les reclamacions per anys:

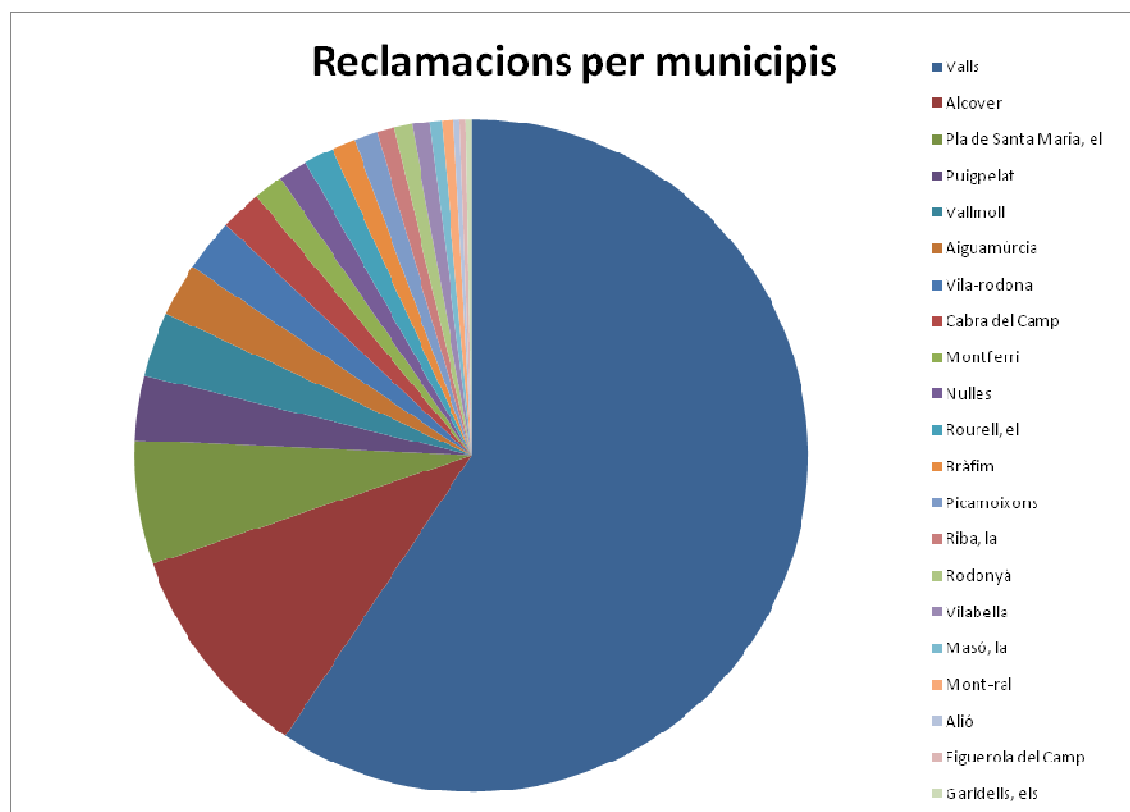
Anys	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número de reclamacions	90	150	148	195	232	251	265	418	403	409	360



Reclamacions per municipis (2017):

Municipis	Número	%(2017)	%(2016)	%(2015)	%(2014)
Aiguamúrcia	9	2.5	1.93	3.47	3,82
Alcover	37	10.28	13.80	14.39	15,31
Alió	1	0.28	--	0.99	0,71
Bràfim	4	1.11	1.21	2.72	1,91
Cabra del Camp	7	1.94	2.66	1.99	6,22
Figuerola del Camp	1	0.28	0.97	0.25	0,95
Garidells, els	1	0.28	--	0	1,43
Masó, la	2	0.55	0.24	0.99	0,24
Milà, el	-	-	0.48	0	0,24

Mont-ral	2	0.55	--	0.25	0,48
Montferri	5	1.39	0.48	0	1,20
Nulles	5	1.39	1.21	0.25	0,95
Picamoixons	4	1.11	1.94	0.74	0,95
Pla de Santa Maria, el	21	5.83	4.60	8.19	6,22
Pont d'Armentera, el	-	-	0.48	0.99	0,72
Puigpelat	11	3.05	1.94	2.23	4,31
Querol	-	-	0.72	0.50	0,48
Riba, la	3	0.83	0.72	0.50	0,71
Rodonyà	3	0.83	0.72	1.49	1,20
Rourell, el	5	1.39	--	0.50	1,43
Vallmoll	11	3.05	3.15	5.22	2,39
Valls	210	58.33	60.53	50.37	43,77
Vila-rodona	9	2.5	1.45	3.22	3,83
Vilabella	3	0.83	0.97	0.74	0,48
Total	360	100	100	100	100

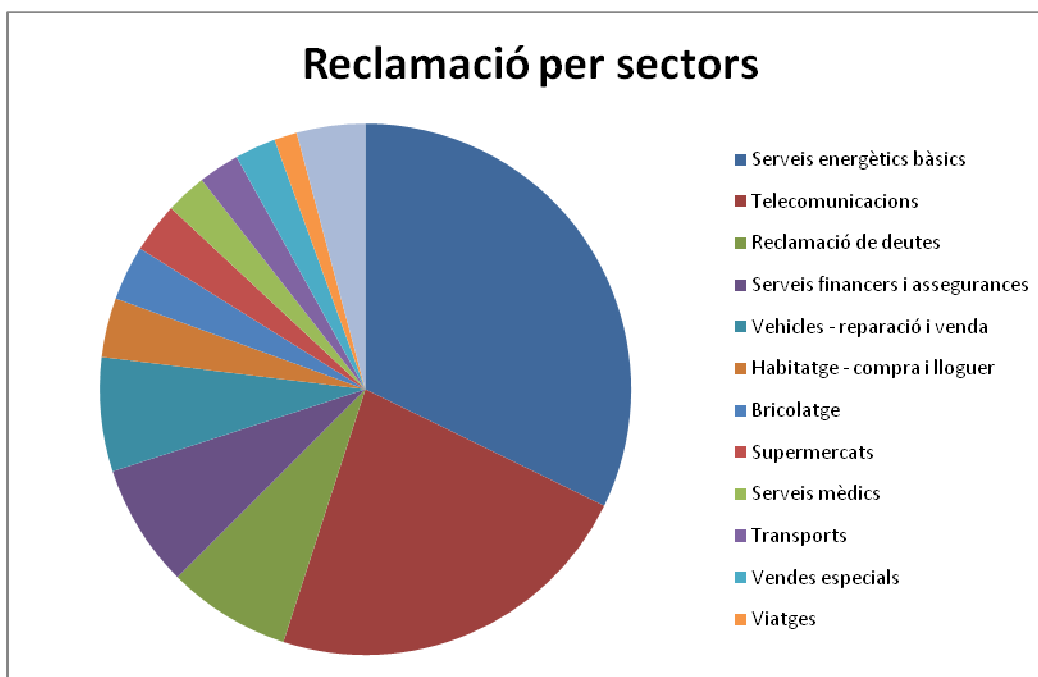


Pel que fa a la distribució de reclamacions per municipis, Valls segueix sent el municipi que concentra més usuaris, amb un 58.33% (lleuger descens respecte el 2016). Valls és el municipi més gran de la comarca amb 24112 habitants, que significa un 54.8 % de la població de l'Alt Camp, per tant, el número de reclamacions coincideix amb la proporció d'habitants també.

Pel que fa a la resta de municipis, en general les dades també 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 els blocs següents: serveis energètics bàsics (llum, gas i aigua), telecomunicacions, serveis financers i assegurances, habitatge (s'inclou habitatge de compra i lloguer), vehicles (s'inclouen tant la compra de vehicles nous com de segona mà, com les reparacions), reclamació de deutes, viatges (allotjament), transports, serveis mèdics i vendes especials (vendes a distància i fora de l'establiment mercantil). Tot seguit trobem un altre bloc amb un ventall molt variat de reclamacions de temàtiques diverses.

Sectors	Núm. de reclamacions
Serveis energètics bàsics	116
Telecomunicacions	82
Reclamació de deutes	27
Serveis financers i assegurances	27
Vehicles - reparació i venda	25
Habitatge - compra i lloguer	13
Bricolatge	12
Supermercats	11
Serveis mèdics	9
Transports	9
Vendes especials	9
Viatges	5
Altres	15



Habitualment el bloc que contenia més reclamacions era el de les comunicacions, des de fa anys que el sector de les comunicacions era el que més reclamacions rebia a l'OCIC de l'Alt Camp, tanmateix, ja des de l'any 2016 van ser les reclamacions a serveis energètics bàsics els que van rebre més reclamacions, i aquest any s'ha tornat a mantenir aquesta tendència, especialment el sector elèctric. Els problemes habituals de llum actuals tenen a veure amb l'alta no consentida, tant de contractacions noves com de serveis, i amb la facturació errònia. Les reclamacions que havíem tingut en anys anteriors referent al canvi de comptadors han disminuït.

Tal i com ja hem comentat en anys anteriors, 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 (tot i que tenen l'obligació de facilitar-nos un correu @) i triguen mesos a respondre, i aquest contratemps significa que el consumidor hagi d'esperar massa i fer més tràmits del compte. Tot i que de vegades, les comercialitzadores d'Endesa sí que assumeixen que són ells qui han de

resoldre el problema i responen que solucionaran el problema amb la distribuïdora, la resposta triga també mesos a arribar, fan arribar una comunicació dient que estan esperant la resposta de la distribuïdora, i el problema segueix sent el mateix, el consumidor ha d'esperar molt de temps en rebre la resposta, amb l'inconvenient que hi pot haver un tall de llum, i que una reclamació no pot romandre oberta més de sis mesos. 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, i ho facin dins del termini d'un mes estipulat en el codi de consum.

Referent a les reclamacions prèvies, insistim en la problemàtica que ja hem anotat en anys anteriors, les grans empreses segueixen posant moltes dificultats per a donar el número de reclamació prèvia, bàsicament per la dificultat d'accés a un operador, ja que en la majoria de casos primerament cal parlar amb un contestador automàtic. 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.

També, com ja hem comentat en altres memòries, 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. Afegir que en casos especials, d'urgència, caldria considerar algunes excepcions de reclamacions que es puguin tramitar sense reclamació prèvia directament a l'empresa.

3.2. Mediacions:

- Nombre de sol·licituds resoltes per mediació: 334
- Nombre de sol·licituds arxivades per no haver prosperat la mediació: 73
- Nombre de sol·licituds arxivades per desestiment i altres motius: 18
- Nombre de sol·licituds arxivades i traslladades a l'arbitratge: 0

Total de mediacions: 425

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 78.59% d'elles han estat resoltes per mediació, i un 21.41 % han estat arxivades sense resolució, ja sigui per no haver prosperat la mediació o per desistiment del reclamant. 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.

Els sectors en què les reclamacions costen més de resoldre satisfactòriament són els vehicles, ja siguin de compra o reparacions, les assegurances i els dentistes. En aquests sectors que majoritàriament no estan adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, és molt difícil mediar.

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 2017.

4. Àmbit de l'arbitratge

Expedients resolts per laude notificat a la persona consumidora: 42

Suport administratiu i tècnic en al tramitació d'expedients arbitrals de la JACC: 16

Total: 58

Durant el 2015 es van començar a realitzar arbitratges no presencials des de l'OCIC de l'Alt Camp, aleshores es van finalitzar 17 expedients, l'any 2016 es van finalitzar 37 expedients i el 2017 se n'han finalitzat 58, per tant, es va incrementant l'activitat. Com a novetat afegir que aquest any 2017 també s'han començat a realitzar arbitratges presencials.

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 tramitat un total de 1545 expedients el 2017

Lurdes Quintero Gallego - Coordinadora comarcal de consum

Valls, 23 de gener de 2017

Fotografies de les diferents xerrades realitzades:







Exemple del butlletí Infoconsum:



INFOCONSUM

Butlletí d'informació a les persones consumidores de l'Alt Camp

Juliol 2017



1 24353 18362 2

Número 10. Juliol 2017

Regularització de la factura elèctrica

D'acord amb la normativa vigent, les comercialitzadores d'energia elèctrica de referència podran **regularitzar** les factures del període comprès entre l'**abril de 2014** i el **desembre de 2016** (és a dir, de forma retroactiva) pel que fa als **costos de comercialització** del Preu Voluntari per al Petit Consumidor (PVPC). La Comissió Nacional dels Mercats i la Competència considerava insuficient el cost de comercialització de l'esmentat període i el Tribunal Suprem ha anul·lat la normativa que el regulava, motiu pel qual ara es pot recalcular.

Els clients, junt amb la factura, rebran una carta informativa amb el títol "Regularització del component associat al cost de comercialització per sentències judicials". Als clients de mercat lliure aquesta regularitza-





Voleu reclamar?

Oficina de Consum de l'Alt Camp (OCIC)



Consell Comarcal de l'Alt Camp
Mossèn Martí, 3
43800 Valls 977 608 560
consum@altcamp.cat
www.altcamp.cat
(Cal demanar cita prèvia)

Puc cancel·lar un paquet de vacances?

D'acord amb la normativa vigent, tenim dret a cancel·lar un viatge i a reclamar la devolució de l'import pagat, especialment si la cancel·lació es fa per causes de força major. No obstant això, cal indemnitzar l'empresa, motiu pel qual l'usuari ha d'assumir les despeses de **gestió** i d'**anul·lació** i una **penalització** (del 5%, si la cancel·lació es produeix amb més de 10 dies i menys de 15 dies d'antelació; del 15%, entre els 10 i els 3 dies, i del 25% si el viatge es cancel·la les 48 hores anteriors). Si el dia indicat no et presentes, no tens dret a reclamar i has de pagar l'import complet del viatge. Informa't, si cal, de les assegurances de cancel·lació!

Ús del mòbil a l'estranger

Des del 15 de juny de 2017, les trucades, els missatges de text i el consum de dades que es faci des de qualsevol país de la Unió Europea (28 països) s'inclou a la tarifa nacional. Això vol dir que els consums es carregaran o es deduiran de la tarifa habitual (com si fóssiu a casa) i que ja no hi ha cap diferència pel que fa a l'ús del telèfon mòbil en els viatges per la UE o al país de residència habitual. La normativa marca com a únic límit la utilització "raonable" dels serveis d'itinerància. Si sou en una localitat fronterera (Andorra, el Marroc), abans d'usar el mòbil, comproveu que esteu connectats a un operador del país on us trobeu.

Si viatgeu a països de fora de la Unió Europea, informeu-vos, abans, de les tarifes que cobra el vostre operador per fer o rebre trucades, per enviar o rebre missatges i per accedir a Internet.

I, si voleu fer ús del mòbil des d'un creuer, aneu amb molt de compte ja que, en alta mar, el preu que us cobrarà l'operador dependrà de la ubicació del vaixell.





Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



Consell Comarcal
de l'Alt Camp

Si desitgeu que suprimim el vostre nom de la llista de distribució de correu, digueu-nos-ho a consum@altcamp.cat

Certificat del Postgrau de mediació realitzat:

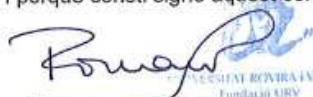


Charo Romano de los Santos, directora del Centre de Formació Permanent de la Fundació URV,

CERTIFICO:

1. Que Lurdes Quintero Gallego amb DNI 46818682C, ha superat amb aprofitament el Diploma de Postgrau en Mediació organitzat pel Departament de Dret Privat, Processal i Financer de la Universitat Rovira i Virgili, amb un total de 30 ECTS (380 hores), durant el període del 22/10/2016 al 30/06/2017, amb una qualificació final de 9 sobre 10 (Excel·lent).
2. Que el Diploma de Postgrau en Mediació conté la formació específica, d'acord amb la normativa vigent sobre mediació en l'àmbit del dret privat, l'Ordre JUS/428/2012, per tal que una persona pugui inscriure's en els registres del Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.
3. Que la resolució de l'homologació del Diploma d'Especialització en Mediació és del 25 de maig de 2016: edició 2016-2017 (referència 12/5), en els àmbits de família, i del dret privat, i part general.

I perquè consti signo aquest certificat.



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Fundació URV
Centre de Formació Permanent
Plaça Onze de Setembre, 112
43203 Reus
Tel.: 977 779 950 • Fax: 977 310 113
formacio@fundacio.urv.cat
www.fundacio.urv.cat

Reus, 22 de gener de 2018

