



Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Memòria 2014 Alt Camp



Consell Comarcal
de l'Alt Camp



Índex

Introducció.....pàg. 4

OCIC Alt Camp

Àmbit d'Informació.....pàg. 6

Àmbit de Formació.....pàg. 8

Àmbit de Mediació.....pàg. 12

Àmbit d'Arbitratge.....pàg. 17



Introducció

Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

Memòria 2014

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 accompli 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 complir 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 2014 | Gen. | Feb. | Mar. | Abr. | Mai. | Jun. | Jul. | Ago. | Set. | Oct. | Nov. | Des. | Total |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Informació | | | | | | | | | | | | | |
| ▶ Consultes | 11 | 44 | 24 | 9 | 44 | 20 | 219 | 13 | 184 | 113 | 282 | 62 | 1025 |

* El número de consultes per mesos no 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.

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 2014, en conseqüència, tampoc massa publicitat de l'OCIC, fet que fa que encara hi hagi molta gent que potser no conegui el servei.

- Coordinació de l'Associació Catalana per a la protecció i promoció dels productes de l'Alt Camp – Fet a l'Alt Camp i organització de les seves activitats

Fins l'any passat l'OCIC de l'Alt Camp participava de la coordinació i organització de les activitats de la marca "Fet a l'Alt Camp", aquest any la tècnica de consum ha estat apartada d'aquesta tasca amb l'argument que és una activitat que no apareix en l'encàrrec de gestió de l'Agència Catalana del Consum.

Des del punt de vista tècnic i professional, on recau la responsabilitat que les persones consumidores de la comarca siguin ben ateses, es valora negativament aquest fet, ja que es deixa de realitzar una tasca d'informació al consumidor molt important sobre els productes de proximitat de la seva comarca. Més enllà del que s'hagi de complir dins de l'encàrrec de gestió, des d'un punt de vista tècnic, el Consell Comarcal de l'Alt Camp ha de tenir les seves pròpies polítiques de consum que donin un bon servei a la població de la comarca i realitzar les seves activitats pròpies, en funció de les necessitats existents a l'Alt Camp.

1. Formació i Educació en consum

Activitats formatives que ha realitzat la tècnica de consum

| Data | Lloc | Població | Tema | Hores |
|-----------------|-----------------------------|-----------|--|-----------|
| 12 i 13/03/2014 | Agència Catalana del Consum | Barcelona | <i>Curs sobre els serveis de la societat de la informació: tecnologies de la informació</i> | 10 |
| 22/05/2014 | Agència Catalana del Consum | Tarragona | <i>Les implicacions i encaix normatiu europeu, estatal i català de la llei 3/2014, de 27 de març</i> | 4 |
| 29/05/2014 | Agència Catalana del Consum | Barcelona | <i>Curs de millora en la gestió d'expedients del SIC en les fases d'informació, mediació i arbitratge</i> | 4 |
| 19/06/2014 | Agència Catalana del Consum | Tarragona | <i>Procediment d'aplicació per part d'ENDESA, del nou sistema per a la factura de la llum per al petit consumidor (PVPC)</i> | 2 |
| 16/09/2014 | Agència Catalana del Consum | Barcelona | <i>Curs de Formació bàsica d'arbitratge als Consells Comarcals</i> | 3.30 |
| 18/09/2014 | Agència Catalana del Consum | Barcelona | <i>Curs de Formació avançada d'arbitratge als Consells Comarcals</i> | 3.30 |
| 9/10/2014 | Agència Catalana del Consum | Barcelona | <i>Jornada de Formació sobre el nou Decret de Mediació</i> | 4 |
| 30/10/2014 | Agència Catalana del Consum | Tarragona | <i>Gestió d'expedients d'arbitratge pel SIC</i> | 2 |
| 27/11/2014 | Agència Catalana del Consum | Tarragona | <i>Procediment d'aplicació per part d'ENDESA, del nou sistema per a la factura de la llum per al petit consumidor (PVPC)</i> | 2 |
| | | | Total hores | 35 |

Activitats formatives de consum que la tècnica de consum ha realitzat com a ponent

| Data | Administració col.laboradora | Lloc | Població | Tema | Destinataris | Assis |
|------------|------------------------------|--------------------------------|-------------|------------------------------------|------------------|-------|
| 05/02/2014 | ACC | Consell Comarcal de l'Alt Camp | Valls | Participacions preferents | Usuaris afectats | 20 |
| 12/02/14 | PIMEC | Cambra de Comerç | Valls | Actualització normatives de consum | Botiguers | 26 |
| 27/03/2014 | | Escola Bernardí Toldrà | Vila-rodona | Consum responsable | Alumnes 3er | 23 |
| 27/03/2014 | | Escola Bernardí Toldrà | Vila-rodona | Consum responsable | Alumnes 4rt | 23 |
| 28/03/2014 | | Escola Bernardí Toldrà | Vila-rodona | Consum responsable | Alumnes 5è | 22 |
| 28/03/2014 | | Escola Bernardí Toldrà | Vila-rodona | Consum responsable | Alumnes 6è | 21 |

| | | | | | | |
|------------|-----------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------------|--------------------------|------------|
| 01/04/2014 | Serveis Socials | Casa de cultura | Vila-rodona | Pobresa energètica | Públic general | 23 |
| 02/04/2014 | Serveis Socials | Biblioteca | Vallmoll | Pobresa energètica | Públic general | 8 |
| 09/04/2014 | Serveis Socials | Ajuntament del Pla de Santa Maria | El Pla de Santa Maria | Pobresa energètica | Públic general | 34 |
| 09/04/2014 | Serveis Socials | Ajuntament d'Alcover | Alcover | Pobresa energètica | Públic general | 15 |
| 30/04/2014 | UEC Valls | Vallsgenera | Valls | Compra ètica i responsable de roba | Alumnes | 36 |
| 30/05/2014 | Serveis Socials | Consell Comarcal de l'Alt Camp | Valls | Economia domèstica | Usuàries serveis socials | 12 |
| 02/06/2014 | | Escola Candela | Valls | Consum responsable | Alumnes 2on | 23 |
| 02/06/2014 | | Escola Candela | Valls | Consum responsable | Alumnes 3er | 24 |
| 03/06/2014 | | Escola Candela | Valls | Consum responsable | Alumnes 6è | 22 |
| 03/06/2014 | | Escola Candela | Valls | Consum responsable | Alumnes 1er | 23 |
| 04/06/2014 | | Escola Candela | Valls | Consum responsable | Alumnes 5è | 23 |
| 04/06/2014 | | Escola Candela | Valls | Consum responsable | Alumnes 4rt | 21 |
| | | | | | Total | 399 |

- Projecte "La setmana del consum"

Arrel de les demandes d'alguns centres educatius, des de l'OCIC de l'Alt Camp va treballar durant el 2011 en un projecte educatiu que té l'objectiu de realitzar diferents tallers de consum (emmarcats dins les temàtiques del consum responsable), que es puguin realitzar cada any als centres educatius que ho sol·licitin, i d'aquesta manera es pugui donar continuïtat al projecte i al final de la vida escolar de l'alumne, aquest hagi pogut realitzar tots els tallers. Més enllà dels tallers específics que l'OCIC de l'Alt Camp realitza als centres educatius, el projecte també comprèn tot un seguit d'activitats relacionades que tiren endavant els alumnes amb la col·laboració del personal docent, d'aquesta manera el projecte es planteja per tal que el centre pugui dedicar tota una setmana sencera a parlar del consum.

A més, també s'ofereixen activitats per a treballar amb les famílies.

Durant aquest any 2014 el projecte s'ha dut a terme a diferents centres educatius com l'Escola Candela de Valls i Escola Bernardí Toldrà de Vila-rodona.

Hi ha hagut peticions d'algunes escoles que han volgut entrar en el programa, però que se'ls ha hagut de donar una resposta negativa.

Des de gerència s'han donat ordres de no seguir més amb la realització d'aquest projecte i redirigir totes les escoles a l'Escola de Consum de Catalunya.

Des del punt de vista tècnic i professional, on recau la responsabilitat que les persones consumidores de la comarca siguin ben ateses, es valora negativament aquest fet, ja que es deixa de realitzar una tasca d'educació en consum molt important als alumnes de la comarca.

El projecte "La setmana del consum" ha estat construït en base a l'experiència dels tallers que s'han realitzat, des del 2011, amb la participació de les escoles verdes de la comarca, per aquest motiu, aquestes sol·liciten de realitzar aquests tallers, ja que estan fets a la mida de les seves necessitats. Les escoles sol·liciten aquest projecte també perquè la tècnica que els realitza coneix la comarca i pot basar els tallers en exemples propers i concrets per als alumnes.

Més enllà del que s'hagi de complir dins de l'encàrrec de gestió, des d'un punt de vista tècnic, el Consell Comarcal de l'Alt Camp ha de tenir les seves pròpies polítiques de consum que donin un bon servei a la població de la comarca i realitzar les seves activitats pròpies, en funció de les necessitats existents a l'Alt Camp.

- Taller de consum ètic de roba als instituts

Aquest any s'ha fet el taller de compra ètica de roba a les dues UECs (Unitat d'Escolarització Compartida) de Valls, aquest taller funciona molt bé entre els adolescents, fins ara s'havia realitzat als 3 instituts de Valls, per tant, es valora molt positivament que també hagi pogut arribar a aquest espai alternatiu on els alumnes poden cursar l'ESO.

Des de gerència s'han donat ordres de no seguir més amb la realització d'aquest taller als instituts i redirigir tots els instituts a l'Escola de Consum de Catalunya.

Des del punt de vista tècnic i professional, on recau la responsabilitat que les persones consumidores de la comarca siguin ben ateses, es valora negativament aquest fet, ja que es deixa de realitzar una tasca d'educació en consum molt important als alumnes de la comarca.

El taller de consum ètic de roba ha estat construït en base a l'experiència dels tallers que s'han realitzat a tots els instituts de la comarca, des del 2011, amb la participació de professors i dinamitzadors, per aquest motiu, aquests sol·liciten de realitzar aquests tallers, ja que estan fets a la mida de les seves necessitats. Els instituts sol·liciten aquest projecte també perquè la tècnica que els realitza coneix

el territori, té molta experiència en el sector de la moda ètica i responsable i pot basar els tallers en exemples propers i concrets per als alumnes.

Més enllà del que s'hagi de complir dins de l'encàrrec de gestió, des d'un punt de vista tècnic, el Consell Comarcal de l'Alt Camp ha de tenir les seves pròpies polítiques de consum que donin un bon servei a la població de la comarca i realitzar les seves activitats pròpies, en funció de les necessitats existents a l'Alt Camp.

Un institut també va demanar que la tècnica de consum de l'OCIC de l'Alt Camp realitzés un taller sobre l'ús de mòbils i internet, però des de gerència es va donar la negativa a que el realitzés la tècnica i es va traslladar la petició a l'Escola de consum de Catalunya.

- Xerrades sobre pobresa energètica

Juntament amb serveis socials s'han realitzat un seguit de xerrades sobre pobresa energètica a diferents municipis. Aquestes tenien l'objectiu de prevenir i tractar els casos de pobresa energètica, així com qüestions generals dels serveis bàsics de llum, aigua i gas.

Aquest tipus d'actuacions coordinades amb serveis socials són imprescindibles ja que sovint els temes de consum estan vinculats de forma directa amb el treball i l'educació social que es fa a la comarca i molts usuaris dels serveis socials, també són usuaris de l'oficina de consum.

En aquest sentit, resulta prioritari seguir treballant amb l'àrea de serveis socials del Consell comarcal i seguir preparant projectes i actuacions de forma conjunta.

- Presència i participació com a ponents

La tècnica de l'OCIC de l'Alt Camp fa de ponent de totes les xerrades i sessions informatives de consum, així com també dinamitza tots els tallers que es realitzen, durant el 2013 s'han realitzat un total de **4 xerrades i 36 tallers**.

3. Àmbit de mediació

4.1. Queixes, reclamacions i denúncies tramitades:

- Número de queixes: 2
- Número de denúncies: 13
- Nombre de reclamacions: 418

| ANY 2014 | | Gen. | Feb. | Mar. | Abr. | Mai. | Jun. | Jul. | Ago. | Set. | Oct. | Nov. | Des. | Total |
|--------------|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Reclamacions | | | | | | | | | | | | | | |
| ▶ | Reclamacions rebudes | 23 | 25 | 26 | 29 | 17 | 18 | 44 | 25 | 53 | 57 | 47 | 54 | 418 |

- Total queixes, denúncies i reclamacions: 433

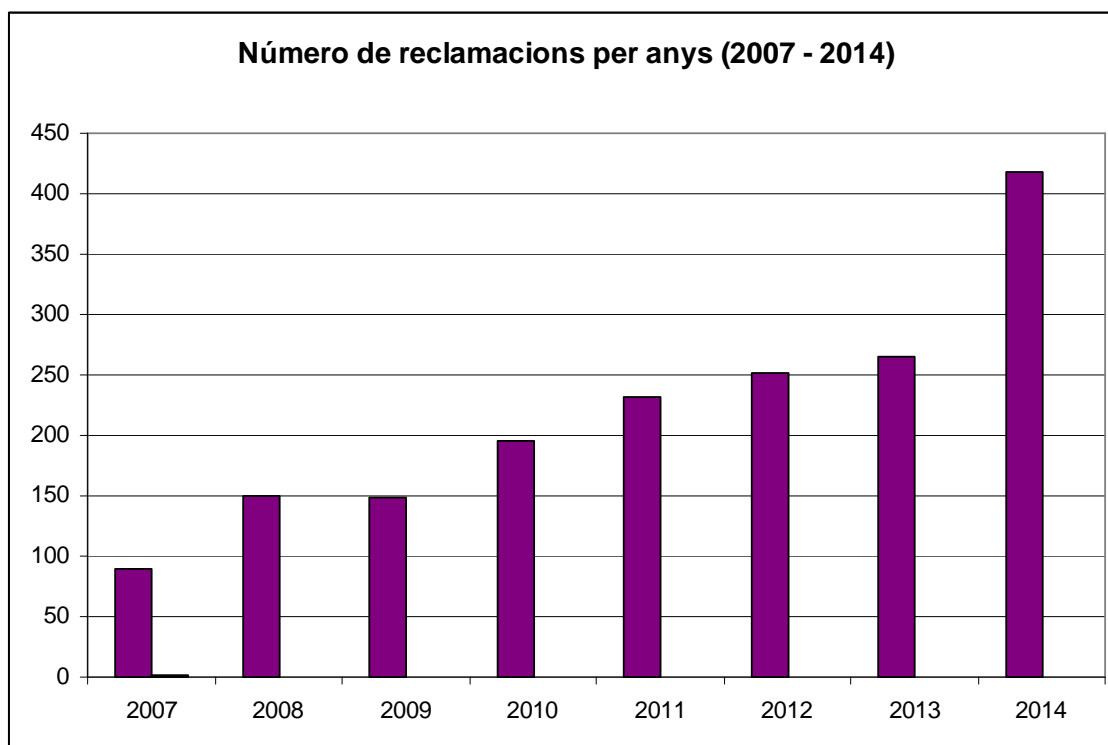
L'OCIC de l'Alt Camp, aquest any ha incrementat de forma important les reclamacions rebudes. Les reclamacions, que la majoria d'elles comportaran una mediació de consum, és el procediment que ocupa la part més important de l'activitat de l'OCIC de l'Alt Camp, per tant, és molt rellevant aquest creixement. Malgrat no haver fet publicitat expressa de l'OCIC de l'Alt Camp, el boca orella i el fet que faci 5 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 ara, 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, de cara al 2015 l'OCIC de l'Alt Camp atindrà 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 requereixi el servei. 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 mes de **gener de 2015**, que habitualment és un mes fluix quant a reclamacions, s'han registrat **43 reclamacions**.

Evolució de les reclamacions per anys:

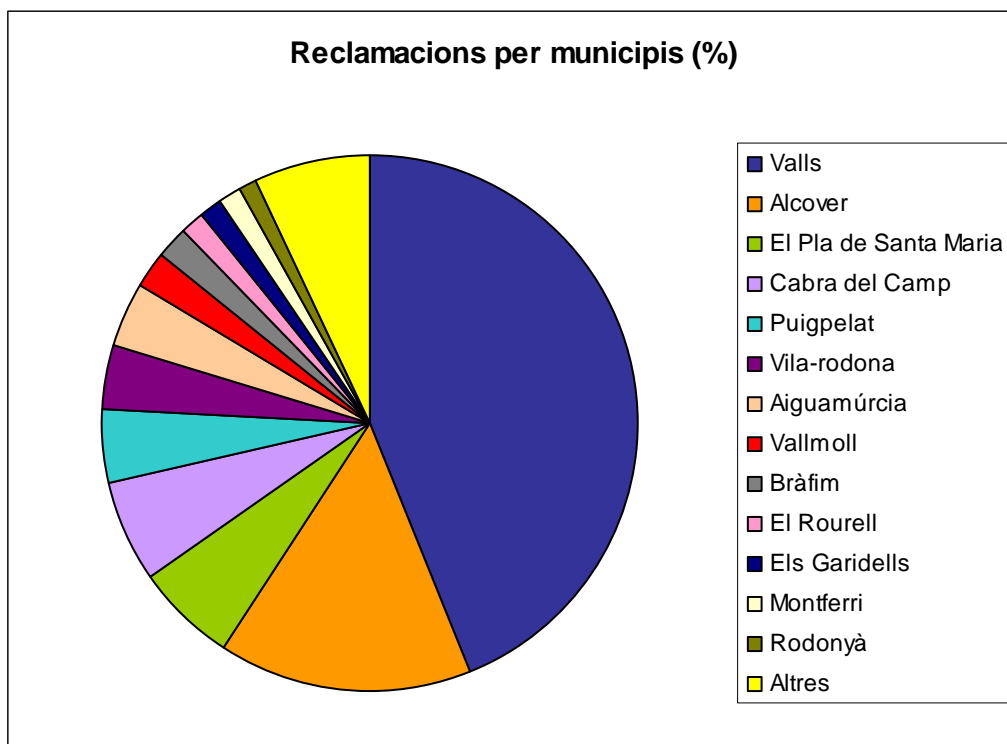
| Anys | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Número de reclamacions | 90 | 150 | 148 | 195 | 232 | 251 | 265 | 418 |



Tal i com es pot comprovar a la gràfica, el número de reclamacions del 2014 s'ha vist incrementat de forma important respecte anys anteriors. Cal tenir en compte que durant l'any 2013 la tècnica de consum va treballar un 24% menys de la jornada a causa dels ajustos pressupostaris del Consell Comarcal de l'Alt Camp, fet que podria haver fet disminuir el número de reclamacions de l'any 2013, i hagués fet que el creixement fos més progressiu i no tan sobtat.

Reclamacions per municipis (2014):

| Municipis | % |
|------------------------|-------|
| Aiguamúrcia | 3,82 |
| Alcover | 15,31 |
| Alió | 0,71 |
| Bràfim | 1,91 |
| Cabra del Camp | 6,22 |
| Figuerola del Camp | 0,95 |
| Garidells, els | 1,43 |
| Masó, la | 0,24 |
| Milà, el | 0,24 |
| Mont-ral | 0,48 |
| Montferri | 1,20 |
| Nulles | 0,95 |
| Picamoixons | 0,95 |
| Pla de Santa Maria, el | 6,22 |
| Pont d'Armentera, el | 0,72 |
| Puigpelat | 4,31 |
| Querol | 0,48 |
| Riba, la | 0,71 |
| Rodonyà | 1,20 |
| Rourell, el | 1,43 |
| Vallmoll | 2,39 |
| Valls | 43,77 |
| Vila-rodona | 3,83 |
| Vilabella | 0,48 |



Pel que fa a la distribució de reclamacions per municipis, Valls segueix sent el municipi que concentra més usuaris, amb un 43.77%. Valls actualment disposa d'una OMIC i, tot i que el pes d'usuaris de la resta de la comarca és més elevat, amb un 56.23%, 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, vénen havent estat atesos per l'OMIC de Valls, però sense haver pogut resoldre el seu conflicte de consum.

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.

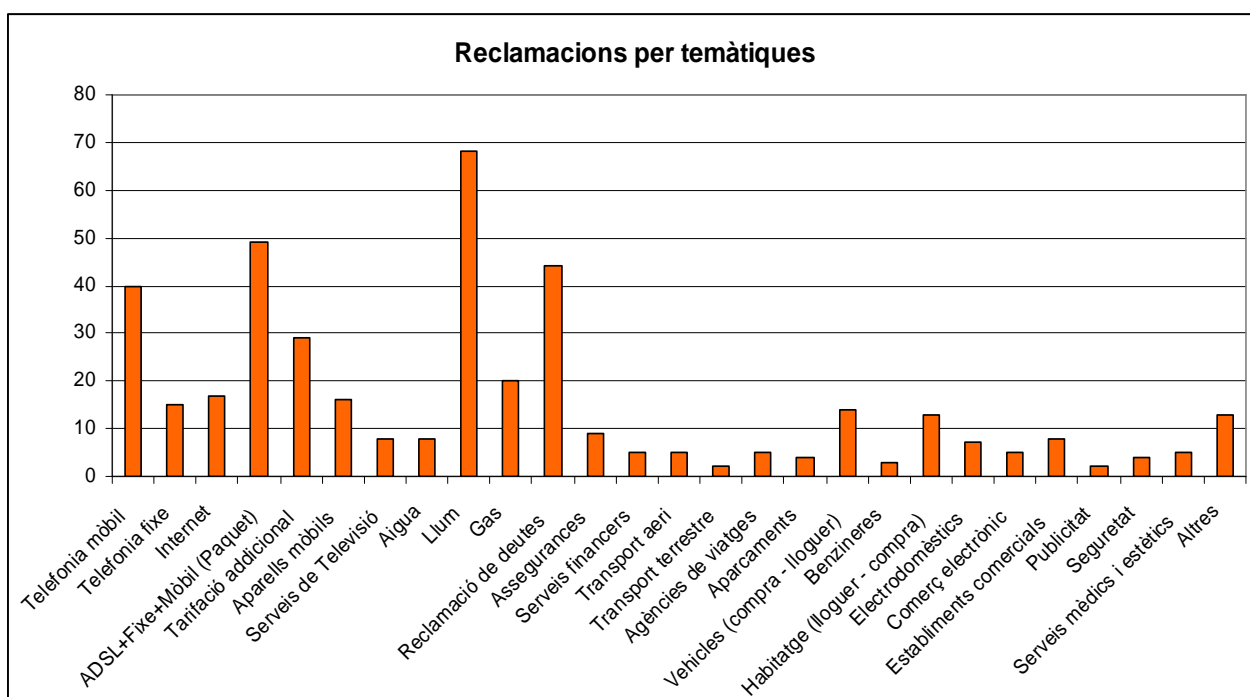
Reclamacions per temàtiques (2014):

| Temàtiques | Número de reclamacions | Blocs temàtics | Totals |
|------------------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------|
| Telefonia mòbil | 40 | | |
| Telefonia fixe | 15 | | |
| Internet | 17 | | |
| ADSL+Fixe+Mòbil (Paquet) | 49 | | |
| Tarifació addicional | 29 | | |
| Aparells mòbils | 16 | | |
| Serveis de Televisió | 8 | Telecomunicacions | 174 (41.62%) |
| Aigua | 8 | | |
| Llum | 68 | | |
| Gas | 20 | Serveis energètics bàsics | 96 (22.97%) |
| Reclamació de deutes | 44 | | |
| Assegurances | 9 | | |
| Serveis financers | 5 | S. financers i assegurances | 58 (13.88%) |
| Transport aeri | 5 | | |
| Transport terrestre | 2 | | |
| Agències de viatges | 5 | | |
| Aparcaments | 4 | | |
| Vehicles (compra - lloguer) | 14 | | |
| Benzineres | 3 | Transport | 33 (7.89%) |
| Habitatge (lloguer - compra) | 13 | | |
| Electrodomèstics | 7 | | |
| Seguretat | 4 | Habitatge | 24 (5.74%) |
| Comerç electrònic | 5 | | |
| Establiments comercials | 8 | | |
| Publicitat | 2 | | |
| Serveis mèdics i estètics | 5 | | |
| Altres | 13 | Altres | 33 (7.89%) |
| Total | 418 | 418 (100%) | 418 (100%) |

Pel que fa 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.

El bloc que conté més reclamacions és el de les comunicacions, amb un 41.62 %, 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.



3.2. Mediacions:

- Nombre de sol·licituds resoltes per mediació: 266
- Nombre de sol·licituds resoltes per mediació el 2013, però arxivades el 2014: 108
- Nombre de sol·licituds arxivades per no haver prosperat la mediació i traslladades a inspecció: 27
- Nombre de sol·licituds arxivades per desestiment i altres motius: 35
- Nombre de sol·licituds arxivades i traslladades a l'arbitratge: 0

Total de mediacions: 436

Pel que fa a les dades de mediació, tal i com es pot comprovar en les dades, el nivell de resolució de les reclamacions és molt elevat, un 83.5% d'elles han estat resoltes per mediació, i un 16.5% 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.

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 2015.

4. Àmbit de l'arbitratge

Durant el 2014 encara no s'ha realitzat cap vista arbitral des de l'OCIC de l'Alt Camp, tanmateix es preveu que al llarg del 2015 sigui una activitat que també es realitzi des d'aquesta oficina, com a seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya. Es valora molt positivament que els habitants de la comarca puguin disposar d'aquest servei a la seu del Consell Comarcal de l'Alt Camp i no s'hagin de desplaçar a Tarragona, ja que el caràcter envellit de la població fa que molts dels usuaris puguin tenir dificultats.

Lurdes Quintero Gallego
Coordinadora comarcal de consum

Valls, 4 de febrer de 2015