

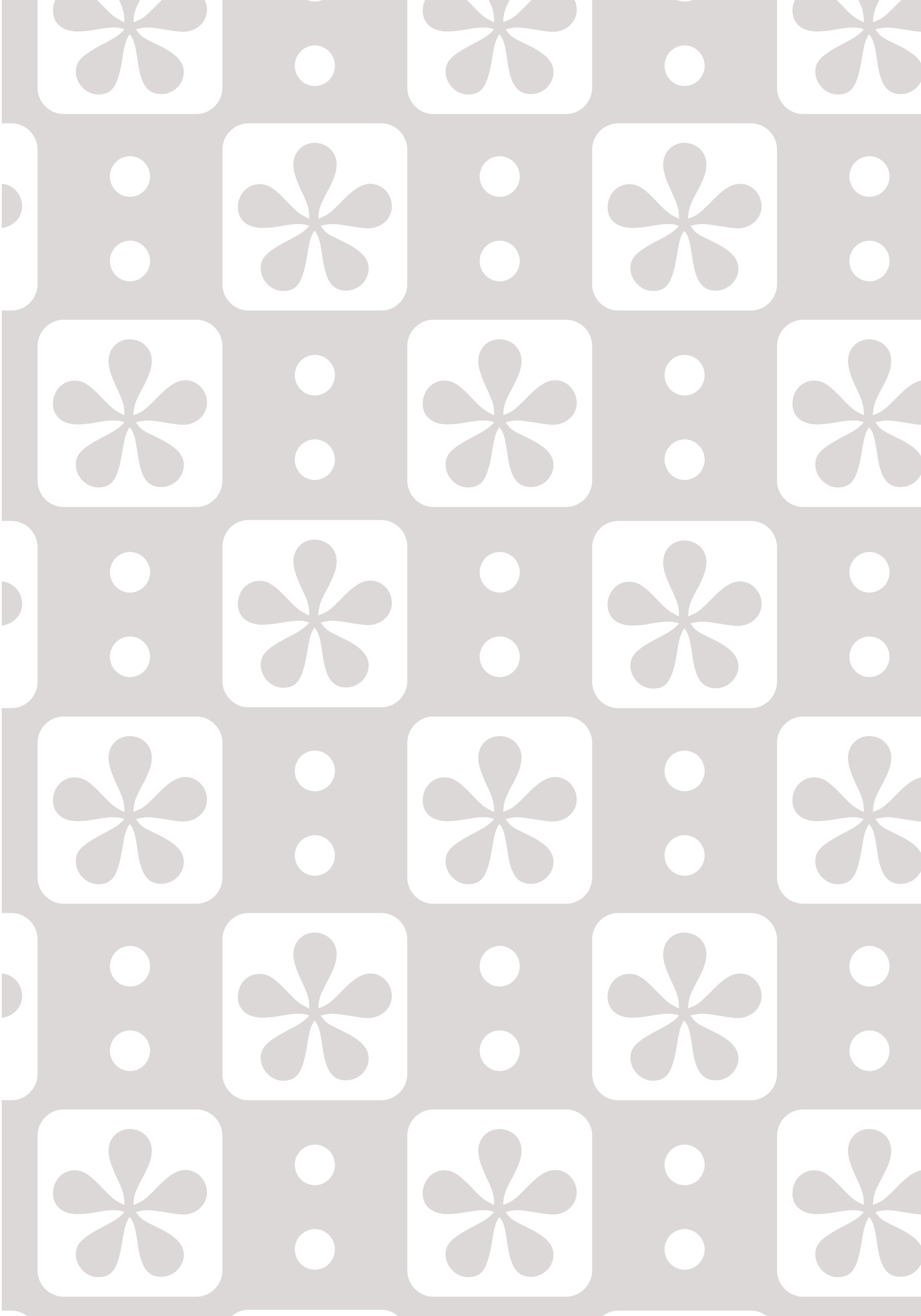
MEMÒRIA

2020

Regidoria de Consum



Ajuntament de
Malgrat de Mar



MEMÒRIA 2020



MEMÒRIA DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ CONSUMIDOR (OMIC) 2020

Des de l'any 2018 l'Ajuntament de Malgrat de Mar, compta amb el servei d'informació al consumidor. Aquest servei es va iniciar amb la unitat mòbil de consum de la Diputació de Barcelona, fins febrer de 2019.

L'atenció directa realitzada des del propi servei municipal d'atenció al consumidor, es ve realitzant des de març de 2019 fins aquest moment de manera ininterrompuda.

L'any 2020, ha estat caracteritzat per la situació de pandèmia provocada per la Covid-19, i que ha afectat al servei d'atenció al consumidor amb una disminució de les consultes presencials com telefòniques.

L'horari d'atenció al consumidor s'ha mantingut durant tots els dies de dilluns a divendres de 9 a 14hores a l'edifici de l'Àrea de Serveis Personals fins setembre de 2020 i a l'octubre l'oficina d'atenció al consumidor es trasllada al centre del municipi a l'Edifici de la Vídua de Can Sala, on es troba les regidories de, Mercats, Comerç i Turisme.

Fins el confinament iniciat el 14 de març de 2020, les consultes seguien un ritme semblant a anys anteriors i amb major afluència tant presencial com telefònica. A partir de març, hi ha davallada de les consultes presencials durant els primers mesos del confinament, però es van mantenint constants al llarg de tot l'any. Les atencions presencials s'incrementen a partir del mes de juny, amb un repunt molt important el darrer trimestre de l'any.

Les atencions telefòniques es mantenen també al llarg de l'any però es constaten inferiors a la d'anys anteriors, degut a que les centraletes de l'àrea de serveis personals van tenir un increment de trucades de l'àmbit de serveis socials, el que ha facilitat d'altra banda, la major presència amb cita prèvia de les atencions de consum.



RESUM DADES DE CONSULTES I ATENCIONS REALITZADES AL LLARG DE 2020.

Malgrat haver una lleu disminució d'atenció i consultes sobre consum al llarg de 2020, hi ha 31 atencions menys respecte l'any 2019, que amb la situació de pandèmia i confinament inicial motivarien aquesta davallada de consultes telefòniques com presencials.

| Anualitat | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------|------|------|------|
| Consultes ateses | 58 | 147 | 116 |



NIVELL D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI

Al llarg d'aquest any 2020 el total de casos atesos són de 116, amb 96 consultes, i 21 reclamacions. Aquestes darreres són les que han comportat l'obertura d'un expedient i realització de queixa formal als diferents serveis o establiments i que comporten un major seguiments i dedicació.

Aquest és el tercer any de l'atenció d'informació municipal al consumidor, i el coneixement que el ciutadà té del servei OMIC, ja que s'ha vist molt reduït les consultes que no són les pròpies de consum, les anomenades NO consum.

Les consultes que es segueixen realitzant per part dels ciutadans, més importants segueixen essent les de serveis de telefonia, subministraments bàsics especialment amb companyies elèctriques, reclamacions fora i dins d'establiment, els establiments, i un increment important d'aquest any de reclamacions i consultes d'Agència de viatges i hotels (recollit apartat d'altres), essent el que més afecta als ciutadans en un moment de reducció d'ingressos i recomanació de restriccions de mobilitat.

Respecte al perfil de consumidor és molt variat, i correspon al de persones de mitjana edat i persones grans , que en la majoria de casos han intentar establir consulta amb l'empresa , comerç o sector amb el que ha tingut alguna queixa o desacord.



TIPOLOGIA DE CONSULTES

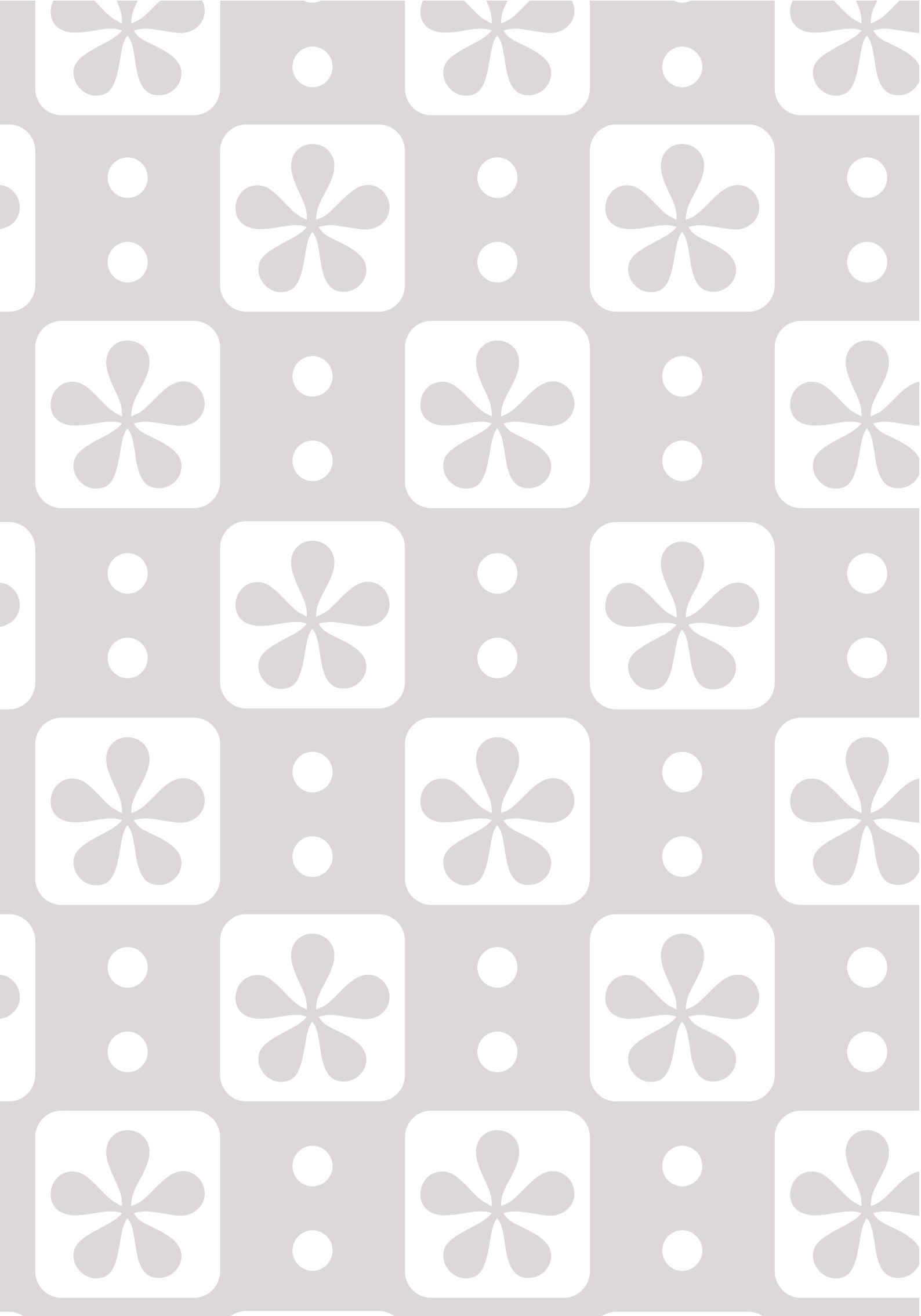
| ANY | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------|------|------|------|
| Subministres bàsics | 7 | 23 | 23 |
| Establiments | 7 | 25 | 14 |
| Habitatge | - | 1 | 9 |
| Telecomunicacions | 7 | 50 | 29 |
| Productes | 2 | - | 3 |
| Altres | 15 | 29 | 33 |
| No consum | 20 | 20 | 5 |
| TOTAL | 58 | 147 | 116 |

Dins de l'apartat altres, es recull les informacions consultes i assessoraments sobre reparació de vehicles, transports públics, hotels, agència de viatges restaurants, Post-venda mobles, assegurances, etc.



CANAL D'ATENCIÓ AL CONSUMIDOR

Segons els canals de comunicació utilitzats per a fer les consultes, aquests han estat aquest any ampliat amb el correu electrònic, a més del telèfon i la presencial que a diferencia d'anys anteriors han estat concertades amb cita prèvia i en el darrer trimestre ha estat obligatori la petició per administració electrònica o presencial de cita prèvia. Així segons el canal d'atenció, ha hagut 80 presencials , 25 per telèfon, 11 per correu electrònic.





Ajuntament de
Malgrat de Mar
Regidoria de Consum