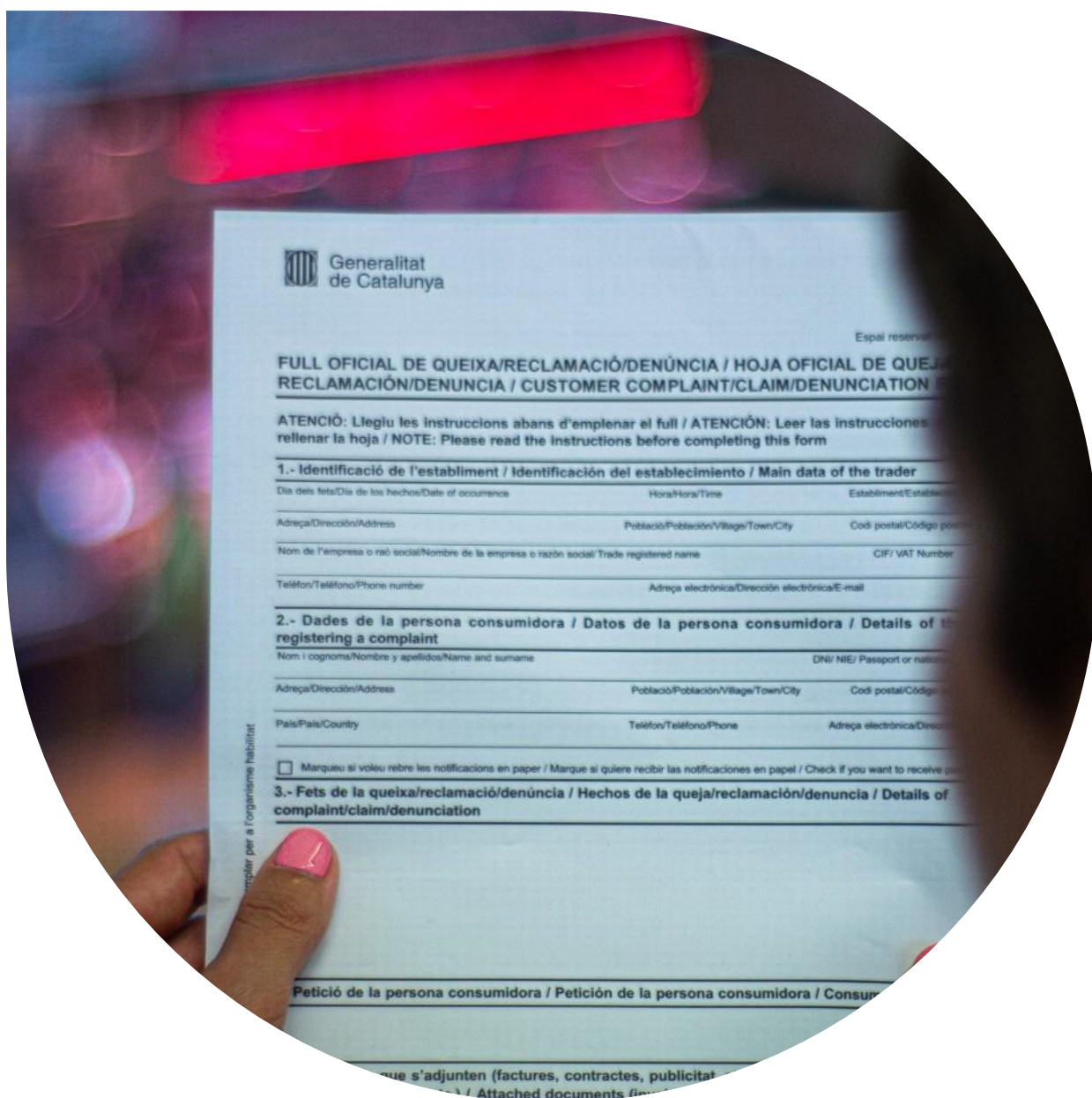




# Carta de serveis

OMIC. Març 2024





## **ÍNDEX**

- 1. Qui som?**
- 2. Què fem?**
- 3. Què oferim?**
- 4. A qui ens adreçem?**
- 5. Els nostres compromisos**
- 6. Ajudeu-nos a millorar**
- 7. On som?**
- 8. Com accedir?**
- 9. Indicadors del servei**
- 10. Drets i deures**



## 1. Qui som?

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), és el servei públic de consum de l'[Ajuntament de Vilanova i la Geltrú](#), creat el 15 de març de 1986. Forma part de la [Xarxa Local de Consum](#) i presta el servei amb el suport de la [Diputació de Barcelona](#).

## 2. Què fem?

- Informar i vetllar per garantir els drets de les persones consumidores en les seves relacions de consum.
- Atendre les seves consultes de manera personalitzada.
- Tramitar les reclamacions mitjançant la mediació i l'aplicació del *Codi de Consum de Catalunya* ([Llei 22/2010, de 20 de Juliol](#)).
- Inspeccions de consum.

A l'OMIC fem de mediadors entre les parts; només podem intervenir-hi quan hi ha conflictes de consum i la persona consumidora i l'empresa no han arribat a un acord.

En el supòsit que l'empresa no doni resposta o que aquesta no sigui satisfactòria, les persones consumidores poden adreçar-se a nosaltres per dur a terme les seves reclamacions, queixes o denúncies. Des de l'OMIC les estudiarem i les tramitarem de forma gratuïta.

## 3. Què oferim?

- Informació i assessorament sobre drets i deures com a persones consumidores. La consulta la podeu fer presencialment (sense cita prèvia), per telèfon o per correu electrònic.
- Gestió de queixes, reclamacions i denúncies.
- Campanyes d'inspecció informativa a empreses i establiments en col·laboració amb la Diputació de Barcelona.
- Mediació en cas de conflicte entre les parts.
- Atenció a persones autònomes i microempreses ubicades a Vilanova i la Geltrú en matèria de serveis bàsics o de tracte continuat.
- Informació de la legislació i la normativa en matèria de consum.
- Col·laboració amb associacions de persones consumidores o altres entitats de consum.
- Lliurament de fulls de reclamació als comerços i informació sobre els seus drets i obligacions envers les persones consumidores.
- Activitats de sensibilització orientades a fomentar un consum responsable i crític.



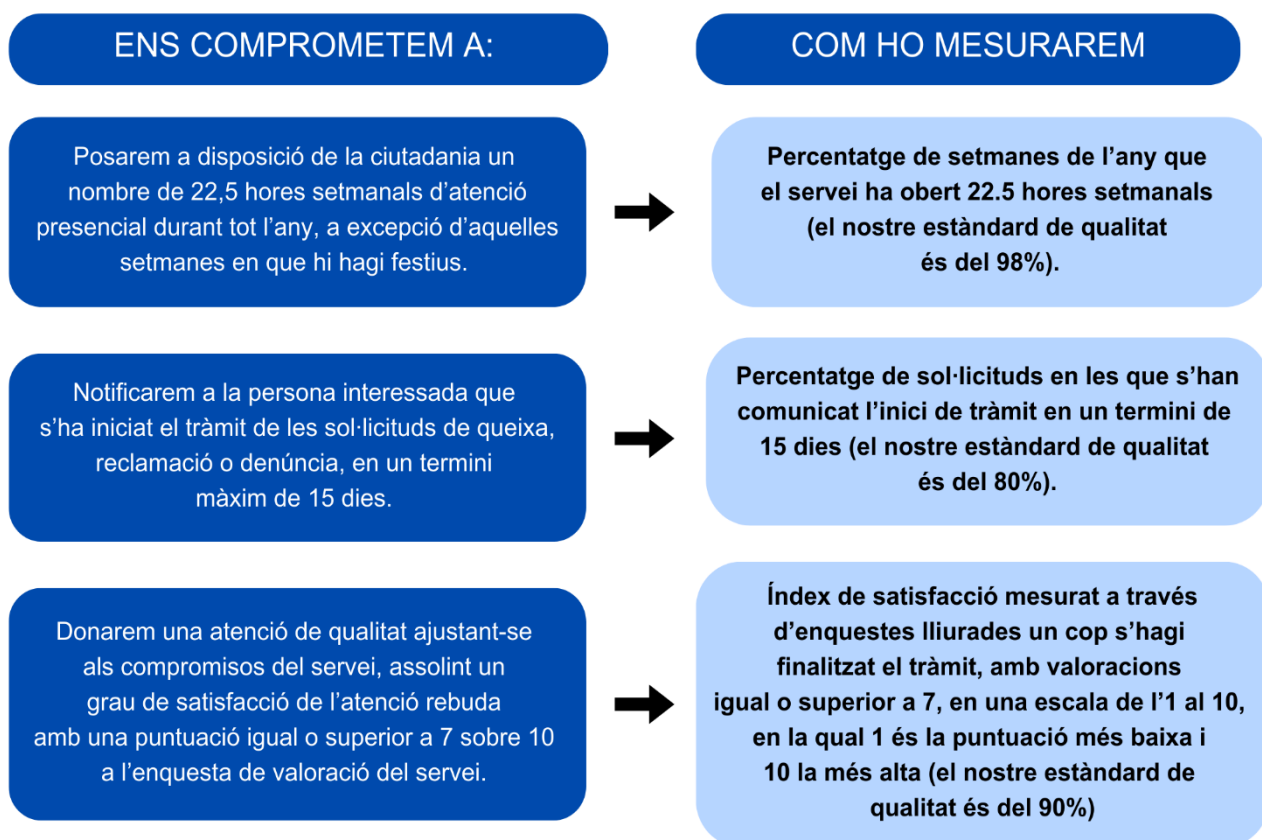
#### **4. A qui ens adreçem?**

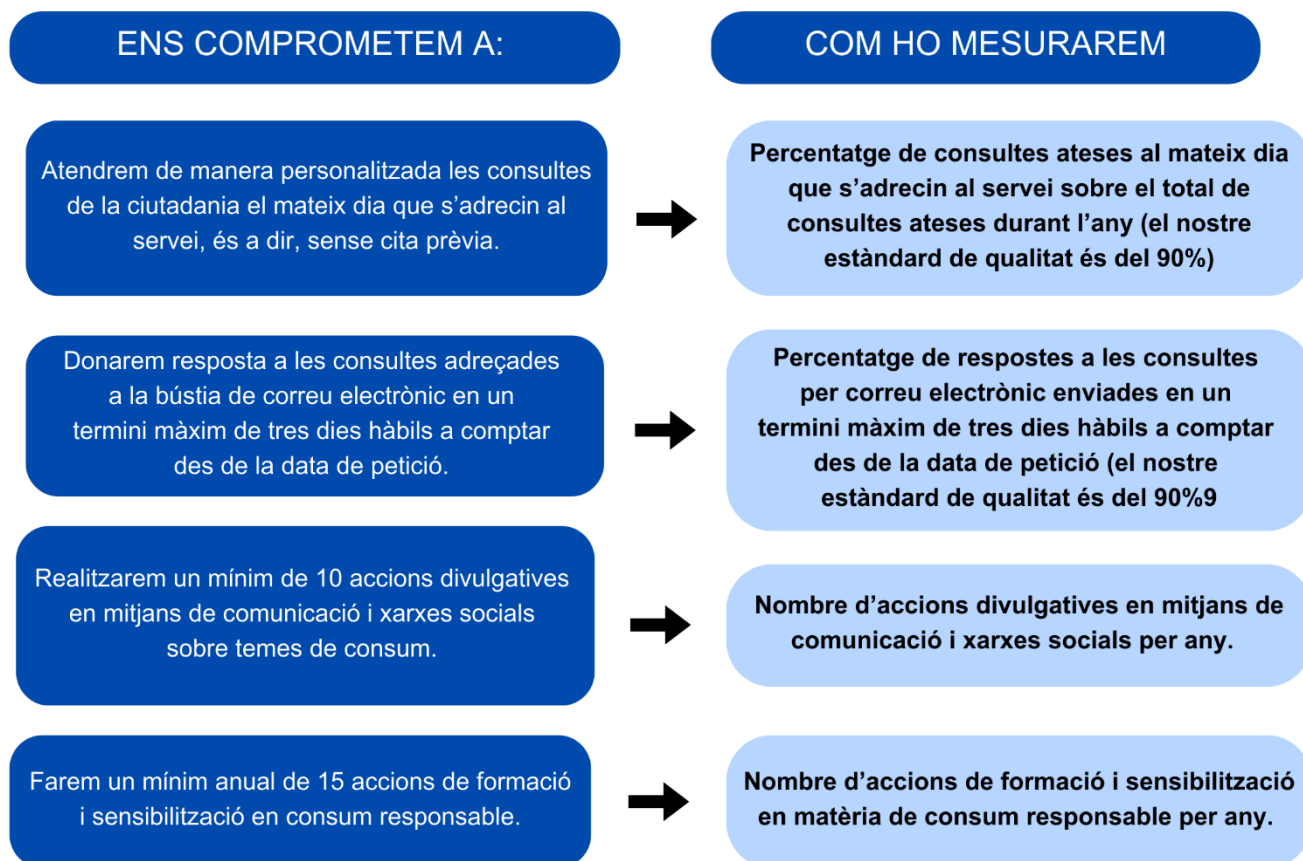
Com a servei públic estem oberts al conjunt de la ciutadana per a qualsevol consulta relacionada amb consum. Tanmateix, per a fer una sol·licitud de queixa/reclamació/denúncia o mediació, la persona consumidora ha d'estar empadronada a Vilanova i la Geltrú, o haver realitzat un acte de consum en aquest municipi, en el cas de la mediació. També ens adreçem a persones autònomes i microempreses (màxim 10 treballadors) ubicades a Vilanova i la Geltrú quan la controvèrsia és amb empreses de serveis bàsics o de tracte continuat.



## 5. Els nostres compromisos

### 9. Indicadors del servei





## 6. Ajudeu-nos a millorar

Aquesta carta vol mostrar el compromís i la voluntat d'aquest ajuntament per la millora en l'atenció i la prestació del servei que oferim.

Us demanem la vostra col·laboració, tot fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre telefònicament o a través del nostre correu [omic@vilanova.cat](mailto:omic@vilanova.cat), o bé podeu formalitzar una queixa a través del [Tràmit de queixes](#)



## 7. On som?

Pl. de la Vila, 10  
Tel. 938935555  
a/e. [omic@vilanova.cat](mailto:omic@vilanova.cat)

Al nostre [web](#)

## 8. Com accedir?

Presencialment (sense cita prèvia) o per telèfon en el nostre horari d'atenció, que és de dilluns a divendres, de 09.30 a 14.00 h.

Per correu electrònic a la nostra bústia: [omic@vilanova.cat](mailto:omic@vilanova.cat)

A través del nostre [web](#)

## 10. Drets i Deures

### **Drets:**

- Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis municipals oferts per l'ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.



- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

**Deures:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.