



CARTA DE SERVEIS DE L'OMIC

Presentació

L'OMIC us informará sobre els vostres drets com a consumidors o usuaris i de com actuar davant d'un problema de consum. També us podrà tramitar la vostra reclamació cercant, si és possible, una solució entre les parts o, en el seu cas, traslladant-la a la Junta Arbitral o l'administració o organisme corresponent.

La nostra missió

Donar resposta a les necessitats de protecció de la ciutadania, en tant que consumidors de bens i usuaris de serveis, mitjançant procediments eficaços que permetin la defensa dels seus drets; tot col·laborant transversalment amb altres unitats, àrees, administracions i/o institucions que també intervinguin o puguin intervenir en la protecció de la salut, la seguretat i els legítims interessos de les persones consumidores i usuàries.

Serveis que prestem

1. Informació, orientació i assessorament a les persones consumidores sobre els seus drets i deures en matèria de consum.
2. Recepció i tramitació de reclamacions, queixes i denúncies de les persones consumidores.
3. Gestionar les reclamacions de consum per mitjà de la mediació.
4. Investigació dels fets que són motiu de denúncia i controls de compliment de la normativa de protecció de les persones consumidores.
5. Foment de l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.
6. Formació en consum per a les persones consumidores i entitats i escoles (tallers, col·loquis, aules consum, mitjans de comunicació, etc).
7. Col·laboració amb les associacions de persones consumidores

Per a qui els fem

Per a la ciutadania, ja siguin persones compradores de productes o usuàries de serveis, sempre que no actuïn en un àmbit d'activitat empresarial o professional.

La persona consumidora o bé la part reclamada han d'estar domiciliades a L'Hospitalet.

Els nostres compromisos

- Atenció de les consultes amb visita programada en un termini màxim de 72 hores.
- Atenció de les consultes via web municipal o correu electrònic en un termini màxim de 72 hores.
- Tramitació de les reclamacions en matèria de consum en un termini màxim de 90 dies amb resposta escrita informant del resultat i/o de les gestions realitzades.
- Disponibilitat horària:
 - Presencial: 4 hores i mitja diàries d'horari d'atenció al públic els dies feiners i 3 hores dijous tarda.
 - Internet: consultes via web municipal o adreça omic@l-h.cat
 - Telefònica: : 5 hores i mitja diàries d'horari d'atenció al públic els dies feiners.
- Enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries en les activitats de formació/tallers/ campanyes/ comunicacions/ etc.



Contacte

- Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
C. Riera de la Creu, número 32, baixos, CP: 08901 L'Hospitalet de Llobregat
Telèfon: 93402600 fax: 934026031
correu electrònic: omic@l-h.cat
Horari: Dilluns a divendres: 9-13.30 hores, dijous tarda de 16 a 19 hores amb visita prèviament concertada

Compliment dels compromisos

- Avaluació anual del grau de compliment dels compromisos contrets durant el primer trimestre de l'any següent.
- Proposar les mesures d'esmena o accions de millora que garanteixin el compliment i la millora dels compromisos contrets.
- Atenció, anàlisi i resposta de les no-conformitats que presentin les persones usuàries en relació a la carta de serveis.

Els resultats obtinguts durant l'any 2021 són els següents:

Indicador	Grau de compliment	Dades Cercles Comparació Intermunicipal DIBA
Atenció visita programada en 72 hores	25%	Abans de finalització d'estat d'alarma (9 maig), s'ha atès sense visita programada a demanda (informació, consultes reclamacions en curs, registre reclamacions, etc.) Després, amb visita concertada (mitjana de 18-20 dies). Sense visita, s'ha atès presencial peticions d'informació i registre reclamacions.
Atenció consultes via telemàtica	75%	En màxim 48 hores Limitada per manca recursos humans i pel volum de demanda.
Tramitació reclamacions màxim 90 dies	100%	58,88 dies de mitjana
Disponibilitat horària	100%	Atenció presencial, telefònica i telemàtica garantida en horaris d'atenció.
Enquestes valoració grau de satisfacció	0	No realitzada