





OFICINA D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR 'OMIC'

Descripció del servei

Servei adreçat a totes les persones consumidores de Premià de Dalt, que ofereix les següents prestacions:

- Orientar sobre les consultes i les reclamacions del consumidor en el supòsit que no es respectin els seus drets i sobre les vies establertes per resoldre el seu conflicte.
- Els comerços i serveis també poden demanar assessorament a l'OMIC, en el cas de dubtes, legislació o normatives; i de cara a donar un millor servei al consumidor.
- Rebre denúncies i reclamacions dels consumidors per remetre-les a les empreses reclamades i si cal, a les entitats o els organismes corresponents.
- Col·laborar amb la Junta Arbitral de Consum
- Fomentar l'educació i la formació dels consumidors en temes de consum mitjançant la realització de campanyes informatives

GRAU DE COMPLIMENT DE L'ANY 2020

 Compliment  Compliment parcial  Incompliment  No avaluat

| NÚM. | COMPROMISOS | RESULTATS |
|------|---|---------------|
| 1 | Les persones que tinguin hora concertada amb el personal de l'OMIC rebran una primera resposta si es tracta de consultes. Pel que fa a les reclamacions formals, la resposta es donarà un cop l'empresa reclamada respongui o en el termini màxim de 45 dies. | 20 dies màxim |
| 2 | Les persones que s'adrecin a l'OMIC rebran un tracte discret i respectuós per part del personal de l'oficina. | 100% |
| 3 | El personal de l'OMIC agilitzarà els tràmits dels procediments relatius al seu àmbit d'actuació. | 100% |

Grau de compliment dels compromisos

■ Hora concertada ■ Tracte discret i respectuós ■ Agilitat en els tràmits

