



# Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor

## Memòria 2019 Alt Camp



# Índex

<b>Introducció.....</b>	<b>pàg. 4</b>
<b>OCIC Alt Camp</b>	
<b>1. Àmbit d'Informació.....</b>	<b>pàg. 6</b>
<b>2. Àmbit de Formació.....</b>	<b>pàg. 8</b>
<b>3. Àmbit de Mediació.....</b>	<b>pàg. 10</b>
<b>4. Àmbit d'Arbitratge.....</b>	<b>pàg. 16</b>



# Introducció

## **Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor**

### **Memòria 2019**

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
- Exercir com a seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya
- 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.

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](mailto:consum@altcamp.cat) i mitjançant el portal [www.consum.cat](http://www.consum.cat).

L'OCIC de l'Alt Camp **dóna servei a la totalitat de la comarca de l'Alt Camp, amb una població de 44296 habitants (2019).**

### 1. Àmbit d'informació

L'any 2019 s'han realitzat: **830 consultes**

Amb l'entrada en vigor del **DECRET 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum**, on es regula el fet que la persona consumidora ha de realitzar la reclamació prèvia abans de presentar la sol·licitud de mediació, s'ha vist incrementada la durada i qualitat de les consultes que, en la majoria de casos, s'han dedicat a assessorar com s'havia de realitzar la reclamació prèvia.

Cal tenir en compte que la comarca de l'Alt Camp és una comarca amb població envellida que té dificultats per a poder realitzar per si mateixa una reclamació prèvia, i aquesta oficina ha dedicat moltes consultes a atendre les necessitats d'aquestes persones consumidores especialment protegides per la llei 22/2010 del Codi de Consum de Catalunya.

En molts casos és la mateixa tècnica de l'OCIC de l'Alt Camp la que ha de realitzar la reclamació prèvia a la persona consumidora quan aquesta és molt gran o té dificultats per llegir i escriure, aquesta tasca que no és pròpia de l'oficina s'ha de dur a terme donada l'obligació que té la persona consumidora de realitzar la reclamació prèvia, en alguns casos, especialment els serveis de telefonia i llum, no faciliten gens l'obtenció d'un número de reclamació.

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.

El 2019 s'ha vist incrementat el número de consultes de forma significativa, en 125 consultes més que el 2018, fet que denota que l'atenció al públic, personalitzada i de qualitat, és ben rebuda a la comarca, i els usuaris és un servei que utilitzen sovint.

## 1.2. Activitats d'informació

### - Tríptic de consum

S'ha detectat que moltes persones arriben a l'OCIC de l'Alt Camp després d'uns mesos d'haver patit el problema, perquè desconeixen que el servei existeix. És important seguir fent activitats de difusió de l'oficina a la comarca, tot i la manca de pressupost per a aquesta.

Aquest 2019 s'ha elaborat un tríptic que es vol difondre de cara al 2020, ja sigui telemàticament o amb la possibilitat d'imprimir-ho en format paper per tal de distribuir-lo a diferents punts d'informació de la comarca.



### QUI SOM

L'OCIC de l'Alt Camp és l'organisme de consum d'àmbit comarcal que informa les persones consumidores sobre els seus drets i deures. Forma consumidors crítics i conscients, fomenta bones pràctiques empresarials i realitza mediacions i arbitratges per a resoldre els conflictes de consum.



### QUÈ FEM



**INFORMAR**

Responem tots els vostres dubtes en matèria de consum i us assabentem dels vostres drets i obligacions.

Podeu demanar informació sobre:

- Viatges
- Electricitat
- Consum responsable
- Telefonia
- Assegurances

Més informació:  
<http://consum.gencat.cat/ca/recomanacions/>



**FORMAR**

Formem persones consumidores crítiques, assessorem empreses i fomentem un consum responsable:

- Xerrades per a entitats i col·lectius
- Tallers per a centres formatius
- Assessorament sobre normatives

Més informació:  
[consum@altcamp.cat](mailto:consum@altcamp.cat)



**MEDIACIÓ I ARBITRATGE**

La mediació i l'arbitratge de consum són sistemes extrajudicials de resolució de conflictes de consum entre consumidors i empreses o professionals. Ambdós procediments són voluntaris i gratuïts tant per al consumidor com per a l'empresa.

Més informació:  
<http://consum.gencat.cat/ca/agencia/atencio-al-consumidor/resolucio-de-conflictes-de-consum/>

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, també s'ha fet alguna entrevista a ràdios locals i provincials, tanmateix no s'han fet massa aparicions a premsa durant el 2019, en conseqüència, tampoc massa publicitat de l'OCIC, fet que fa que encara hi hagi molta gent que no conegui el servei.



Com hem dit anteriorment, encara hi ha molta gent que no coneix el servei, i des de fa anys que s'intenten fer accions de promoció, però la manca de pressupost impossibilita que es pugui anar més enllà. Si no hi ha pressupost per publicitar el servei, cal buscar altres vies per a donar-se a conèixer.

Paral·lelament, si es fessin accions d'informació de l'oficina, també s'hauria de plantejar de buscar un suport estable, quant a personal, ja que a dia d'avui el servei és unipersonal i té una producció de més del 100%. La qüestió està en què si hi ha persones que no poden ser informades, o no poden resoldre les seves problemàtiques de consum a la comarca, perquè no coneixen el servei, s'ha de cercar eines per arribar-hi (independentment del nivell de saturació de l'oficina a nivell de personal tècnic).

## 2. Formació i Educació en consum

### 2.1. Activitats formatives que ha realitzat la tècnica de consum

Data	Lloc	Població	Tema	Hores
9 i 10 de març 13 i 14 d'abril	Centre Cultural LaBonne	Barcelona	Curs de mediació de conflictes - Treball de processos	33
26 i 27/09/2018	Recinte Mundet	Barcelona	La gestió de les reclamacions de consum en el sector de les assegurances	10
7, 14, 21 i 28/11/2019	ACC	Tarragona	Curs de Reciclatge en Matèria de Consum	15 <sup>1</sup>
			<b>Total hores</b>	<b>58h</b>

#### Accions formatives realitzades a la comarca:

Aquest any 2019, com ja s'ha fet altres anys, juntament amb els Serveis Socials, s'han programat unes xerrades formatives que s'han canalitzat mitjançant les associacions de dones de la comarca. L'objectiu de les xerrades és empoderar a les dones de la comarca i que puguin tenir cada vegada més informació sobre temes de consum per a poder exercir els seus drets i deures. Aquestes xerrades són

<sup>1</sup>Aquest curs és de 20 hores, però el dia 28/11/2019 a la tècnica li coincidia amb 7 vistes arbitrals que ja tenia programades, i no va poder assistir al curs.

completament pedagògiques i inclouen pràctiques amb situacions reals. El tema triat aquest any han estat els viatges i excursions.

L'acollida de les xerrades ha estat un èxit i les dones de la comarca han expressat el seu agraïment per facilitar les eines per a poder contractar un viatge sense imprevistos, amb tota la informació necessària, i què fer quan es troben amb algun problema, com un gran retard aeri.

D'altra banda, aquest 2019 s'ha seguit amb la col·laboració amb el Centre Cívic de Valls per a organitzar xerrades de consum de forma conjunta. Valls sempre és un municipi complicat per a organitzar xerrades, si no es busca la complicitat d'alguna entitat que ho aculli. Des del Centre Cívic s'ofereix la sala, la bossa d'usuaris i la publicitat, i l'OCIC de l'Alt Camp aporta els continguts. El 2019 s'ha realitzat una xerrada, però costa que hi hagi molt de públic. De cara al 2020 es pensarà quin nou enfoc li donem perquè hi assisteixi més gent.

Les accions formatives realitzades durant el 2019 han estat les següents:

Data	Lloc	Població	Tema	Assistents	Hores
13/03/2019	Centre Cívic	Valls	Com entendre la factura de la llum	12	2
08/05/2019	Casal	Bràfim	Viatjar de forma segura	9	2
15/05/2019	Ajuntament	El Pont d'Armentera	Viatjar de forma segura	13	2
22/05/2019	Casal	Nulles	Viatjar de forma segura	18	2
29/05/2019	Local de Dones	El Pla de Santa Maria	Viatjar de forma segura	26	2
05/06/2019	Local de Dones	Les Pobles	Viatjar de forma segura	13	2
02/10/2019	Local de Dones	Alcover	Viatjar de forma segura	25	2
23/10/2019	Ajuntament	La Riba	Viatjar de forma segura	9	2
05/11/2019	Consell Comarcal Conca de Barberà	Montblanc	Formació sobre la llei 24/2015 de pobresa energètica	16	2
04/12/2019	Seu Creu Roja	Valls	Consum conscient de roba	14	2
<b>Totals</b>				<b>155</b>	<b>20</b>

### 3. Àmbit de mediació

#### 3.1. Queixes, reclamacions i denúncies tramitades:

- Número de queixes: 3
- Número de denúncies: 18
- Nombre de reclamacions: 406

<b>ANY 2019</b>		<b>Gen.</b>	<b>Feb.</b>	<b>Mar.</b>	<b>Abr.</b>	<b>Mai.</b>	<b>Jun.</b>	<b>Jul.</b>	<b>Ago.</b>	<b>Set.</b>	<b>Oct.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Des.</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamacions</b>														
▶	Reclamacions rebudes	26	47	40	13	31	34	37	51	32	50	33	12	406

#### - Total queixes, denúncies i reclamacions: 427

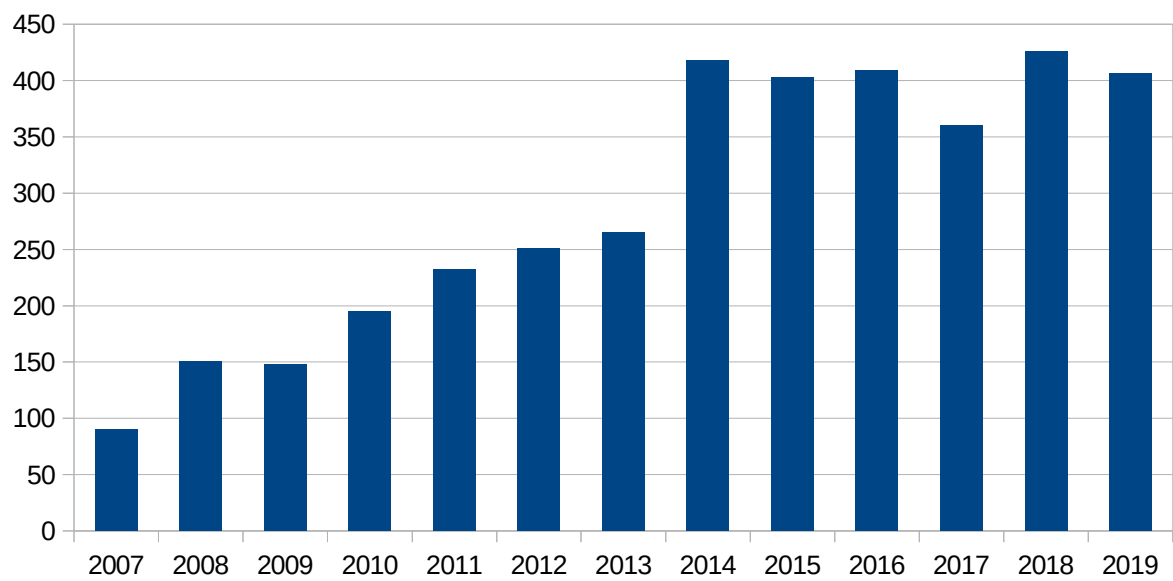
L'OCIC de l'Alt Camp, aquest any ha mantingut el número de queixes i denúncies, i ha reduït lleugerament el número de reclamacions. El número de reclamacions s'ha reduït lleugerament, atès que l'any passat es va gestionar la problemàtica de tot un barri sencer (Sant Josep Obrer, Valls) que va generar una entrada massiva de reclamacions. El 2019 no hi ha hagut cap cas similar, per aquest motiu el número s'ha mantingut al que es venia donant els darrers anys.

Les dades es valoren positivament, tenint en compte que estan directament relacionades amb el número de consultes, que s'han vist incrementades en gran mesura, donat també que la normativa obliga a resoldre les controvèrsies de consum, en primera instància, mitjançant una reclamació prèvia amb l'empresa. Tanmateix sí que s'han realitzat moltes més mediacions que l'any anterior, com exposarem més endavant.

Evolució de les reclamacions per anys:

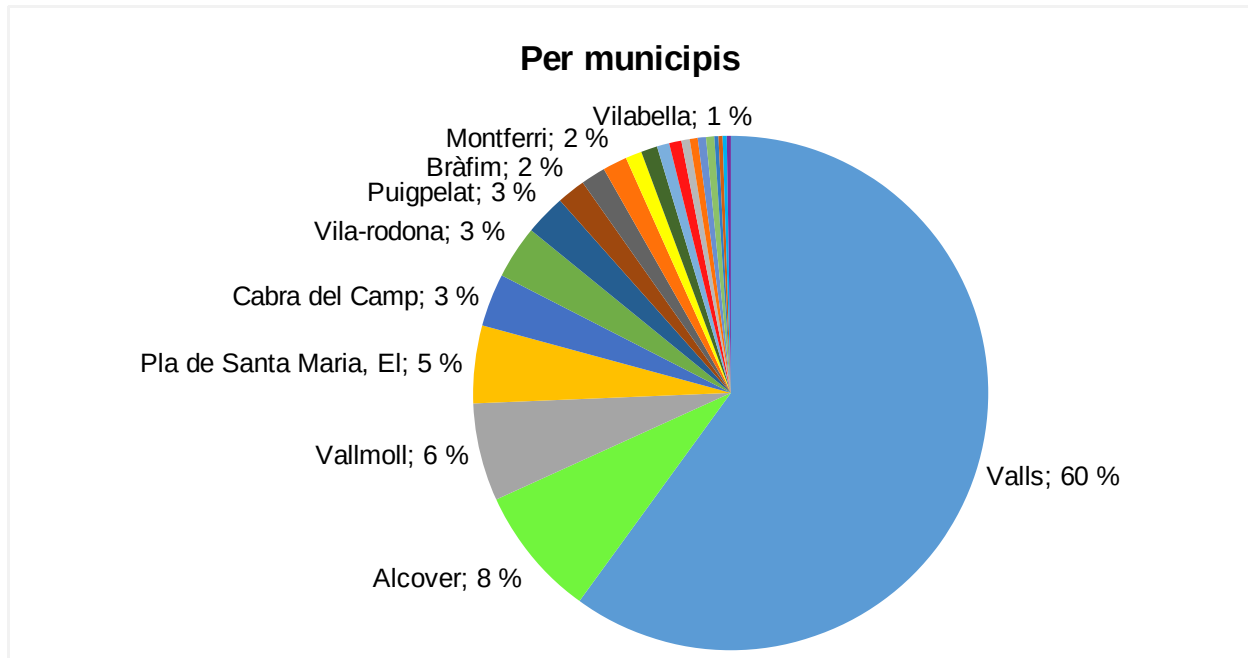
Anys	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Número de reclamacions	90	150	148	195	232	251	265	418	403	409	360	426	406

Número de reclamacions per anys (2007 - 2019)



**Reclamacions per municipis (2019):**

<b>Municipis</b>	<b>Número</b>	<b>% (2019)</b>	<b>% (2018)</b>	<b>% (2017)</b>	<b>% (2016)</b>	<b>% (2015)</b>
Valls	234	57,64	1,4	2,5	1,93	3,47
Alcover	32	7,88	6,1	10,28	13,8	14,39
Vallmoll	24	5,91	0,23	0,28	0	0,99
Pla de Santa Maria, El	19	4,68	0,47	1,11	1,21	2,72
Cabra del Camp	13	3,20	3,75	1,94	2,66	1,99
Vila-rodona	13	3,20	0,23	0,28	0,97	0,25
Puigpelat	10	2,46	0	0,28	0	0
Bràfim	7	1,72	0	0,55	0,24	0,99
Aiguamúrcia	6	1,48	0	0	0,48	0
Montferri	6	1,48	0,23	0,55	0	0,25
Mont-ral	4	0,99	3,99	1,39	0,48	0
Picamoixons	4	0,99	0,47	1,39	1,21	0,25
Pont d'Armentera, El	3	0,74	0,7	1,11	1,94	0,74
Vilabella	3	0,74	4,46	5,83	4,6	8,19
Alió	2	0,49	1,17	0	0,48	0,99
Figuerola del Camp	2	0,49	1,64	3,05	1,94	2,23
Nulles	2	0,49	0,46	0	0,72	0,5
Riba, La	2	0,49	0,46	0,83	0,72	0,5
Garidells, Els	1	0,25	0,7	0,83	0,72	1,49
Querol	1	0,25	0,46	1,39	0	0,5
Rodonyà	1	0,25	1,87	3,05	3,15	5,22
Rourell, El	1	0,25	69,01	58,33	60,53	50,37
Masó, La	0	0,00	1,4	2,5	1,45	3,22
Milà, El	0	0,00	0,7	0,83	0,97	0,74
Altres	8	1,97				
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

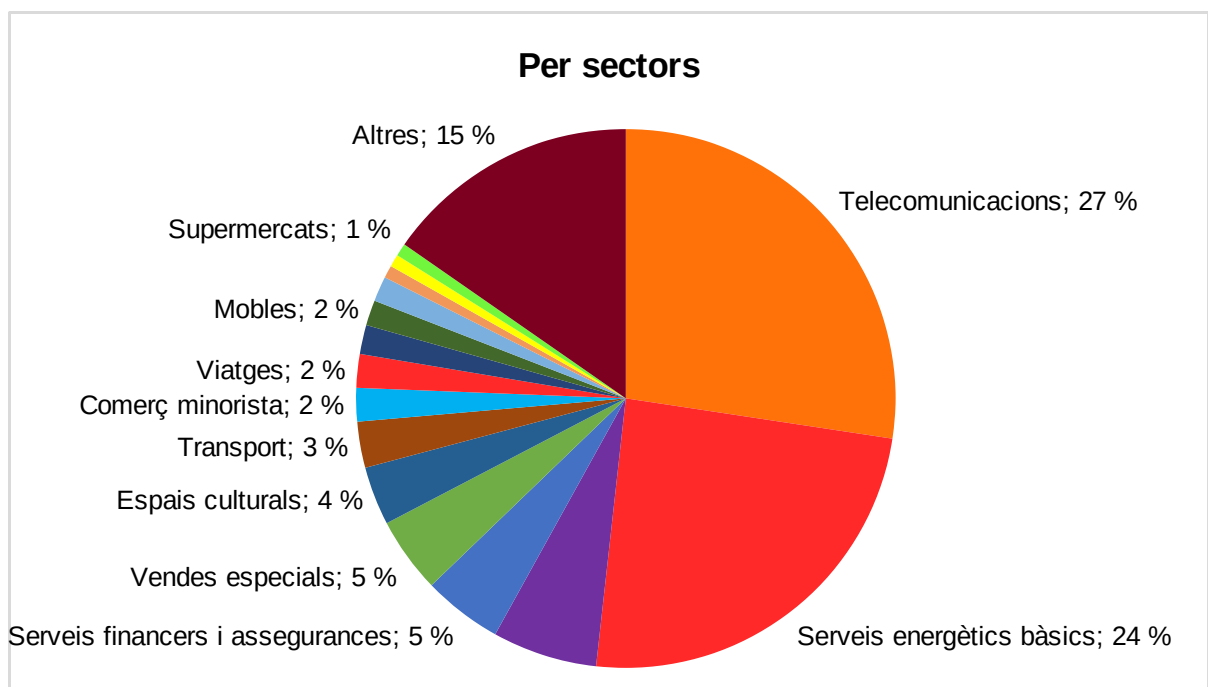


Pel que fa a la distribució de reclamacions per municipis, Valls segueix sent el municipi que concentra més usuaris, amb un 59%, tanmateix ha baixat un 10% respecte l'any passat, per tant, la incidència de l'OCIC de l'Alt Camp ha quedat més repartida a la resta de pobles de la comarca. Valls és el municipi més gran de la comarca amb 24359 habitants (2019), que significa un 55 % de la població de l'Alt Camp, per tant, és normal que també sigui la població amb un índex més elevat de reclamacions. També per proximitat, ja que la seu de l'OCIC de l'Alt Camp s'ubica a Valls.

Pel que fa a la resta de municipis, en general les dades també 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, seguit de Vallmoll, quart municipi més gran, i el Pla de Santa Maria, tercer municipi més gran.

Reclamacions per sectors (2019):

Sectors	Número de reclamacions
Telecomunicacions	109
Serveis energètics bàsics	97
Vehicles – reparació i venda	25
Serveis financers i assegurances	19
Vendes especials	18
Espais culturals	14
Transport	11
Comerç minorista	8
Viatges	8
Habitatge – compra i lloguer	7
Mobles	6
Electrodomèstics	6
Formació	3
Serveis mèdics	3
Supermercats	3
Altres	61
<b>Total</b>	<b>406</b>



Quant a les temàtiques de les reclamacions, podríem diferenciar entre els blocs següents: telecomunicacions, serveis energètics bàsics (llum, gas i aigua), serveis financers i assegurances, vehicles (s'inclouen tant la compra de vehicles nous com de segona mà, com les reparacions), habitatge (s'inclou habitatge de compra i lloguer), vendes especials, espais culturals, transport, electrodomèstics, supermercats, serveis mèdics, mobles, viatges, formació i comerç minorista. Tot seguit trobem un altre bloc amb un ventall molt variat de reclamacions de temàtiques diverses.

Els dos blocs que contenen més reclamacions són el de les comunicacions i el dels serveis energètics bàsics, aquests dos blocs es van alternant la primera posició en funció dels anys. Els problemes habituals d'aquests dos sectors tenen a veure amb les altes no consentides, els errors de facturació, la dificultat per donar-se de baixa dels serveis o, en el cas de la llum, les anomalies de comptadors no reconegudes.

Tal i com ja hem comentat en anys anteriors, la gestió de reclamacions amb el sector de la llum i el gas és molt problemàtica, ja que en les seves respostes la majoria de vegades no envien la documentació relacionada amb l'expedient, i en alguns casos tampoc responen a la petició de la persona consumidora. Com consta en altres memòries, des de fa anys la comarca de l'Alt Camp té problemes amb el Punt de Servei d'Endesa de Valls; aquests problemes tenen a veure amb altes sense el pertinent consentiment i la negativa a proporcionar el full de reclamacions, entre d'altres. Tot i els intents per a resoldre aquestes situacions problemàtiques, aquestes segueixen persistint.

Referent a les reclamacions prèvies, insistim en la problemàtica que ja hem anotat en anys anteriors, les grans empreses (especialment les de telefonia) segueixen posant moltes dificultats per a donar el número de reclamació prèvia, bàsicament per la dificultat d'accés a un operador, ja que en la majoria de casos primerament cal parlar amb un contestador automàtic. Normalment l'usuari ve a l'oficina havent reclamat ja (en la majoria de casos per telèfon), però amb el desconeixement que havia de demanar el número de reclamació, i les companyies només donen el número de reclamació si es demana. Aleshores el consumidor ha de tornar a trucar i quan demana que li donin el número de reclamació, en molts casos li diuen que no



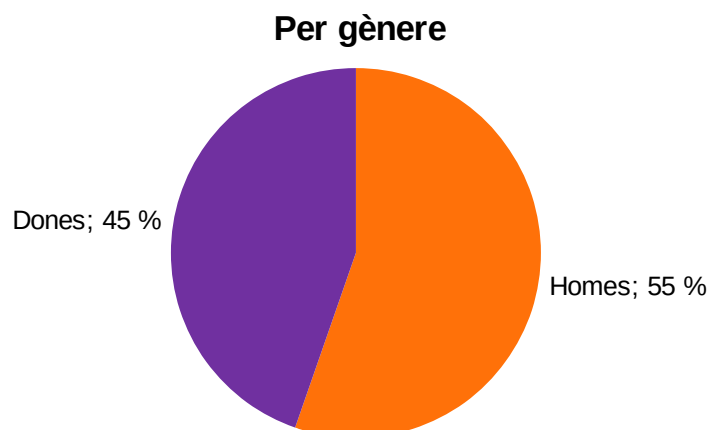
li poden donar, que n'ha de tramitar una de nova, el consumidor es veu obligat a tramitar-la de nou i haver d'esperar un altre període. Un altre problema és que quan la persona consumidora ja no és clienta de l'empresa, no se li permet fet cap reclamació prèvia telefònicament, per tant, s'ha d'enviar per correu postal o electrònic, fet que dificulta més el tràmit.

Atès que el tràmit de reclamació prèvia és de caire obligatori per als serveis bàsics, caldria treballar amb les grans empreses la millora i facilitació dels números de reclamació prèvia. Com hem apuntat anteriorment, gran part dels usuaris d'aquest servei són persones molt grans i és des de l'OCIC que s'ha de realitzar aquesta tasca de reclamació prèvia, registrada com a consulta. Afegir que en casos especials, d'urgència, caldria considerar algunes excepcions de reclamacions que es puguin tramitar sense reclamació prèvia directament a l'empresa.

Un sector que es repeteix un altre any és el dels vehicles, gaire bé cap de les reclamacions relacionades amb tallers mecànics i concessionaris es poden resoldre satisfactòriament, es podria parlar amb el gremi per tal de millorar la resolució d'expedients.

D'altra banda, aquest any 2019 observem com s'ha incrementat la varietat de temàtiques tractades, com en els casos dels espais culturals, els mobles o la formació, fet que proporciona més diversitat de contingut a l'OCIC de l'Alt Camp.

Reclamacions per gènere (2019):



D'acord amb les dades del 2017 de l'enquesta sobre els hàbits de compra, les compres habituals recauen en un 74,4% en les dones, i en un 25,6% en els homes. D'entrada, la lògia diu que el % de reclamacions també hauria de ser similar, tanmateix no és així, aquest fet denota que els homes reclamem molt més que les dones, tenint en compte que compren bastant menys que les dones. Per tant, en cas que es pogués fer alguna campanya informativa adreçada a la igualtat de gènere, aquesta hauria d'anar en el sentit de fomentar que les dones reclamessin més.

D'altra banda, quant a les dades del SIC, no es poden extreure les dades per gènere, i s'han d'extreure de forma manual. Atès que els Plans d'Igualtat ens obliguen a realitzar les memòries amb les dades segregades per sexe, seria important que aquestes es poguessin extreure directament des del SIC.

Quant al gènere, afegir que només es permet d'indicar si una persona consumidora és masculí i femení, tanmateix hi ha persones consumidores que no s'identifiquen amb cap dels dos gèneres. El 2019 l'OCIC de l'Alt Camp ha atès almenys a dues persones amb aquesta situació, que entenem que s'ha de resoldre dins del SIC.

### **3.2. Mediacions:**

- Nombre de sol·licituds resoltes per mediació: 344
- Nombre de sol·licituds arxivades per no haver prosperat la mediació: 94
- Nombre de sol·licituds arxivades per desestiment i altres motius: 18
- Nombre de sol·licituds arxivades i traslladades a l'arbitratge: 0

**Total de mediacions: 456**

Quant a les dades de mediació, el 2019 s'han realitzat 75 mediacions més que el 2018, de 381 s'ha passat a 456 mediacions. Aquesta dada és significativa, ja que les mediacions són el procediment al què més temps dedica l'OCIC de l'Alt Camp.

Tal i com es pot comprovar amb les xifres, el nivell de resolució de les reclamacions és molt elevat, un 75.5% d'elles han estat resoltes per mediació, i un 24,5 % han estat arxivades sense resolució, ja sigui per no haver prosperat la mediació o per

desistiment del reclamant, coincidint amb les dades del 2018. 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.

Talment com l'any 2017, i 2018, el 2019 els sectors en què les reclamacions costen més de resoldre satisfactòriament són els vehicles, ja siguin de compra o reparacions i les assegurances. En aquests sectors, que majoritàriament no estan adherits a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, és molt difícil de realitzar mediacions.

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. És per aquest motiu que resulta tan important aquest seguiment personalitzat i qualitatiu que moltes vegades no es té en compte en els criteris d'avaluació, i que sovint fa també que alguns dels expedients triguin una mica més de temps a resoldre's. Tanmateix, la prioritat d'aquesta oficina no són els números, sinó la qualitat del servei i que la controvèrsia es pugui resoldre, per tant, es prioritzarà la resolució de l'expedient abans que aquest sigui arxivat sense resoldre's únicament perquè pugui entrar en el recompte.

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, vetllar perquè l'empresa respongui (encara que sigui donant una ampliació dels terminis), i el contacte directe amb les empreses reclamades seguiran sent una prioritat per a la realització de les mediacions durant el 2020.

#### **4. Àmbit de l'arbitratge**

- Expedients resolts per laude notificat a la persona consumidora: 41
- Expedients arxivats: 2

- Suport administratiu i tècnic en la tramitació d'expedients arbitrals de la JACC: 13

**Total arbitratges: 56**

L'àmbit de l'arbitratge ha estat de les darreres activitats que s'han incorporat a l'OCIC de l'Alt Camp, esdevenint seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya. Actualment l'OCIC de l'Alt Camp realitza arbitratges a Valls, amb usuaris de la comarca, així com també realitza arbitratges a la delegació territorial de consum a Tarragona i dóna suport a d'altres OCICs, com ha estat el cas de l'OCIC del Baix Camp durant el 2019.

Es valora molt positivament que el Consell Comarcal de l'Alt Camp pugui ser seu de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, i que els habitants de la comarca puguin disposar d'aquest servei a la comarca, és per aquest motiu que durant el 2020 es seguirà fent un esforç per.

**L'OCIC de l'Alt Camp ha tramitat un total de 1769 expedients el 2019**

### **Valoracions finals**

Des de l'octubre del 2016 que l'OCIC de l'Alt Camp ha vingut arrossegant problemes amb la signatura dins de la plataforma del SIC. Aquests problemes van originar una pèrdua de part de la dotació de l'encàrrec de gestió, donada la impossibilitat de finalitzar correctament els expedients. Aquesta va ser reclamada amb proves febaents dels problemes tècnics amb la signatura.

Des de l'ACC s'al·legava que el problema era un problema intern del Consell Comarcal de l'Alt Camp, tanmateix des del Consell Comarcal havíem revisat totes les vies de solució possible, que internament estaven al nostre abans, sense trobar una solució.

El 2019 la problemàtica es va elevar a instàncies superiors, atès que l'OCIC de l'Alt Camp no podia seguir funcionant amb aquesta problemàtica, ja que la tècnica havia de lidiar amb la impossibilitat diària de poder signar des del SIC, amb l'estrès

professional que això suposa, i finalment, gràcies a la col·laboració d'en Jordi Iglesias Yus, de la Generalitat de Catalunya, que ha estat la única persona per part de la Generalitat que s'ha preocupat de resoldre la greu situació (al qual li estem molt i molt agraïdes), el problema es va resoldre. Va ser una problemàtica molt difícil de resoldre, van venir 3 informàtics de Reus (de l'empresa que gestiona el SIC) *in situ* al Consell Comarcal de l'Alt Camp, i van necessitar dos dies sencer per a trobar el problema que feia que no pogués signar de forma normal des del SIC, es va constatar que era una problemàtica del SIC, que havien de resoldre des del SIC, i que no era atribuïble a cap errada interna del Consell Comarcal de l'Alt Camp, com se'ns deia.

Després de 2 anys i mig de patir aquesta problemàtica, es va comunicar a l'ACC que aquesta ja s'havia resolt, i esperàvem una resposta de reparació/disculpes/acceptació de l'error per part de l'ACC, però aquesta no va arribar mai.

Des de l'ACC constantment ens estan fent arribar correus electrònics exigint, demanant, corregint, etc. Les dades (cada vegada més) s'han convertit en l'únic aspecte a valorar, convertint la nostra tasca al territori en una simple xifra i termini. I en cap cas es té en compte les tècniques, majoritàriament dones, que patim dia rera dia els problemes de funcionament del SIC, la complexitat de treballar de cara al públic amb usuaris de la comarca que vénen a resoldre les seves problemàtiques (que, per tant, prèviament hi ha d'haver un treball d'escolta, tranquil·litzar, informar, etc), les peculiaritats de treballar des del territori (que any rera any anomenem a les reunions amb l'ACC, i que no serveix de res), la dificultat d'accedir a les grans empreses (que responen quan volen, moltes de les vegades sense donar solució a situacions flagrants, etc), els retards ens els enviaments del SICER, etc, etc. Només se'ns exigeix, i al final de l'any acabem sent una xifra i un termini. Sense que ningú estigui valorant la nostra feina més enllà de les dades, sense que ningú estigui tenint en compte cap de les nostres peticions, sense que ningú ens motivi per a seguir endavant amb aquesta tasca (de vegades agraïda, de vegades massa frustrant).

Només se'ns exigeix una xifra i un termini, sense que ningú de l'ACC tingui la humilitat d'agafar el telèfon i trucar a una tècnica que durant dos anys i mig ha estat patint problemes continus amb el SIC (ignorada sistemàticament per l'ACC) per dir, «ens sap greu», «gràcies per la paciència», i ser conscients que darrera de les xifres, també hi som les persones.

Lurdes Quintero Gallego - Coordinadora comarcal de consum

Valls, 27 de gener de 2020

# OCIC Alt Camp

Fotografies de les diferents xerrades realitzades:













