

INFORME MEMORIA OMIC 2019

Expte. 681/2020
OMIC L/C

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de este Ayuntamiento, está adscrita desde el 26 de junio de 2019 al Área de Atención, Solidaridad y Transporte, depende de Consumo y O.M.I.C., cuenta con una Jefa de Negociado y una Auxiliar.

La OMIC está a disposición del ciudadano, de lunes a viernes, durante toda la jornada laboral, atendiendo por teléfono; consultas, quejas, reclamaciones y proporcionando asesoramiento sobre diversos temas de consumo.

Los martes y miércoles la atención es presencial de 9,30 a 13,30 horas.

A lo largo del ejercicio se han contabilizado en estas oficinas 4000 consultas telefónicas y presenciales, aproximadamente, que no han precisado tramitación de expediente OMIC, consultas que incluyen a ciudadanos de poblaciones cercanas.

En las consultas además de analizar el problema, se facilitan direcciones, teléfonos, organismos gestores etc., se entregan folletos explicativos, copias de legislación, o circulares, sobre la consulta y especialmente se facilita a personas mayores la tramitación de instancias de reclamación o solicitud de citas o documentación de otros organismos

Se ha realizado *mailing* dirigido a todos los funcionarios del Ayuntamiento y a los ciudadanos que acceden al TDIC, Oficina de Información del Ayuntamiento, relativo al fraude de empresa de gas, que suplantaba la identidad de la empresa oficial, realizando el mantenimiento de la instalación.

Se ha elaborado listado de datos y direcciones de empresas y organismos de consumo, para que los consumidores y usuarios tengan una información rápida y actualizada.

En todas las comunicaciones que se han realizado en reclamaciones tramitadas, se ha incluido CIRCULAR e INSTRUCCIONES sobre la obligación de las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, de relacionarse con las administraciones públicas **vía electrónica**, tanto para la presentación de solicitudes y escritos ante estas, como para las notificaciones que aquellas realicen.

En cada notificación de reclamación se insiste informando a los comercios y empresas de la ciudad de la necesidad y conveniencia de adherirse a la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.

Se ha hecho una nueva edición de calendario de sobremesa de 2020 e imanes con la impresión de la Pirámide Alimentaria.

Han sido tutelados por personal de la OMIC, dos alumnos/as en Prácticas formativas curriculares, del CFGM en Gestión Administrativa, del Colegio Madre Sacramento, de Torrent. Han realizado 380 horas cada uno, en prácticas referentes a tareas propias del Negociado de Consumo y O.M.I.C de este Ayuntamiento.

A continuación, adjuntamos la información por sectores de las reclamaciones, respuestas y alegaciones que han tenido entrada en este Ayuntamiento, dirigidas a la OFICINA DEL CONSUMIDOR, en el ejercicio 2019.

SECTORES RECLAMADOS	RECLAMACIONES	INHIBICIONES	TOTAL
AGUA	7	4	11
GAS	11		11
ENERGÍA ELECTRICA	18		18
TRANSPORTES	11		11
TELEFONIA	199		199
CORREOS Y TELECOMUNICACIONES	2		2
ALIMENTACIÓN	4		4
PIEL, TEXTIL Y CALZADO	15		15
ELECTRODOMÉSTICOS	17	2	19
JUGUETES Y ARTÍCULOS DE BROMA	1		1
VEHÍCULOS	15		15
VIVIENDA	2		2
OTROS SERVICIOS	17		17
TINTORERIAS	3		3
TALLERES DE REPARACIÓN	22		22
BANCOS Y FINANCIERAS	14	2	16
SERVICIOS SANITARIOS	14	1	15
HOSTELERÍA	15		15
ENSEÑANZA	2		2
AGENCIAS DE VIAJE	3		3
REPARACION Y MNTO.HOGAR	16		16
VENTAS CORREO	7		7
SEGUROS	28		28
GRANDES SUPERFICIES	30		30
OTROS	12		12
TOTAL RECLAMACIONES	485	9	494
TOTAL RESPUESTAS, ALEGACIONES E INSTANCIAS	417		902

Se ha llevado a cabo una Acta de Inspección a establecimiento, por anomalías en el servicio de restauración; carecer de Libro de Reclamaciones y Licencia Municipal de Apertura.

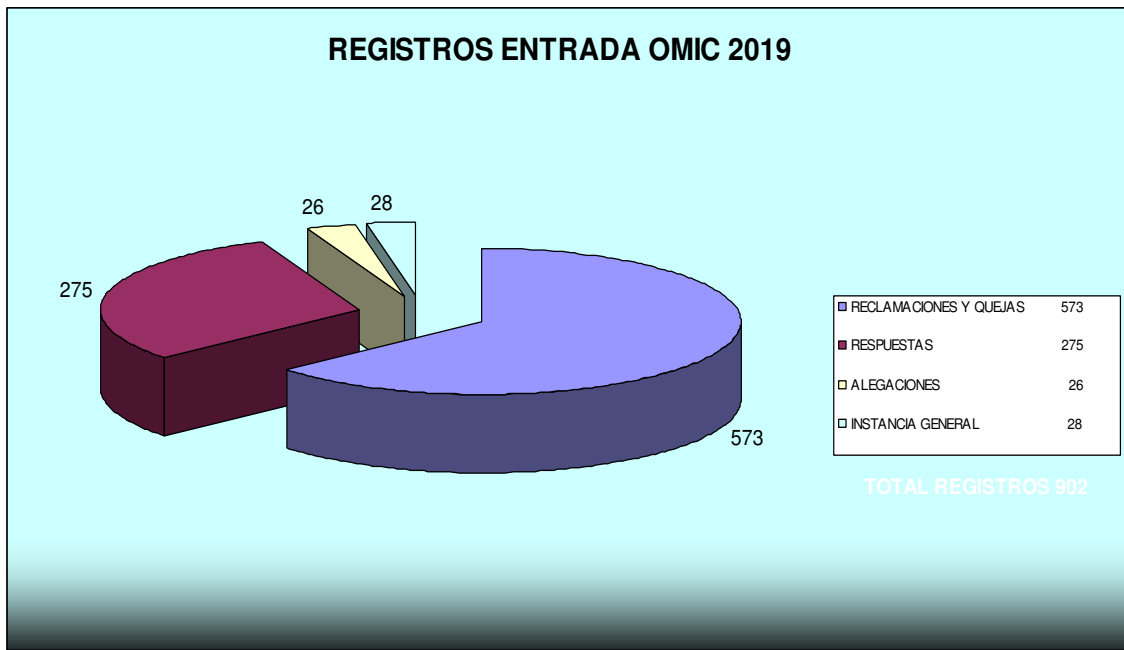
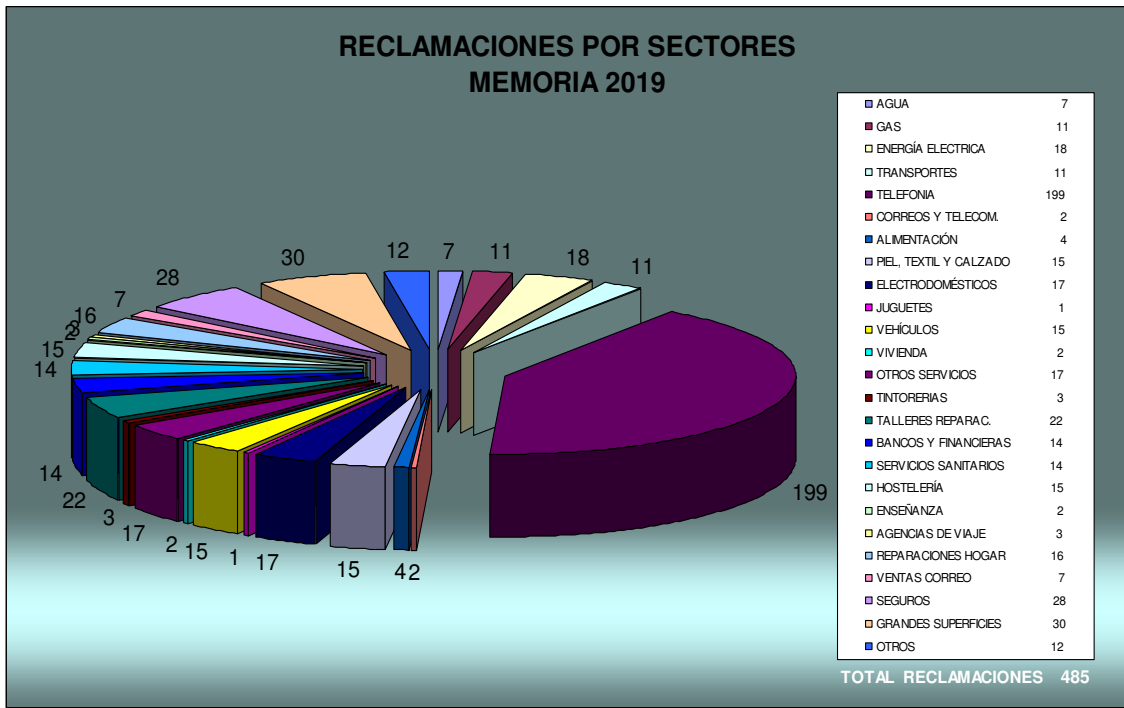
Se ha aceptado, por parte de tres empresas, la mediación de la Junta de Arbitraje, una de las mediaciones no se ha llegado a celebrar, y a estas fechas aún no tenemos información sobre la mediación previa, las audiencias celebradas y los laudos dictados de las otras dos.

Torrent, en la fecha electrónica de este documento



Identificador: 9J3a SKWW BaTF ZqY1 M/dp 7ZO1 oWc= (Válido indefinidamente)

Validar en: <https://www.torrem.es/Portal/Ciudadano/>



MARIA DOLORES CARDENAS GOMEZ
23/01/2020 15:00:11
COMPTABILITAT

FERNANDO SALOM HERRERO
24/01/2020 8:55:05
CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO