

INFORMACIÓ ALS USUARIS DEL SERVEI DE CONSUM DURANT EL PERÍODE DE VACANCES DE LA OMIC (del 30 de juliol a l'1 de setembre)

1. És imprescindible que primer us adreceu a l'empresa amb la qual heu tingut la relació de consum i feu la corresponent reclamació:

- En els establiments presencials, demaneu els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.
- Si es tracta d'un servei bàsic –llum, aigua, gas, transports...– truqueu al servei telefònic gratuït d'atenció al client (us han de facilitar un número d'incidència).
- També podeu remetre la vostra reclamació telemàticament amb un formulari web o un correu electrònic amb justificant de recepció, o bé per correu postal certificat, burofax, etc.

**En l'escrit de reclamació heu d'incloure-hi les vostres dades (adreça, telèfon de contacte, etc.), una exposició dels fets i la petició que feu. Adjunteu-hi també la documentació de què disposeu (factures, tiquets, publicitat, pressupost...).*

2. Si no rebeu una resposta satisfactòria en el **termini màxim d'un mes**, podeu demanar hora pel nostre servei de consum (OMIC) per iniciar una mediació en consum, o bé presentar la corresponent sol·licitud a través d'instància adreçada a l'OMIC de forma telemàtica.

En cas de **consultes URGENTS** podeu adreçar-vos al **telèfon d'informació de l'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM**, al número 012 (gratuït).

També hi ha la possibilitat de que els consumidors / usuaris presentin consultes – queixes – reclamacions de forma electrònica a través del formulari web que posa a la seva disposició l'Agència Catalana del Consum: <http://consum.gencat.cat/ca/consultes-i-reclamacions>