

**INFORMACIÓ ALS USUARIS DEL SERVEI DE CONSUM – PERÍODE DE VACANCES OMIC
(DEL 3 al 31 D'AGOST – AMBDÓS INCLOSOS):**

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

- a. En els establiments presencials, demaneu els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.
- b. 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).
- c. 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 trucant al 93 762 00 43, o bé presentar la corresponent sol·licitud de mediació a través d'instància adreçada a l'OMIC de forma telemàtica (anar a l'apartat):

<https://www.palafolls.cat/pl51/ajuntament-seu-electronica/id23/instancia-generica.htm>

3.- En **reclamacions a ENTITATS FINANCERES i ASSEGURANCES**: El termini de resposta per part de l'empresa en aquests àmbits és de **DOS MESOS**. Si no rebeu resposta satisfactòria en aquest termini, 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.

En cas de **consultes URGENTS** podeu adreçar-vos al **telèfon d'informació de l'AGENCIA CATALANA DEL CONSUM**, al número 93 551 66 66 (o al telèfon 012).

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/>