

INFORMACIÓ ALS USUARIS/ES DEL SERVEI DE CONSUM DURANT EL PERÍODE DE VACANCES DE L'OMIC

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...

*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 la qual 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 o bé presentar la corresponent sol·licitud, a través d'una instància telemàtica adreçada a l'OMIC

En el 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 que les persones consumidores o usuàries presentin consultes, queixes o 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/>