

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor és el servei gratuït d'atenció directa a les persones consumidores del Maresme.

Què pot fer l'OCIC per tu?

Afavorir la mediació per solucionar els conflictes

Educació i formació en matèria de consum

Informar i orientar els consumidors sobre l'exercici dels seus drets

Facilitar la documentació necessària per tal de poder acudir a la Junta Arbitral de Consum

Rebre denúncies i reclamacions dels consumidors

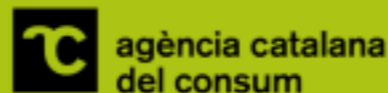


Plaça Miquel Biada 1, 08301 Mataró
(Davant l'estació de Renfe)

Oberta de dilluns a divendres
de 9 a 14.00h

Telèfon: 93 741 16 18
c/e: consum@ccmaresme.cat
web: www.ccmaresme.cat/consum

L'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor del Maresme atén presencialment ciutadans que viuen en municipis de la comarca que no disposen d'OMIC, i per telèfon les consultes i els dubtes de tots els ciutadans de la comarca.



Infoconsum



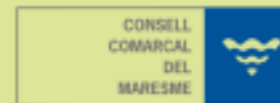
GAS preguntes freqüents



TELEFONIA MÒBIL canvis d'operador



LLUM bono social



GAS **preguntes freqüents**

TELEFONIA MÒBIL **canyis d'operador**

LLUM **bono social**

IMPAGAMENT

El gas és un servei bàsic, igual que l'aigua i la llum, per tant, en cas de manca de pagament, les companyies tenen dret a tallar el subministrament, però ho hauran de notificar prèviament al consumidor en un termini de temps suficient perquè aquest pugui pagar les factures.

CONTRACTE PER TELÈFON

Sempre que es realitzi un contracte per telèfon, la companyia ens haurà d'enviar per escrit el document adjunt amb la revocació del mateix.

REVISIONS PERIÒDIQUES

Les revisions de les instal·lacions es fan cada 5 anys i les ha de dur a terme la companyia subministradora. Si rebeu visites a casa de comercials no acreditats no els permeteu el pas. Desconfieu de canvis de tubs que estiguin en bon estat o no hagin caducat (que és quan serà necessari el seu canvi).

ATENCIÓ AL CLIENT

Les companyies ofereixen un servei d'atenció al client on poder realitzar les consultes i/o queixes que es produeixin del servei. A més, tenen l'obligació de posar a disposició del consumidor fulls oficials de reclamació/denúncia.

La portabilitat, és a dir, el canvi d'operador, és un dret que tenen tots els consumidors de telefonia mòbil que poden executar en el moment que els convingui mantenint el mateix número de telèfon.

QUI HA DE FER EL CANVI?

Sempre ha de ser el titular del contracte

COM ES POT FER EL CANVI?

El primer pas és sol·licitar el servei a la nova companyia que serà qui, després de tenir constància de la vostra petició, escrita o verbal, tramitarà la baixa amb l'operador d'origen.

QUÈ CAL TENIR EN COMPTE?

Permanències: abans de realitzar el canvi, cal observar el període de permanència del contracte així com de l'últim model de mòbil (els canvis de terminals comporten una nova permanència)

Penalitzacions: si el canvi d'operador es realitza abans de finalitzar el període de permanència la companyia pot penalitzar el seu client.

Contractes: Cal exigir sempre el contracte escrit de l'oferta a la qual us heu acollit. Qualsevol modificació de les condicions contractuals ha de ser comunicada amb antelació i per escrit

Ofertes: han de comunicar-se el termini i les característiques de la pròpia oferta, observant les condicions

Atenció al client: quan es realitzi una queixa o reclamació telefònica demanar el número d'incidència o referència, per tal de fer el seguiment posterior. Si no hi ha resposta a la reclamació presentada davant l'operador, o aquesta no és satisfactòria, podeu adreçar-vos a l'Oficina de Consum.

El bono social és un sistema que permet aplicar tarifes reduïdes en el consum d'electricitat a les persones que reuneixen uns determinats requisits. En el cas de tenir una potència contractada inferior a 3 kW, el Bono Social s'aplica de manera automàtica.

QUI EL POT SOL·LICITAR?

El Bono Social només pot anar destinat al subministrament d'elèctric de l'habitatge habitual i es concedeix a persones físiques que pertanyin a algun dels següents col·lectius:

- Clients de més de 60 anys que rebin una pensió mínima.
- Clients de més de 60 anys que percebin pensions no contributives de jubilació i invalidesa i beneficiaris de pensions de l'assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa, extingida.
- Famílies nombroses.
- Famílies amb tots els membres en situació d'atur

COM ES SOL·LICITA?

S'ha de sol·licitar el bono social a la seva companyia comercialitzadora d'electricitat. Ho poden fer personalment, per fax o per correu electrònic. Han d'aportar emplenada la sol·licitud que la companyia els lliurarà i que es troba a la seva pàgina web i han d'adjuntar la documentació que acrediti que reuneixen els requisits per ser beneficiaris del bono social. A la web de l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor del Maresme: www.ccmarsme.cat/consum, podeu trobar la informació específica per a cada col·lectiu.