



NOU CANAL DE CITA TELEFÒNICA

Us presentem un nou canal de comunicació amb l'**Oficina Comarcal de Consum** a través de la reserva de cita telefònica.

En què consisteix?

Els ciutadans poden reservar dia i hora per ser contactats telefònicament pel nostre servei i comentar els dubtes que puguin tenir com a consumidors. El dia i hora triat, rebran una trucada telefònica dels nostres tècnics per comentar el tema personalment.

Com es reserva la cita?

Des de l'apartat de cita prèvia de la web del Consell Comarcal (www.ccapenedes.cat/cita-previa), **podeu seleccionar el Servei de Consum i triar el tipus de tràmit que voleu en el desplegable que apareix** (assessorament presencial en horari de matí o tarda o assessorament telefònic). A continuació només cal seleccionar la data i l'hora entre les habilitades, i introduir les dades de contacte de la persona que sol·licita el servei.



Sol·liciteu cita prèvia

Dades de la visita

Seleccioneu el servei: *

Servei de Consum

Quin tràmit voleu fer?: *

Assessorament TELEFÒNIC - Consum

Dia i hora: *

Assessorament PRESENCIAL - Consum - Horari de matí
Assessorament PRESENCIAL - Consum - Horari de tarda
Assessorament TELEFÒNIC - Consum

maig 2024

Podem fer servir aquest recurs els treballadors de les Oficines d'Atenció Ciutadana?

Sí, igual que amb la resta dels nostres canals de contacte, també podeu reservar dia i hora per una cita telefònica. **Podeu reservar la cita per vosaltres**, com a treballadors públics per resoldre dubtes que us plantegin els ciutadans relatius als drets dels consumidors, **o bé podeu reservar la cita pel ciutadà directament**, amb les seves dades de contacte, perquè li truquem el dia i hora seleccionat.

Quines altres vies de contacte amb l'Oficina Comarcal de Consum existeixen?

Aquest nou canal de comunicació s'afegeix als que ja tenim en funcionament i que poden fer servir els ciutadans o els treballadors públics de les Oficines d'Atenció Ciutadana:

- **Atenció telefònica** de dilluns a divendres de 9 h a 14h, i dijous de 17 h a 19 h en el telèfon **938 900 000**.
- **Atenció per correu electrònic** a l'adreça: consum@ccapenedes.cat
- **Atenció presencial amb cita prèvia**: www.ccapenedes.cat/cita-previa
- **Presentació de consultes, queixes, denúncies o reclamacions de consum a través dels formularis electrònics** que tenim habilitats a la nostra pàgina web: www.ccapenedes.cat/consum, i que es poden cursar directament pel ciutadà o pel personal municipal en nom del ciutadà.



Quina resposta rebré si presento un formulari electrònic?

L'enllaç deriva als formularis de l'Agència Catalana del Consum (www.consum.cat) i el sistema els envia automàticament al nostre servei, quan la persona consumidora és de la comarca de l'Alt Penedès.

Un cop rebem els formularis electrònics, iniciarem el procediment que correspongui segons es tracti d'una consulta, queixa, denúncia o reclamació, informant dels tràmits corresponents a la persona consumidora. Les reclamacions les tramitem a través dels **sistemes de resolució extrajudicial de conflictes**: la **mediació** i l'**arbitratge de consum**.