

P

Per què volem la vostra opinió?

- Perquè hi teniu dret.
- Perquè ens podem equivocar i volem saber-ho i esmenar-ho.
- Perquè així detectem necessitats i podem millorar.
- Perquè estem al vostre servei.

Q

Què no heu de tramitar per aquesta via?

Les consultes, reclamacions, queixes i denúncies de consum.



Unitat responsable:

Àrea de Qualitat

C/ Pamplona, 113

08018 Barcelona

Tel. 935 516 666

qualitat.acc@gencat.cat

www.consum.cat

 **Generalitat
de Catalunya**

suggeriments,
agraïments
i queixes



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



L'Agència Catalana del Consum disposa d'un sistema de gestió per tal que la ciutadania pugui exercir el seu dret a manifestar suggeriments, agraïments i queixes, amb l'objectiu de detectar i millorar la qualitat dels serveis que es presten als ciutadans.

Aquest espai és exclusiu per rebre les vostres opinions sobre el nostre funcionament i ajudar-nos a millorar.

Què podeu presentar

- El formulari de suggeriments, agraïments i queixes.
- Un escrit explicant el que penseu de nosaltres.

On podeu aconseguir el formulari

- Al web www.consum.cat.
- A les dependències de l'Agència Catalana del Consum.
- Al mateix lloc on heu agafat aquest fulllet.

Dades indispensables

Les dades necessàries que heu d'indicar a l'hora de presentar un escrit per poder tractar la petició de manera adequada són:

- Nom i primer cognom.
- Número de document identificatiu.
- Indicar si es desitja resposta.
- Adreça postal o correu electrònic (només si es desitja resposta).

Què ha de contenir el vostre escrit?

- El vostre suggeriment, agraïment o queixa.

Compromís

En el cas que hagueu indicat que desitgeu rebre resposta, us arribarà per escrit a l'adreça postal o electrònica que ens hagueu indicat. L'Agència Catalana del Consum es compromet a tramitar les peticions de la ciutadania i, si escau, a donar-hi una resposta adequada en un termini màxim de 30 dies.

On podeu presentar la documentació

- Per correu electrònic:
A través de la bústia: qualitat.acc@gencat.cat.
- Presencialment:
 - A les oficines de l'Agència Catalana del Consum,
 - a les Oficines Comarcals d'Informació al Consumidor,
 - a les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor,
 - a qualsevol registre oficial de la Generalitat de Catalunya.
- Per correu postal:
A l'**Agència Catalana del Consum**
C/ Pamplona, 113
08018 Barcelona

