

La Generalitat llança la nova app de Consum on es recolliran les incidències que denunciïn els usuaris de Rodalies de Catalunya

- L'objectiu d'aquesta iniciativa és identificar els incompliments en el servei i poder defensar amb més força els drets dels usuaris
- L'aplicació mòbil és InfoConsum i està disponible per a sistemes operatius Android i iOS



Els conseller Rull i Baiget durant la presentació, avui.

El conseller de Territori i Sostenibilitat (TES), Josep Rull, i el titular d'Empresa i Ocupació, Jordi Baiget, han presentat avui una nova aplicació mòbil de consum que inclou un espai específic per recollir les incidències que pateixen els usuaris de Rodalies de Catalunya. L'objectiu d'aquesta iniciativa és identificar millor les incidències que es produeixen en el servei i poder defensar amb més força els

drets dels usuaris. L'apli InfoConsum, del Departament d'Empresa i Ocupació, és per a dispositius mòbils (smartphones i tablets) i està disponible per a sistemes operatius Android i iOS.

Per a Rull, l'app **“és un mecanisme més clar i diàfan que ens permet treballar millor amb un doble objectiu: l'empara dels drets dels ciutadans i la millora del servei de Rodalies”**. El conseller de Territori ha reconegut que la capacitat del Departament de TES per poder actuar defensant els drets dels usuaris i en contra dels responsables de les incidències **“és molt limitada perquè tenim un traspàs amb moltes limitacions: Som titulars d'un servei però no tenim el control dels trens, ni de les vies, ni de les catenàries per un traspàs incomplet i incomplet”**. **“Amb aquesta col·laboració amb l'Agència Catalana del Consum volem que la Generalitat actuï globalment en relació amb Rodalies”**, ha exposat. Rull ha insistit que amb un traspàs íntegre **“tindríem més capacitat de gestionar millor les incidències”**.

El titular de Territori i Sostenibilitat ha manifestat: **“No ens resignem a què els usuaris de Catalunya no puguin tenir un bon servei o estiguin desemparats”**. Rull ha subratllat que la intenció del Govern és que es pugui dirimir la responsabilitat de les incidències, que en molts casos és de l'Administrador d'Infraestructures Ferroviàries (Adif), no de Renfe, i ha reivindicat la bona gestió que la Generalitat fa de Ferrocarrils: **“De la mateixa manera que no tenim espai d'impunitat amb Ferrocarrils de la Generalitat volem que amb Rodalies no hi hagi espais d'impunitat”**. Rull ha recalcat que amb aquesta nova eina el que fins ara era una queixa es converteix directament en denúncia.

El conseller Baiget ha explicat que Infoconsum es renova **“perquè volem continuar donant resposta als consumidors que busquen defensar i conèixer millor els seus drets”**. Baiget ha destacat també que l'app **“és la col·laboració de tot el Govern de la Generalitat per donar millor servei i garantia dels consumidors”**. **“Creem un espai específic a proposta de Territori per donar resposta als usuaris de Rodalies que s'han sentit menystinguts i en aquest sentit agilitzarem el tràmit de la queixa perquè amb Infoconsum podem identificar les incidències i defensar amb més força els drets dels usuaris”**, ha exposat.

Motius de denúncia

Quan l'usuari entri a l'aplicació trobarà un destacat per introduir la incidència detectada a Rodalies. Entre els motius de denúncia que identifica aquesta app hi ha tant les afectacions en els horaris, les línies i els itineraris com l'atenció al client, estacions poc accessibles, brutes o mal equipades i trens poc confortables



■ **Comunicat de premsa** ■

o amb mancances d'accessibilitat, entre d'altres. També inclou la possibilitat d'adjuntar-hi una fotografia.

Un cop introduïdes les dades, la denúncia entrarà directament al Sistema d'Informació de Consum i es redirigirà o bé cap al Departament de Territori i Sostenibilitat, en cas que sigui una infracció de la Llei ferroviària, o directament a la pròpia Agència Catalana del Consum, si es tracta d'una vulneració de la Llei catalana del consum.

Historial de consultes

A més d'aquesta entrada específica, l'aplicació permet els ciutadans interactuar, en tant que persones consumidores, per recollir les seves queixes sobre altres serveis o productes que infringeixen les normes del mercat, així com fer consultes de consum. En aquest sentit, una altre novetat de l'app és que estarà disponible l'historial de consultes i denúncies realitzades.

A banda d'aquestes novetats, els ciutadans poden trobar a Infoconsum consells pràctics de consum; conèixer els seus drets i deures com a persones consumidores; saber com actuar abans, durant i després de comprar o contractar un bé o servei; rebre alertes sobre productes i serveis del mercat potencialment perillosos per al consum; avisos sobre situacions de l'actualitat que afectin als drets de les persones consumidores; què fer per presentar una reclamació de consum; i consultar la xarxa d'oficines públiques de consum on adreçar-se així com la llista d'organitzacions de persones consumidores.

Amb aquesta iniciativa, els dos departaments reforcen la seva aposta per l'ús de les xarxes socials i dels aplicacions específiques per facilitar un intercanvi segur d'informació.

18 de gener de 2017