

## Els teus drets en els serveis bàsics

El Codi de consum de Catalunya reconeix com a bàsics un seguit de serveis que es consideren essencials per a la vida quotidiana: els subministraments a la llar, els transports, els serveis bancaris o la telefonia i l'accés a Internet, entre d'altres.

Les empreses que presten serveis bàsics a Catalunya han de complir unes exigències específiques pel que fa a l'atenció de les reclamacions de la seva clientela.

Trobaràs més informació sobre els serveis bàsics en el web [consum.gencat.cat](http://consum.gencat.cat) i a les nostres xarxes socials.

-  [consum.gencat.cat](http://consum.gencat.cat)
-  [@consumcat](https://www.facebook.com/consumcat)
-  [@consumcat](https://twitter.com/consumcat)
-  [@consumcat](https://www.instagram.com/consumcat)
-  [/consumcat](https://www.youtube.com/consumcat)
-  [/consumcat](https://www.soundcloud.com/consumcat)

# com garantir els teus drets en els serveis bàsics



# QUINS SÓN ELS SERVEIS BÀSICS

Són aquells que resulten necessaris i essencials per a la vida quotidiana i que tenen un ús generalitzat:



**Subministrament  
d'aigua, llum i gas**



**Telefonia, Internet  
i continguts audiovisuals  
de pagament**



**Transports  
i enviaments postals**



**Sanitaris  
i assistencials**



**Bancaris  
i d'assegurances**

Les empreses que presten aquests serveis a Catalunya han d'informar en els contractes i en les factures de:



Número de telèfon gratuït per a comunicar-hi incidències i reclamacions.



Adreça física a Catalunya on poder ser atès /a amb relació a qualsevol incidència o reclamació.



Si estan adherides a la Junta Arbitral de Consum.

## COM HAS DE RECLAMAR SI TENS UN PROBLEMA AMB UN SERVEI BÀSIC



**Truca al telèfon gratuït  
d'incidències i reclamacions**

És imprescindible que et facilitin un número d'incidència.



**O bé demana els fulls oficials  
de reclamació a l'establiment.**

T'han d'entregar dos exemplars del full; el tercer és per a l'empresa.

**L'empresa té fins a un mes per respondre la reclamació.**

Si no obtens una resposta satisfactòria en aquest termini, **contacta amb l'organisme de consum del teu municipi o amb l'Agència Catalana del Consum.**

En el cas dels serveis bàsics i de tracte continuat, **els autònoms i les microempreses (fins a 10 treballadors) també poden adreçar-se als organismes de consum** per reclamar.

**Les vies de resolució seran la mediació i l'arbitratge de consum**, sistemes extrajudicials, voluntaris i gratuïts.

**Per a més informació  
consulta la nostra pàgina web  
[consum.gencat.cat](http://consum.gencat.cat)**

