

GOBIERNO DE NAVARRA

PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS E INTERIOR

ECONOMIA Y HACIENDA

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES  
INSTITUCIONALES

EDUCACION

SALUD

POLÍTICA SOCIAL, IGUALDAD,  
DEPORTE Y JUVENTUDDESARROLLO RURAL, INDUSTRIA,  
EMPLEO Y MEDIO AMBIENTE

FOMENTO Y VIVIENDA

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## Las Oficinas de Información al Consumidor se ubicarán en las principales cabeceras de comarca

*Estas cabeceras dispondrán también de Junta Arbitral, lo que evitará el traslado de los ciudadanos a Pamplona*

Jueves, 15 de diciembre de 2011

El Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra ha diseñado un plan de reordenación de las oficinas de consumo, mediante el cual estos servicios se agruparán en las principales cabeceras de comarca: Pamplona, Tudela, Estella, Tafalla, Sangüesa, Alsasua y Santesteban.

La medida, que ha sido dada a conocer en rueda de prensa por el director del Servicio de Consumo y Arbitraje, César López de Dios, tiene por objeto diseñar una red que obedezca a criterios de racionalidad, eficacia, eficiencia y de proximidad a los consumidores de estos servicios públicos.

Según ha expresado López de Dios, la actual distribución ofrece una gran dispersión de oficinas (73 en Navarra) dependientes de los ayuntamientos, que ofrecen muy pocas horas de atención al público (entre 33 a 60 horas anuales). El Gobierno de Navarra coordinará ahora la labor de estas oficinas y les prestará el apoyo técnico necesario para su funcionamiento. Para ello se propone que las OMIC constituidas en Pamplona y Tudela cuenten con un servicio de jornada completa, mientras que las instaladas en las cabeceras ofrezcan 200 horas anuales de atención a los consumidores.

Estas cabeceras de comarca contarán, además, con servicios de la Junta Arbitral a fin de efectuar las vistas sin necesidad de que los ciudadanos se trasladen a Pamplona.

A este efecto, el Gobierno de Navarra habilitará dos líneas presupuestarias para poder hacer efectiva esta reordenación: una partida de 30.000 euros destinada a subvencionar la actividad en las oficinas de dedicación completa y una partida de 30.219,48 € para dotar de recursos humanos a las oficinas con dedicación parcial.

Así mismo, el Gobierno de Navarra pondrá a disposición de las oficinas una aplicación Web con la que se gestionará cada oficina, en conexión directa con el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra. Este sistema permitirá que las consultas recibidas que requieran otras actuaciones, se gestionen directamente en el Servicio de Consumo

y Arbitraje del Gobierno de Navarra. Además, los ciudadanos podrán conocer también en tiempo real la situación de sus reclamaciones.

Las oficinas instaladas en los ayuntamientos de Pamplona y Tudela dispondrán de personal propio para ofrecer este servicio a los ciudadanos.

Los Ayuntamientos pondrán a disposición del Gobierno los locales adecuados y sufragarán los gastos corrientes de la oficina (electricidad, teléfono, etc.). El Gobierno de Navarra, por su parte, dispondrá los recursos humanos necesarios para prestar el servicio en estas oficinas y, a través del Servicio de Consumo, será el responsable de la gestión de las tramitaciones efectuadas por los ciudadanos en estas oficinas.

Se ha previsto que la implantación de las oficinas sea efectiva en 2012, así como la dotación de su personal y la aplicación informática del Servicio de Consumo y de la oficina de Tudela. La gestión directa del Servicio de Consumo también será efectiva en esta fecha, mientras que la aplicación informática en el resto de oficinas será efectiva en 2013. Por otra parte, al finalizar el año 2012 se evaluará el funcionamiento de las oficinas para ajustar en 2013 su actividad a la demanda real de los ciudadanos