AJUNTAMENT
VILAFRANCA
DEL PENEDÈS

Memòria d'activitats
2015
Servei de Salut i Consum

AJUNTAMENT
VILAFRANCA
DEL PENEDÈS

LA PROTECCIÓ DE LA SALUT

Vigilància alimentària .Dins aquest programa, es treballa la gestió del risc per a la salut derivat dels productes alimentaris en les activitats del comerç minorista, del servei i la venda directa d'aliments preparats a les persones consumidores. A Vilafranca, a 31 de desembre de 2015 es disposa d'un cens de 679 activitats alimentàries, el control de les quals és de competència municipal

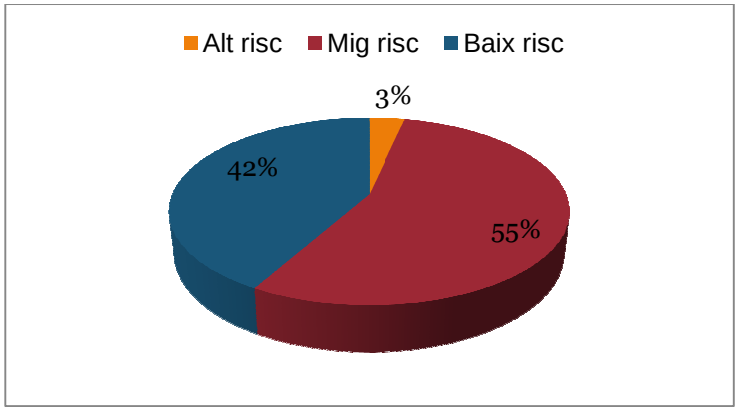
Durant l'any 2015, l'activitat de vigilància i control ha estat la següent:

- S'han fet 71 inspeccions a 66 establiments
- S'han emès 40 requeriments per solucionar deficiències.

- També s'ha continuat amb l'elaboració del mapa de risc sanitari dels establiments alimentaris de Vilafranca. L'objectiu del mapa de risc és classificar els establiments alimentaris de Vilafranca, en funció del risc per a la salut pública que poden suposar, a partir d'uns barems estàndards. Aquestes dades ens permeten elaborar un pla de vigilància dels comerços i els serveis alimentaris, adequat al risc que representen per tal d'aconseguir, en la mesura raonablement possible, controlar els perills alimentaris per prevenir-los, eliminar-los o reduir-los a nivells acceptables.

Així doncs, aquest any s'han visitat 151 establiments de diversos sectors (carnisseries, fruiteries i verduleries, orxateries i gelateries, forns de pa i pastisseries, bars, restaurants i venda de menjars preparats, etc) i es disposa del mapa de risc de 499 establiments

La següent gràfica expressa els resultats que s'han trobat:



Els establiments amb un major risc, seran inspeccionats amb una major freqüència.

Valoració del risc del sector alimentari del mercat del dissabte. Enguany, durant dos dissabtes consecutius es van dur a terme la visita de 15 parades dedicades a venda de carn, fleca-pastisseria, rostisseries, xurreria, venda de formatges, etc. A les quals es va donar un seguit de recomanacions. Posteriorment, es treballarà amb el Servei de Mercats per tal d'anar fent seguiments d'aquestes parades. Durant el 2016 es continuarà amb la resta de parades, per incloure-les al mapa de risc de Vilafranca.

Xerrades sobre la nova llei d'etiquetatge alimentari. Durant el mes de febrer es van dur a terme dues sessions adreçades al sector de la restauració i de la venda d'aliments sense envasar, per tal d'informar-los sobre els canvis que suposàvenen per aquestes activitats l'entrada en vigor d'alguns articles del Reglament de la UE, 1169/2011 relatiu a la informació alimentària facilitada al consumidor. Les intoleràncies i al·lèrgies alimentàries constitueixen un perill emergent i el nou Reglament pretén ajudar a les persones que les pateixen. Per aquest motiu, els titulars dels establiments han de donar informació entenedora sobre qualsevol producte al·lergogen que contingui els aliments que preparen i serveixen.

VILAFRANCA DEL PENEDÈS

Tinença responsable d'animals de companyia. Dins aquest programa ens ocupen de gestionar tots aquells aspectes que tenen a veure amb els animals de companyia i amb les colònies de gats urbans, amb l'objectiu que la presència d'aquests animals a Vilafranca no representi un risc per a la salut de les persones, i, a la vegada, donar-los un tracte de respecte, evitant-los patiments i maltractes.

- S'han censat 178 nous animals
- L'any 2015 la taxa de nombre de gossos microxipats i censats a Vilafranca és de 9,39 per cada 100 habitants. L'any 2012 era de 7,8.
- Un 6% d'aquests gossos pertanyen a races potencialment perilloses. Aquesta dada només ha pujat 1 punt des del 2012.
- La taxa de gats microxipats i censats és d'1,50 per cada 100 habitants. L'any 2012 era de 0.8.
- S'han controlat 34 gats de carrer, dels quals:
  - 27 s'han esterilitzat i retornat a una colònia controlada
  - 7 s'han eutanasiat per ser portadors d'alguna malaltia.
- S'ha controlat 1 colònia nova de gats, disposant en aquests moments d'un total de 17 colònies controlades.

Jornada Participativa Sobre els Animals de Companyia. El dia 27 de novembre es va celebrar aquesta jornada amb l'objectiu d'elaborar un Pla municipal d'atenció als animals de companyia i de tinença responsable. Donat que en els darrers anys, cada cop hi ha més entitats animalistes i ciutadans especialment sensibilitzats per treballar conjuntament amb l'Ajuntament, es va prendre la decisió de dur a terme una jornada participativa per tal de dissenyar un programa d'intervenció consensuat entre entitats, clíniques veterinàries, el CAAD així com els diferents serveis municipals que d'una manera o altra tenen relació amb aspectes de tinença responsable d'animals de companyia. Durant el 2016 caldrà acabar de redactar el pla que haurà de servir per coordinar el treball de tots els agents implicats amb l'objectiu final de millorar les condicions de vida dels animals que viuen a Vilafranca i disminuir-ne els abandonaments.

Prevenció i control de plagues. Per evitar la proliferació de rosegadors i altres plagues a la via pública, es porta a terme una vigilància permanent d'edificis públics, xarxa de clavegueram i carrers en general de cara a detectar proliferacions i poder actuar ràpidament. És molt important en aquest programa la col·laboració de la ciutadania, avisant-nos de qualsevol incidència. S'han dut a terme,

- 82 controls rutinaris de desratització del clavegueram de tota la ciutat.
- 139 controls rutinaris en edificis municipals.
- S'han rebut i gestionat 106 avisos d'incidències a la via pública.
- S'han rebut i gestionat 43 avisos d'incidències en edificis municipals.
- S'han tractat 700 embornals contra larves de mosquit tigre i mosquit comú.
- S'han retirat de la via pública 341 coloms

Control d'activitats sotmeses a autorització sanitària de funcionament. Malgrat que amb el procés de simplificació administrativa, la majoria d'autoritzacions sanitàries de funcionament van quedar derogades, encara queden dues activitats que per normativa sanitària específica estan sotmeses a aquest tràmit: els establiments de pírcings i tatuatges, regulades pel Decret 90/2008, de 22 d´abril , pel qual es regulen les pràctiques de tatuatge, micropigmentació i pírcing i les piscines d'ús públic, regulades pel decret 95/2000 i el decret 165/2001.

- Fins a finals del 2015 a Vilafranca hi ha 7 establiments que requereixen autorització sanitària de funcionament.
- Durant el 2015 s'han realitzat 8 inspeccions a càrrec del Servei de Salut Pública de la Diputació de Barcelona i s'han emès 3 noves autoritzacions.

AJUNTAMENT VILAFRANCA DEL PENEDÈS

Prevenció de la legionel·losi a edificis municipals de pública concurrència. En compliment del Decret 352/2004, en el qual s'estableixen les condicions higiènicosanitàries per a la prevenció i control de la legionel·losi, l'Ajuntament, com a titular d'instal·lacions susceptibles de ser transmissores de la legionel·la, porta a terme un programa de seguiment i manteniment a:

- 26 edificis municipals,
- 3 fonts ornamentals que es controlen trimestralment,
- 27 recs per aspersió que es controlen semestralment,
- En total s'han pres 88 mostres d'aigua,
- En 9 de les mostres es va detectar una elevada presència de bactèries, per la qual cosa es va procedir a la neteja i desinfecció de tota la instal·lació. Les contra-analítiques van resultar correctes.
- 18 neteges i desinfeccions d'instal·lacions
- 4 inspeccions oficials encarregades a ECAs

A més, al cens municipal hi costen 9 torres de refrigeració declarades que controla l'Agència de Salut Pública, Enguany no hi hagut cap sospita de brot de legionel·la Vilafranca.

Aigües de consum humà. El *Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer , pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà*, estableix que l'Ajuntament ha de dur a terme un nombre determinat de mostres a l'aixeta del consumidor. A Vilafranca, li correspon realitzar la presa d'unes 19 mostres.

Els paràmetres que s'han de controlar a l'aixeta del consumidor són, com a mínim: Olor, sabor, color, terbolesa, conductivitat, pH, amoni, bacteris coniformes, E. coli, coure, crom, níquel, ferro, plom, clor lliure residual i/o clor combinat residual. Quan es detecti un incompliment dels valors paramètrics, caldrà prendre una mostra en el punt de lliurament al consumidor.

Així doncs,

- S'han dut a terme 23 preses de mostra d'aigua a les aixetes de l'interior d'edificis
- En 3 de les mostres es va detectar un lleuger excés de Ferro(332 ug/l), que en les contraanalítiques va donar correcte(< 200 ug/l).

Prevenció i control del mosquit tigre, a causa de la creixent presència d'aquest mosquit a Vilafranca, ha estat necessari establir un programa

d'informació i vigilància que ajudi a combatre les molèsties tant persistents que ocasiona aquest mosquit a algunes persones. És per aquest motiu que enguany es van dur a terme les següents actuacions:

- Recollida i anàlisi de les queixes rebudes des del 2011 fins el 2015.
- Determinació dels punts negres, a partir de les queixes.
- Es va demanar l'assessorament del Servei de Control de Mosquits del Baix Llobregat a través de la Diputació de Barcelona, per fer una diagnosi de la zona delimitada entre Ronda de Mar i Rambla de la Generalitat, pel gran nombre de mosquits adults que s'hi van detectar. Un cop més, sembla que els sorrals per a la recollida de les aigües de pluja en són els causants. De cara a l'any vinent, l'Empresa Municipal d'aigües es compromet a modificar aquests sorrals i es planificaran també actuacions a tot Vilafranca.
- Es van tractar 600 embornals de la vila afectats amb la presència de larves de mosquit tigre, amb piriproxifent , principi actiu molt potent que pot tenir una permanència, si no plou, d'entre 4 i 5 setmanes

Gestió de denúncies de salubritat. Pel què fa a les demandes per part de la ciutadania i actuacions d'ofici, l'activitat màxima s'ha concentrat en les denúncies per manca de neteja de solars i proliferació de plagues.

AJUNTAMENT
VILAFRANCA
DEL PENEDÈS

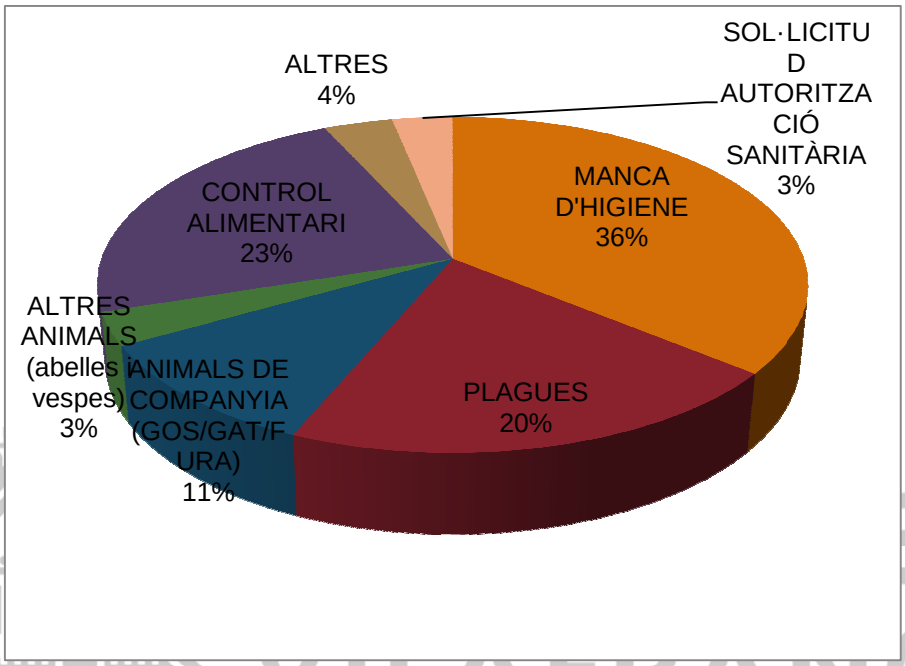
- S'han obert 228 expedients, dels quals
  1. 82 han estat d'ofici o per derivacions
  2. 109 per demandes ciutadanes.
  3. 37 sol·licituds d'informació, d'autoritzacions, de llicències, etc.

- S'han tancat 164 expedients, dels quals els temes més freqüents han estat
  - 83 per manca d'higiene d'habitatges, solars o patis
  - 46 per problemes relacionats amb plagues d'animals
  - 22 per molèsties d'animals de companyia
  - 7 per molèsties amb abelles o vespes
  - 51 de control d'establiments alimentaris
  - 3 per males olors
  - 3 per potabilitat de les aigües de consum

- S'han emès 118 resolucions per requerir a titulars diversos solucionar problemes de salubritat
- S'han emès 13 advertiments per solucionar problemes de salubritat
- S'ha imposat 1 multa coercitiva per un import de 300 € per incompliment de deures en temes de salubritat.

- S'han dut a terme 2 neteges subsidiàries de solars per un import total de 2.259 €

Temàtiques tractades



LA PROMOCIÓ I LA PREVENCIÓ DE LA SALUT

Pla Salut, Escola i Comunitat. Partint de les trobades que duem a terme representants de les diferents institucions sanitàries i educatives que treballem a Vilafranca, valorant les necessitats detectades pels plans de salut i les demandes dels propis centres educatius, elaborem el catàleg de les activitats relacionades amb la salut que des de les diferents entitats s'organitzen per als centres educatius. És el Servei Municipal de Salut i el PIDCES que, a través de la seva pàgina web i del punt d'informació als centres, recollim totes les demandes i les gestionem. A banda d'això, des del Servei de Salut directament s'organitzen un seguit de tallers Durant el curs escolar 14/15, s'han dut a terme els següents tallers amb l'objectiu de millorar la salut d'infants i joves mitjançant la realització d'accions que afavoreixin l'adopció de conductes positives envers la salut individual i col·lectiva i la generalització d'hàbits saludables:

- 17 tallers de salut bucodental amb la participació de 446 alumnes de 1r de primària (86% del total d'alumnes matriculats en aquesta etapa)
- 8 tallers d'higiene postural amb la participació de 206 alumnes de 3r i 4t de primària (21% del total d'alumnes matriculats en aquestes etapes)
- 25 tallers d'alimentació saludable amb la participació de 690 alumnes de 5è i 2n d'ESO (67% del total d'alumnes matriculats en aquestes etapes).
- 38 tallers de sexualitat i afectivitat amb la participació de 677 alumnes de 2n i 4t d'ESO (62% del total d'alumnes matriculats en aquestes etapes).
- 9 tallers sobre l'assetjament entre iguals, a modus de prova pilot, amb la participació de 226 alumnes de 1r i 2n d'ESO (20% del total d'alumnes matriculats en aquestes etapes).
- 25 tallers de prevenció de drogues amb la participació de 658 alumnes de 2n i 4t d'ESO (62% del total d'alumnes matriculats en aquestes etapes).

Formació de Joves Agents de Salut. Aquest programa es treballa conjuntament amb el Servei de Joventut. Es tracta de formar a joves voluntaris en temes relacionats amb la Salut, amb l'objectiu de que puguin intervenir en campanyes i activitats amb infants i entre iguals. S'ha realitzat una nova edició del curs en format "d'estiu" ofert dins el catàleg del Jove Estiu. Dins el contingut de la formació es tracten temes tals com: què vol dir

ser un jove Agent de Salut, la gestió emocional, alimentació i activitat física, consum responsable i sexualitat i gènere.

- Hi han participat 20 joves d'entre 14 i 17 anys
- Ha constat de 20 hores de formació teòrica i 10 hores de pràctiques.

Taula interdisciplinar per a la salut mental. Durant aquest any, les diferents entitats que formaven part de la comissió que organitzava els actes de sensibilització al voltant del dia Internacional de la Salut Mental, van voler fer un pas mes, constituint-se com a Taula per la Salut Mental a l'Alt Penedès, amb la missió de ser un espai d'intercanvi de recursos i de treball col·laboratiu per promocionar l'atenció integral de la salut mental del territori. Un total de 24 Entitats i Institucions del municipi i comarca, procedents dels àmbits sanitari, educatiu i social. Durant el 2016 es desenvoluparan els continguts de treball i es definiran les subcomissions.

Paral·lelament també, en motiu de la celebració del Dia Mundial de la Salut Mental, el 10 d'octubre, i per tal de donar a conèixer la realitat de la Salut Mental a la ciutadania, es van celebrar diversos actes:

SETMANA DE LA SALUT MENTAL I LA CULTURA

PROGRAMA D'ACTES 2015

DIMECRES 30 DE SETEMBRE
Fòrum solidari Creu Roja: "Parlem-ne, Salut Mental"
Hora: 19.30 h
Lloc: Creu Roja Vilafranca
Organitza: Creu Roja Vilafranca amb la col·laboració Centre de Dia de Vilafranca

DIUMENGE 4 D'OCTUBRE
Programa especial de ràdio "La Caixa De Pandora" amb motiu del dia de la Salut Mental. Programa realitzat pel Centre de Dia de Vilafranca i emès per Ràdio Vilafranca
Hora: 18.30 h

DILLUNS 5 D'OCTUBRE
L'hora del conte: "El mar de serena", de Nardi Bayarri. Activitat familiar per a infants a partir de 3 anys.
Hora: 17.15 h
Lloc: Biblioteca Municipal Torres i Bages
Organitza: Grup de teatre del SISC/Club Social El Turó amb la col·laboració de la Biblioteca Municipal Torres i Bages.

Inauguració de l'exposició: "expressió d'emocions i sentiments en l'art i la literatura", a càrrec de Grup d'Art Teràpia i relats de recuperació del Centre de Dia.
Hora: 19.00 h
Lloc: Hospital Comarcal de l'Alt Penedès
Organitza: Centre de Dia de Vilafranca, Sagrat Cor i Serveis de Salut Mental amb col·laboració de l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès.

DIMECRES 7 D'OCTUBRE
Caminada cultural.
Tomb per la comarca.
Sortida: davant l'Auditori de Vilafranca del Penedès, inscripcions mitja hora abans de l'inici.
Hora: de les 10 a les 13 h
Organitza: Centre de Dia de Vilafranca, Sagrat Cor i Serveis de Salut Mental, amb la col·laboració de voluntaris del projecte EVA 354.

DIVENDRES 9 D'OCTUBRE
Jornada tècnica "La promoció de la intel·ligència social de les persones adolescents i joves, amb Dani Borrell.
Hora: de les 10 a les 13 h
Lloc: Escorxador
Organitza: Taula per la Salut Mental de l'Alt Penedès.

Posa la cara per la Salut Mental!
Tallers infantils de circ i musicals "Petits tafaners", berenar pels més petits i cloenda musical a càrrec del duet "Ana&Michael".
Lloc: Escorxador
Hora: de les 17 a les 20 h
Organitza: Taula per la Salut Mental de l'Alt Penedès amb la col·laboració d'Ana&Michael, Brave Coast, La Granja i AA.VV. Les Clotes.

DISSABTE 10 D'OCTUBRE
Celebració del Dia Mundial de la Salut Mental a Catalunya a Valls.
Dinar i autocars.
Sortida: Plaça Penedès a les 10 h.
Inscripcions: fins el dia 6 d'octubre al telèfon 93 892 08 24 o a turo.salutmental@gmail.com
Organitza: El Turó Salut Mental.
Associació de familiars i amics Alt Penedès.

DIMARTS 13 D'OCTUBRE
Presentació oficial de la Taula per la Salut mental de l'Alt Penedès i lectura del Manifest, a càrrec de Jordina Biosca i Margarita Benjumea.
Lloc: Sala de Plens del Consell Comarcal de l'Alt Penedès.
Hora: 18.00 h
Organitza: Taula per la Salut Mental de l'Alt Penedès.

ORGANITZA: Taula per la Salut Mental

COL·LABORA:

Programa de Salut a Ràdio Vilafranca. Des de ja fa uns quants anys, s'intervé mensualment a ràdio Vilafranca amb un espai d'uns 20 minuts dedicat a la salut. Es tracta d'anar fent sortir a la llum les activitats i els temes d'interès que, al voltant de la salut pública es fan des del propi

ajuntament, com des de les diverses institucions i entitats associatives que treballen a Vilafranca. Durant el 2015 s'han realitzat 12 intervencions.

Altres activitats de promoció de la salut. Una de les missions del servei és col·laborar en la difusió dels actes que porten a terme les entitats de salut de Vilafranca així com altres institucions. També, com ja s'ha vingut fent en aquests darrers anys, a través de la signatura d'un conveni amb la Fundació Agrupació Mútua, portem a Vilafranca la celebració d'una Gimcana Escolar de Dieta Mediterrània, que cada any se celebra en un centre educatiu diferent, i també organitzem una xerrada per a la gent gran dins el marc del programa Envelliment Actiu d'aquesta entitat.

Vam col·laborar també amb l'associació FEFOC en la realització d'una formació adreçada a familiars de pacients malalts de càncer.

Amb l'Institut Oftalmològic Tres Torres organitzem la Campanya Anual de prevenció del glaucoma i de la degeneració macular associada a l'edat.

A principis del curs 15/16 vam participar en el projecte de la Diputació de Barcelona sobre una enquesta d'hàbits saludables a 4t ESO, amb l'objectiu de conèixer els hàbits de salut entre la població jove de la provincia de Barcelona.
Es va fer una presentació a tots els CES, posteriorment es va demanar el consentiment familiar i es va passar l'enquesta a cada grup classe i aclarint els dubtes que anaven sorgint a mesura que responien l'enquesta. En total hi van participar 11 aules de 4t d'ESO, 284 alumnes.

El Consell Municipal de Salut. Un dels projectes més destacables en el qual estem treballant és en la organització d'aquest consell que durant el 2015 va quedar constituït de nou un cop aprovat pel nou consistori després de les darreres eleccions municipals. En aquesta legislatura hi ha hagut una modificació dels estatuts per tal de preveure la incorporació en el si del consell de representants dels diferents comitès d'empresa de les institucions sanitàriesmés representatives de Vilafranca. Les sessions del consell se celebraran aproximadament els mesos de febrer, juny i octubre/novembre.

Suport econòmic a les entitats de salut de la vila. Un dels objectius fonamentals de la regidoria de salut és fomentar el treball al constat de les entitats de Vilafranca que treballen de forma altruista en l'àmbit de la salut. Durant el 2015 es van concedir ajuts a diverses entitats, per un valor total de 33.128€ per col·laborar en el desenvolupament dels seus projectes.

AJUNTAMENT VILAFRANCA DEL PENEDÈS

Indrogs: Pla Local de Drogues. La creació del primer Pla de Drogues 2010-2013 (l'Indrogs) va suposar la posada en marxa d'una manera de treballar i l'endreça de tota la feina iniciada des de l'Ajuntament de Vilafranca en matèria de prevenció de drogues. Després d'aquesta primera fase, es feia molt necessari la revisió per tal de continuar treballant, adaptant-nos als constants canvis socials a nivell de consum de substàncies tòxiques. El nou document del Pla Local de Drogues 2015-2019 és una evolució cap a la millora tant de la qualitat com de la quantitat de les intervencions. Un dels aspectes fonamentals és el gran valor que s'ha donat a les idees que han aportat els diferents col·lectius i professionals que hi han participat: centres educatius, personal mèdic i d'infermeria, cossos de seguretat, joves, etc a través de la comissió participativa i d'entrevistes individuals, han ajudat a configurar la visió local de la relació de la ciutadania amb les drogues. Els principals trets que caracteritzen el nou pla són la constatació que en els darrers anys s'està observant un descens del consum de cànnabis, de cocaïna, de drogues de disseny i també del consum de tabac. Tanmateix, comencem a detectar la presència d'altres consums que poden arribar a ser problemàtics. Destaquem aquí, per exemple, l'abús en el consum d'hipnosedants que té com a perfil més habitual el de dones de mitjana edat, o bé l'augment de problemàtiques relacionades amb intoxicacions etíliques de cap de setmana en els espais d'oci, entre els joves. Totes aquestes constatacions marcaran els àmbits d'actuació.

Programa de Salut Escolar. conjuntament amb l'Equip de Pediatria de l'Alt Penedès, s'ha:

- Revisat l'estat vacunal i el compliment de les visites preventives de 535 infants d'entre 4 i 6 anys.
- L'Equip de Pediatria de l'Alt penedès ha vacunat directament als centres escolars:
    - 407 alumnes de 2n d'ESO, contra el tètanus i la diftèria aconseguint una cobertura vacunal del 84%.
    - 350 alumnes de 6è d'EP, contra la hepatitis A, B o A+B, aconseguint una cobertura vacunal del 85%,
    - 177 alumnes (noies) de 6è d'EP, contra el papilomavirus, aconseguint una cobertura vacunal del 84%.
    - 63 alumnes de 6è d'ESO, contra la varicel·la, aconseguint una cobertura vacunal del 87%, respecte dels qui encara no havien patit la malaltia.

CONSUM

Educació pel consum. En l'àmbit de l'educació pel consum hem continuat incrementant l'oferta de tallers de formació a escoles i instituts. Durant el 2015 s'han dut a terme 31 tallers a secundària sobre Privacitat a les xarxes socials i compres per internet. Un total de 1085 alumnes han assistit al taller.

També, el mes de maig, en col·laboració amb la Regidoria de la Gent Gran es va oferir la xerrada Les entitats financeres i els seus productes, amb l'objectiu que les persones consumidores tinguin una bona formació financera, sàpiguen identificar els riscos d'alguns productes financers i aprenguin a prendre les decisions que més els afavoreixin.

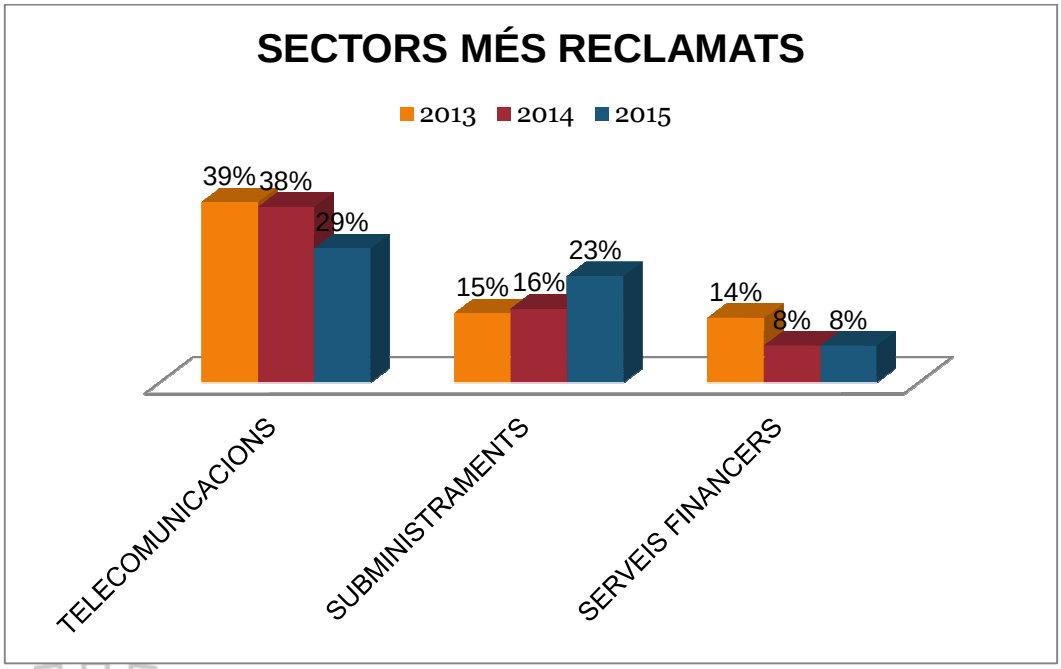
Evolució de la demanda de l'Omic i de la Jac L'activitat de l'OMIC i de la JAC ha continuat amb la tendència d'anys anteriors i observem que la demanda s'ha estabilitzat.

Enguany s'han fet 1.878 atencions presencials, per e-mail o per telèfon i s'han tramitat 545 nous expedients, desglossats de la manera següent:

- 497 reclamacions
- 48 denúncies i/o queixes
- 53 sol·licituds d'arbitratge

A més, s'han atès 402 consultes sobre temes de consum i 931 visites per seguiment d'expedients.

Sectors més reclamats. Si bé els sectors més reclamats continuen sent els mateixos que en els darrers anys i en el mateix ordre (telecomunicacions, subministraments bàsics i serveis financers), enguany hem observat una important tendència de creixement de les reclamacions per subministraments bàsics (electricitat, gas i aigua) que de ben segur té a veure amb la problemàtica de la pobresa energètica alhora que algunes campanyes a domicili d'aquestes empreses,utilitzant tècniques enganyoses i agressives, també ha generat una part d'aquest creixement en la demanda.



AJUNTAMENT VILAFRANCA DEL PENEDÈS

Perfil dels usuaris i usuàries i ús del servei

- La taxa d'utilització del servei per part de població majors de 60 anys ha estat de 21,5 per cada 1.000 habitants.
- La taxa d'utilització del servei per part de població d'entre 30 i 60 anys ha estat de 30,4 per cada 1.000 habitants.
- La taxa d'utilització del servei per part de població menors de 30 anys ha estat de 11,1 per cada 1.000 habitants.
- El nombre d'usuaris ha estat de 954
- El nombre de visites de 1875
- Per tan, la mitjana de visites per usuari ha estat d'1,97.

Campanya informativa al mercat ambulant del dissabte. Entre finals de juliol i principis d'agost es va dur a terme, amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona, una campanya de visites a 124 parades del mercat no sedentari.

L'objectiu era informar els titulars de les parades sobre la normativa vigent que afecta la seva activitat comercial, en relació amb els drets de les persones consumidores i millorar-ne el nivell d'adequació, específicament pel que fa als requisits mínims exigibles com són lliurament de tiquet o factura, exhibició de preus, fulls de reclamació, retolació en català, etc. Les mancances més freqüents que es van detectar van ser la manca de

lliurament de tiquet de compra, la manca de rètol anunciador del fet de disposar de fulls de reclamació i la manca dels propis fulls de reclamació.

Intervencions als mitjans de comunicació. Com cada any, dins el programa d'educació pel consum, s'intenta estar present als mitjans de comunicació per tal d'informar a la ciutadania d'aquells temes més rellevants de consum. Enguany, s'ha intervingut a Ràdio Vilafranca parlant de *les noves mesures contra la pobresa energètica*; dels *crèdits ràpids*; de la *suspensió del servei telefònic a causa de la vaga d'instal·ladors*; de les *rebaixes d'estiu* i de *com presentar reclamacions a les grans companyies i nova facturació de la llum per franges horàries*. També vam col·laborar amb un reportatge al telenotícies Comarques de TV3 sobre *les males pràctiques comercials durant la instal·lació dels nous comptadors de la llum* i finalment, s'han publicat dos articles als mitjans escrits:*les reclamacions per talls de subministrament arriben a Consum* i *les campanyes enganyoses sobre substitució de comptadors dirigides als usuaris de llum i gas*.

AJUNTAMENT
VILAFRANCA
DEL PENEDÈS