

# CARTA DE SERVEIS

## SERVEI DE COMERÇ

---

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

## 1. QUI SOM

---

Nom del servei : Servei de Comerç  
Àrea: Promoció Econòmica i Educació  
Responsable polític: Regidoria de Comerç  
Responsable tècnic: Cap del Servei de Comerç

## 2. ON SOM

---

Adreça: Telers, 5 passadís B, 1a planta  
Telèfon 937 397 407  
Web: <http://www.terrassa.cat/comerc>  
Correu electrònic [comerciants@terrassa.cat](mailto:comerciants@terrassa.cat)  
Horaris: De 8.30 a 14.30 h, de dilluns a divendres

## 3. QUÈ FEM

---

### Missió

La nostra missió és dinamitzar el comerç i fomentar la seva funció com articulador de qualitat de vida a la ciutat i element d'atractivitat i desenvolupament econòmic i empresarial, prenent en consideració especialment els eixos comercials i el comerç de proximitat.

### Serveis que oferim

- Atenció i suport a les activitats de dinamització comercial organitzades per les entitats del sector de comerç.
- Organització d'esdeveniments i fires per a la dinamització comercial de la ciutat.
- Gestió dels mercats municipals i del recinte firal.

### Atenció telemàtica

---

Web: <http://www.terrassa.cat/comerc>  
Adreça electrònica: [comerciants@terrassa.cat](mailto:comerciants@terrassa.cat)  
Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

#### 4. PER A QUI HO FEM

---

Els serveis que oferim s'adrecen a les empreses del sector comercial en general, establiments de comerç minorista, associacions de comerciants i gremis i agrupacions de venedors/es.

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Donar suport a les entitats constituïdes que realitzin actuacions de dinamització comercial a la ciutat. Mínim 1 col·laboració a l'any per entitat i eix comercial.	Nombre de col·laboracions municipals sobre el total d'entitat constituïda i eix comercial.
Posar en valor el comerç de proximitat com a motor econòmic i de cohesió social, mitjançant mínim 2 campanyes anuals.	Nombre de campanyes de promoció realitzades a l'any.
Fer un mínim de 3 actuacions als mercats municipals per la seva modernització i promoció.	Nombre d'accions de promoció als mercats municipals.
Assessorar individualment en un màxim d'una setmana a les persones que vulguin obrir una parada als mercats municipals. En cas que es necessiti informació addicional, en el mateix termini es farà un requeriment indicant quina informació manca per poder atendre la sol·licitud. Donar resposta al 95% de les consultes en el termini establert.	Nombre de consultes ateses en el termini de 7 dies hàbils sobre el total de consultes.
Posar en contacte mínim el 95% de les persones que vulguin obrir parades als mercats o qualsevol altre comerç amb el servei d'Emprenedoria per a la redacció del seu pla d'empresa.	Percentatge de persones derivades sobre el total de persones contactades.
Fer mínim 1 acció pedagògica anual per promoure la sostenibilitat i el reciclatge al sector del comerç.	Nombre d'accions al mercadal i als mercats municipals en la línia de reducció de residus.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

## 6. VOLEM MILLORAR

---

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- ✓ A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## 7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

---

- Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires
- Reglament dels mercats municipals de Terrassa
- Ordenança de la venda no sedentària als mercadals de Terrassa
- Ordenança fiscal 3.10

## 8. DRETS I DEURES

---

### DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

## DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ A facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## 9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

---

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.

- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.