



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT TÈCNIC EN MATÈRIA DE CONSUM I ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR DE CALELLA

1. OBJECTE I DEFINICIÓ DEL SERVEI

En data 30 de desembre de 2003 l'Ajuntament de Calella va signar, amb la Diputació de Barcelona, el Conveni Marc d'Adhesió a la Xarxa Local de Consum, el pacte desè del qual preveia la seva vigència indefinida, si bé el seu pacte tretzè establia que anualment, en document annex, s'especificarien les característiques dels ajuts, i serveis complementaris que s'atorgarien a l'Ajuntament, amb indicació de quanties, terminis i compromisos.

Des de 2006, l'Ajuntament de Calella ofereix, als seus ciutadans, el servei d'atenció i tramitació dels expedients del servei públic municipal de defensa dels usuaris i consumidors a través de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de Calella; així doncs en compliment de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, l'Ajuntament procura i vela per la protecció dels consumidors en el seu territori, i en particular li correspon la informació i educació dels consumidors, el suport i foment a les entitats, associacions, organitzacions de consumidors, foment i gestió del sistema arbitral de consum i l'exercici d'accions civils en defensa dels consumidors veïnals del municipi.

El present contracte té per objecte la prestació del servei d'assessorament tècnic en matèria de consum i assistència tècnica a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Calella.

El servei concret objecte de la contractació es realitzarà conforme a les clàusules que s'indiquen en el Plec de clàusules administratives particulars, en el Plec de prescripcions tècniques i d'acord amb les instruccions que emeti l'Ajuntament a través de l'àrea d'Economia Local de Comerç.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1. Tasques a desenvolupar

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei municipal d'atenció directa i gratuïta a través del qual tots els ciutadans de Calella poden sol·licitar informació i atenció sobre la problemàtica que com a consumidors pugui afectar-los en matèria de consum.

Les tasques a realitzar són:

1. Informar, ajudar, assessorar i orientar als consumidors, de forma personalitzada, per l'adequat exercici dels drets en matèria de consum, així com exercir l'activitat de mediació.
2. Rebre denúncies, queixes i reclamacions dels consumidors i iniciar, en col·laboració amb les associacions de consumidors, actuacions de mediació quan sigui possible per la via conciliadora, arbitral o administrativa, extrajudicial en tot cas, derivades de problemes concrets en relació amb deficiències de qualitat o irregularitats en la prestació de serveis o productes adquirits, i remetre a les associacions o entitats o altres òrgans corresponents; fent un seguiment de les mateixes per informar degudament als interessats en tot moment.



3. Elevar, a instància de les persones interessades, la sol·licitud d'arbitratge a l'òrgan corresponent, acompanyant tota la documentació referent amb la reclamació.
4. Aportar, a través dels òrgans que tinguin atribuïda la competència en matèria de consum, la informació requerida per les diferents administracions.
5. Disposar de la documentació tècnica i jurídica sobre temes de consum tals com serveis bancaris, assegurances, habitatges, tèxtils, sanitat, educació, etc.
6. Realitzar tasques bàsiques d'educació i formació en matèria de consum, si s'escau.
7. Assessorar en l'edició de campanyes informatives, per aconseguir un millor coneixement per part dels consumidors en relació als seus drets i obligacions.
8. Informar al responsable municipal del contracte del nombre de consultes, reclamacions i mediacions realitzades a l'OMIC.
9. Realitzar memòria anual amb les activitats realitzades a l'OMIC.
10. En general, totes les actuacions i activitats que tinguin relació amb la defensa, informació i educació del consumidor.
11. Participar a Ràdio Calella Televisió amb el programa l'Hora del Consumidor.

2.2. Durada del contracte

Aquest servei tindrà una durada d'1 any a partir de la formalització del contracte administratiu.

Aquest termini es podrà prorrogar per 2 períodes d'1 any cadascun, sense que en cap cas pugui superar els 3 anys.

2.3. Calendari i horaris d'atenció

L'horari de prestació del servei serà, presencialment, tots els dimecres de l'any de 9.00 hores a 13.00 hores i un dimarts de cada mes de 9.00 a 14.00h, excepte el mes d'agost.

2.4. Personal destinat a la prestació del servei

Per a la correcta prestació d'aquest servei, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que la persona que designi l'empresa per prestar el servei de l'OMIC a Calella compleixi els següents requisits:

- Ser advocat/da, llicenciat/da o grau de Dret, especialitzat/da en temes de consum i que consti en el registre de mediadors del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Que consti en el Col·legi Oficial d'Advocats amb un mínim de 5 anys.
- Que acrediti un mínim de 10 anys en la prestació de servei en l'assessorament jurídic especialitzat en consum.
- Que acrediti una experiència mínima de 5 anys en el servei de mediació en consum.
- Que disposi, com a mínim, del nivell C de català.



- Que disposi del curs ATC (assistent tècnic de consum de l'Agència Catalana de Consum).

3. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament es compromet a:

- Col·laborar amb l'empresa adjudicatària pel que fa en la gestió administrativa dels expedients.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària la utilització dels equipaments municipals necessaris pel desenvolupament dels serveis objecte de la contractació. L'ús dels equipaments esmentats es durà a terme d'acord amb les instruccions que dicti l'Ajuntament.
- Ordenar les modificacions del servei que consideri d'interès públic d'acord amb allò establert en el Plec de clàusules administratives del contracte.
- Controlar de forma permanent la gestió i qualitat del servei, per a la qual cosa podrà inspeccionar en tot moment les tasques que s'estan realitzant.
- Requerir la substitució del personal de l'empresa adjudicatària, quan, a judici de l'Ajuntament no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.
- Dictar ordres o instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda de la gestió, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimi pertinent.
- Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., com amb els mitjans de comunicació.

4. OBLIGACIONS TÈCNIQUES DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Prestar el servei amb subjecció a aquest Plec de prescripcions tècniques i al Plec de clàusules administratives particulars, i d'acord amb les instruccions que l'òrgan de contractació doni a l'empresa adjudicatària per interpretar-les.
- Comptar amb els recursos humans suficients per garantir el correcte funcionament i cobrir les necessitats del servei.
- Responsabilitzar-se davant l'Ajuntament de Calella de faltes comeses durant la prestació del servei i estarà obligat a reparar els perjudicis causats, sens perjudicis de les sancions que corresponguin en cada cas concret.
- Disposar d'una assegurança que cobreixi la responsabilitat civil per danys i perjudicis soferts derivats dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec o d'una deficient prestació del servei.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la gestió de l'objecte del contracte. Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei de conformitat amb les condicions establertes en aquest Plec i en el Plec de clàusules administratives.



- Treballar en xarxa, amb l'àrea d'Economia Local de Comerç, pel correcte funcionament de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Calella.
- Fer-se càrrec de les eventuais substitucions que es facin necessàries per a garantir la prestació del servei, a causa d'una situació de baixa, causa de força major o d'altres.

5. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb un coordinador tècnic i les seves funcions seran les següents:

- Serà el responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.
- Per al seguiment dels serveis, la coordinació tècnica de l'empresa haurà de contemplar mantenir reunions amb la tècnica de l'àrea d'Economia Local de Comerç, sempre que ambdues parts ho creguin convenient.

6. LLOC DE REALITZACIÓ DEL SERVEI

Per norma general el servei es prestarà on l'Ajuntament ho consideri. Tot i que actualment aquest servei s'ofereix a les instal·lació que l'Ajuntament té a l'Espai Can Saleta, podent canviar la ubicació per raons d'interès.

L'empresa adjudicatària podrà canviar la persona que efectui aquests serveis, quan estimi convenient, avisant amb un mínim de 48 hores d'antelació al servei de l'àrea d'Economia Local de Comerç, sempre que acrediti els requisits del personal que presta el servei.

7. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La direcció del servei i responsable del contracte anirà a càrrec de la tècnica de l'àrea d'Economia Local de Comerç de l'Ajuntament de Calella qui dictarà les instruccions necessàries a l'empresa per a la correcta i eficaç realització del servei.

8. TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT

Aquesta contractació es tramita de forma ordinària, procediment obert simplificat.

Calella, a la signatura de la signatura electrònica

La tècnica de l'àrea d'Economia Local de Comerç
Gemma Garcia Sala