

Número d'expedient: PACC2022000011

---

**PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE  
REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE  
CONSULTA, ASSESSORAMENT JURÍDIC I GESTIÓ PER  
A PERSONES CONSUMIDORES. OFICINA MUNICIPAL  
D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR**

**Índex**

|                                                                                                                                                                                                        |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTA, ASSESSORAMENT JURÍDIC I GESTIÓ PER A PERSONES CONSUMIDORES. OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR ..... | 1 |
| CLÀUSULA PRIMERA: OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                                                                                                                                          | 2 |
| CLÀUSULA SEGONA: POBLACIÓ DESTINATÀRIA DEL SERVEI .....                                                                                                                                                | 2 |
| CLÀUSULA TERCERA: DESCRIPCIÓ DEL SERVEI .....                                                                                                                                                          | 2 |
| CLÀUSULA QUARTA: HORARI DEL SERVEI .....                                                                                                                                                               | 3 |
| CLÀUSULA CINQUENA: MITJANS MATERIALS .....                                                                                                                                                             | 4 |
| CLÀUSULA SISENA: SISTEMA DE REGISTRE I INFORMACIÓ .....                                                                                                                                                | 5 |
| CLÀUSULA SETENA: COORDINACIÓ I SEGUIMENT .....                                                                                                                                                         | 5 |
| CLÀUSULA VUITENA: OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA .....                                                                                                                                                 | 5 |
| CLÀUSULA DESENA: DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELU DE LLOBREGAT .....                                                                                                                   | 6 |
| CLÀUSULA ONCENA: OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS .....                                                                                                                          | 7 |
| CLÀUSULA DOTZENA: MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL O D'INTERRUPCIÓ DEL SERVEI .....                                                                                                                        | 7 |

|                                                                                    |          |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CLÀUSULA TRETZENA: DIFUSIÓ DEL PROJECTE, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.....</b> | <b>7</b> |
| <b>CLÀUSULA CATORCENA: PRESTACIÓ DEL SERVEI EN MODALITAT A DISTÀNCIA .....</b>     | <b>8</b> |
| <b>CLÀUSULA QUINZENA: FINALITZACIÓ DE CONTRACTE I TRASPÀS.....</b>                 | <b>8</b> |
| <b>CLÀUSULA SETSENA: PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS .....</b>                        | <b>8</b> |

## **CLÀUSULA PRIMERA: OBJECTE DEL CONTRACTE**

És objecte del present contracte la prestació del servei d'informació i assessorament jurídic, orientació i gestió de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) a les persones consumidores de la nostra ciutat. L'adjudicatari haurà de realitzar totes les activitats pròpies de l'oficina; amb compliment de la normativa sectorial i instruccions de l'Agència Catalana de Consum, com a organisme autonòmic competent en la matèria.

## **CLÀUSULA SEGONA: POBLACIÓ DESTINATÀRIA DEL SERVEI**

Ciudadans i ciutadanes, comerços i empreses del municipi que necessitin ser atesos com a persones consumidores o usuàries de productes i serveis.

## **CLÀUSULA TERCERA: DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

El servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei municipal gratuït per a la ciutadania i comerciants i empresaris instal·lats a Sant Feliu de Llobregat que desenvoluparà les següents tasques:

- Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores que consultin en matèria de consum.
- Rebre, registrar i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Fomentar la mediació com a mitjà de resolució dels conflictes de consum, entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores.
- Realitzar campanyes educatives i/o activitats formatives envers el consum, i/o participar en les organitzades per l'Ajuntament en format xerrada - col·loqui o taller i adreçades a la població en general i/o a col·lectius específics (gent ran, dones, infants, joves,...).
- Garantir al menys 1 activitat adreçada a la població en general entorn la celebració del Dia mundial del consumidor (15 de març).
- Participar, en cas de ser requerit per l'Ajuntament, en actuacions transversals per a la defensa dels consumidors especialment vulnerables i/o amb risc d'exclusió social.

L'adjudicatària utilitzarà els procediments administratius propis de l'ajuntament, pels quals es facilitarà la formació i l'accés necessaris pel correcte desenvolupament del servei.

Forma de prestació del servei.

El servei d'atenció al ciutadà es prestarà a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de l'ajuntament, oberta al públic 8 hores setmanals, en horari de tarda.

L'adjudicatari haurà de :

- Utilitzar el tràmit de gestió d'expedients que fa servir l'ajuntament de manera harmonitzada en els seu procediments, atenent si es tracta d'una consulta simple, tramitació d'una reclamació, seguiment d'expedients ja iniciats,....
- Atendre les consultes telefòniques tant si es tracta d'expedients ja iniciats com de qüestions que no han generat inici d'expedient.
- Atendre les consultes, informacions , orientacions i dubtes en matèria de consum i de drets de les persones consumidores de manera telemàtica.
- Realitzar la mediació en consum, quan s'escaigui, com a mitjà per resoldre els possibles conflictes entre persones consumidores i establiments o serveis.
- Derivar les consultes que no siguin de l'àmbit de consum al servei municipal que correspongui.

#### **CLÀUSULA QUARTA: HORARI DEL SERVEI**

Es prestarà el servei, durant 12 hores setmanals, les quals inclouran l'atenció directa al ciutadà (8h) i la tramitació i gestió administrativa de les mediacions/reclamacions i la coordinació amb el tècnic municipal de referència (4h).

El servei es prestarà almenys 2 dies a la setmana en horari de tarda entre les 15h i les 20h, a les dependències municipals ubicades a Can Ricart (plaça Lluís Companys 1) o qualsevol altre centre, equipament, espai o dependència municipal que es fixi des de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

El servei d'atenció en l'OMIC es prestarà:

a) Presencialment:

2 dies a la setmana en horari de 15 a 20h

b) Per telèfon i/o correu electrònic

En el decurs de les hores objecte del contracte (12h) inclòs el temps de gestió, també es prestarà el servei de consulta, informació i orientació en temes de consum quan existeixi demanda

El servei es prestarà tots els mesos de l'any excepte el mes d'agost que romandrà tancat.

Els dies festius, que coincideixin amb l'atenció directa, es recuperaran en hores de gestió interna del servei OMIC.

En els períodes de Setmana Santa i Nadal el servei s'adaptarà als torns establerts pel personal municipal d'atenció ciutadana en l'equipament municipal on s'ubiqui l'OMIC.

Aquest horari, podrà modificar-se per raons motivades, i per necessitats del servei i sense cost addicional per a l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària haurà de tenir capacitat per donar resposta a possibles modificacions del dia i horari del servei.

El personal que executi la prestació del servei dependrà únicament de l'adjudicatària a tots els efectes, sense que entre aquesta i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

El perfil d'aquest personal especialitzat és el d'una persona amb Llicenciatura o Grau en Dret, en exercici, col·legiada, amb almenys 2 anys d'experiència acreditada en les tasques objecte del contracte o també personal que, com a mínim tingui la formació d'assistent tècnic de consum acreditat per l'Agència Catalana de Consum i una experiència acreditada de 5 anys en les tasques objecte del contracte.

Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació en el personal haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

El servei haurà d'estar sempre cobert, per la qual cosa, l'adjudicatària haurà de preveure la substitució immediata en cas d'incapacitat laboral.

L'adjudicatària haurà de cobrir les baixes i/o absències de personal des del primer dia.

L'adjudicatària designarà una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals.

L'agenda de visites la gestionarà l'Ajuntament, amb personal propi, que serà qui agendarà la cita prèvia.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions o serveis realitzats i també de les conseqüències que es deriven per a l'administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

## **CLÀUSULA CINQUENA: MITJANS MATERIALS**

El servei es prestarà a les dependències municipals ubicades a Can Ricart (plaça Lluís Companys 1) o qualsevol altre centre, equipament, espai o dependència municipal que es fixi des de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatària l'espai i el mobiliari necessari per prestar el servei objecte d'aquest contracte, assumint l'Ajuntament les despeses de neteja de l'espai, i subministraments elèctric, telefònic i d'aigua. També se li facilitarà el material fungible necessari per a l'execució del servei (carpetes, fulls, etc.).

L'ajuntament facilitarà la formació i accessibilitat necessària al personal de l'adjudicatària per utilitzar els diferents aplicatius i procediments administratius propis de l'ajuntament, en la tramitació en matèria de consum.

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar pel bon ús de l'equipament al llarg del contracte.

En cas d'un ús incorrecte per part de l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de retornar les instal·lacions i el contingut inventariat (portàtil i altres materials en el mateix estat en que les ha rebut, en finalitzar el contracte.

L'empresa adjudicatària col·laborarà en l'elaboració dels materials de difusió i informació del Servei en coordinació amb la persona referent municipal del contracte.

### **CLÀUSULA SISENA: SISTEMA DE REGISTRE I INFORMACIÓ**

L'adjudicatari/a garantirà el compliment dels requeriments del sistema de registre i indicadors que determini l'Ajuntament. L'adjudicatària utilitzarà els aplicatius de gestió que fa servir l'ajuntament per la tramitació d'expedients en casos de consum. Tanmateix facilitarà informació sobre el servei cada vegada que ho sol·liciti el tècnic responsable del contracte.

### **CLÀUSULA SETENA: COORDINACIÓ I SEGUIMENT**

L'adjudicatària del Servei, destinarà a una persona que desenvoluparà funcions de coordinació amb l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, per tal de garantir el compliment del servei i les activitats.

El Coordinador del servei haurà de supervisar el correcte desenvolupament de qui presta el servei, així com d'informar de les possibles incidències que puguin sorgir i fer propostes de millora del Servei.

Per al seguiment de les condicions i compromisos adquirits en el contracte, l'empresa adjudicatària, a través del Coordinador, junt amb la representació de l'Ajuntament integrada pel referent municipal del contracte i, si s'escau, per la direcció de l'àrea de Drets de ciutadania i Politiques Socials, establiran reunions de supervisió bi mensuals amb la finalitat de garantir que l'empresa adjudicatària compleix amb les condicions establertes al contracte.

L'adjudicatària haurà d'elaborar una memòria de gestió del servei, que inclourà l'activitat realitzada, sense perjudici de les avaluacions de seguiment que puguin ser necessàries i requerides per l'Ajuntament. Entre d'altres apartats la memòria anual del servei haurà d'especificar el següent:

1. Número d'expedients oberts durant el període, classificats per temes i indicant el número de visites.
2. Número de consultes directes o telefòniques, classificades per temes.
3. Consultes i reclamacions.
4. Activitats de formació i divulgació.
5. Altres activitats, estadístiques o documentació que serveixi per valorar l'activitat realitzada i el grau de compliment dels objectius assenyalats en aquest Plec de prescripcions tècniques i de les activitats que ha d'executar l'adjudicatària del contracte.

L'Ajuntament de forma directa, o a través de la persona referent municipal del contracte, podrà establir sistemes de control de qualitat del servei, a través d'enquestes de satisfacció o recollida de queixes i suggeriments dels usuaris.

### **CLÀUSULA VUITENA: OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA**

Són obligacions de l'adjudicatària:

- a) Prestar el servei de forma continuada, garantint al màxim l'estabilitat del personal en el període de durada del contracte. En aquest sentit, en cas de situacions d'excepcionalitat degut a possibles pandèmies sanitàries o d'altres emergències, es valorarà la possibilitat de seguir oferint el servei de forma telefònica i/o virtual.
- b) Per al correcte desenvolupament del servei, l'adjudicatària ha de disposar d'un sistema de registre necessari i documentat de les consultes ateses.
- c) Complir amb les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral i de seguretat i higiene en el treball. L'Ajuntament podrà requerir, en qualsevol moment, l'acreditació d'aquest compliment. Així mateix, totes les llicències i autoritzacions administratives necessàries per a l'exercici de la seva activitat hauran d'estar en vigor.
- d) Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per a l'exercici de la seva activitat.
- e) Garantir la continuïtat i regularitat del servei sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similars.
- f) Aportar tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte, amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de la corporació municipal.
- g) Garantir la confidencialitat de la informació obtinguda arrel dels serveis prestats, quedant prohibida llur revelació a tercers, llevat autorització expressa de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat. Totes aquelles dades tècniques referents als serveis realitzats per l'adjudicatària seran propietat de l'Ajuntament.

#### **CLÀUSULA DE SENA: DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT**

Seran drets i obligacions de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

- a) Coordinació amb el/la Coordinador/a nomenat per l'adjudicatària i, si escau, també amb els professionals integrants de l'equip.
- b) Realitzar un seguiment i avaluació del grau de compliment de la prestació del Servei de l'OMIC.
- c) Facilitar a l'empresa adjudicatària un espai de treball amb els equipaments necessaris per a poder exercir l'activitat (oficina, mobiliari, connexió a Internet, telèfon fix, fotocopidora, arxivadors, i accés a les diverses aplicabilitats informàtiques municipals).
- d) Assumir les despeses derivades de consums i manteniments de les infraestructures i equipaments municipals on es realitzi l'activitat.
- e) Definir el model i contingut dels informes necessaris i de la memòria anual.

## **CLÀUSULA ONCENA: OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

1. L'adjudicatària està obligada al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits al contracte.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors de l'adjudicatària amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.  
L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatiu a *Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència* i qualsevol altre que correspongui.

L'adjudicatària resta obligada a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
- b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
- c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.

## **CLÀUSULA DOTZENA: MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL O D'INTERRUPCIÓ DEL SERVEI**

En el supòsit eventual de vaga legal o interrupció laboral del servei per la/es persona/es treballadors/es adscrits, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent a la persona referent municipal del contracte de les incidències i desenvolupament de la vaga; i disposar els serveis mínims que estableixi la Llei.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe en el que s'indiquin els serveis prestats i els serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe s'haurà de presentar en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del referent municipal del projecte. Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, es valorarà la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal.

## **CLÀUSULA TRETZENA: DIFUSIÓ DEL PROJECTE, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE**

La representació externa, tant a efectes de relació amb associacions/entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà: audiovisual...) derivada de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del projecte i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat per tal de garantir el seguiment i avaluació del projecte.

#### **CLÀUSULA CATORCENA: PRESTACIÓ DEL SERVEI EN MODALITAT A DISTÀNCIA**

Davant d'una situació sanitària que impossibiliti la prestació del servei de forma presencial, ja sigui de forma parcial o total, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines necessàries per prestar-lo de forma telemàtica si l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat així ho determina, amb les prestacions que es detallen en aquest Plec i en la restant documentació contractual

#### **CLÀUSULA QUINZENA: FINALITZACIÓ DE CONTRACTE I TRASPÀS**

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas de no continuar prestant el servei la mateixa empresa, aquesta, en coordinació amb la persona referent del contracte, i la nova adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i d'organització del Servei en el termini de deu dies naturals previs a l'inici de la nova prestació.

#### **CLÀUSULA SETSENA: PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS**

L'empresa adjudicatària haurà de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia de drets digitals. Sota cap circumstància, l'empresa adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de les persones usuàries que les aportades per al servei o que l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat estimi convenient que estiguin en possessió de l'adjudicatària.

Tècnic de Salut Pública i Consum

[Firma01-01]

