

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEIS DE CONSUM DE L'AJUNTAMENT D'ABRERA

ÍNDEX

Clàusula 1a. Objecte i necessitat atesa.....	2
Clàusula 2a. Descripció dels serveis a prestar i definició de les prestacions a càrrec del contractista.....	2
2.1 Contingut del servei.....	2
2.2 Obligacions essencials de l'adjudicatari.....	2
2.3 Seguiment.....	3
Clàusula 3a. Materials.....	3
Clàusula 4a. Mitjans tècnics.....	3
4.1 Pla de seguretat i salut.....	3
4.2. Contingut del Pla.....	3
Clàusula 5a. Assegurança de responsabilitat civil.....	4
5.1 Capital mínim de cada risc.....	4
Clàusula 6a. Personal.....	4



Clàusula 1a. Objecte i necessitat atesa.

L'objecte del present plec és definir les característiques tècniques de la prestació dels serveis de consum de l'Ajuntament d'Abrera, que es coordinen des del Servei Municipal de Promoció Econòmica.

Clàusula 2a. Descripció dels serveis a prestar i definició de les prestacions a càrrec del contractista.

2.1 Contingut del servei.

Prestació dels serveis d'informació al consumidor, per tal d'orientar i assessorar, així com tramitar les queixes i reclamacions relacionades amb el consum, davant dels organismes competents. Fer el seguiment, de tot el procés:

- a) Prestar els serveis d'informació, orientació i assessorament en temes de consum als ciutadans i ciutadanes de la nostra població.
- b) Analitzar i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies en temes de consum davant l'organisme corresponent.
- c) Tramitar les sol·licituds d'arbitratge.
- d) Utilitzar la mediació com a alternativa a la resolució dels conflictes en matèria de consum.
- e) Fer el seguiment, en tot el procés, de les reclamacions tramitades.
- f) La població destinatària del servei seran les persones empadronades en Abrera. El servei es dirigirà només a persones majors d'edat. En el cas de què un menor presenti una consulta/queixa, aquesta haurà de ser autoritzada per un representant legal major d'edat.
- g) Les consultes relatives a conflictes que no siguin objecte de consum seran derivades al Servei de Mediació de l'Ajuntament.

2.2 Obligacions essencials de l'adjudicatari.

- a) L'atenció ciutadana es prestarà els dimecres d'11:00 h. a 13:00 h. i de 16:30 h. a 18:30 h., en aquell espai municipal que l'Ajuntament d'Abrera destini per aquest servei. El mes d'agost el servei romandrà tancat. L'horari es podrà modificar a conveniència del servei.
- b) Aquest servei s'haurà de prestar per un total de vuit hores setmanals, repartides en quatre hores d'atenció presencial a les persones empadronades a Abrera o les persones jurídiques radicades al municipi, que siguin part en algun tipus de reclamació de consum en els àmbits d'actuació previstos i quatre hores de tramitació d'expedients.
- c) Es programarà l'atenció d'aproximadament vuit consultes o reclamacions per dia, on es realitzarà l'atenció directa al ciutadà, fent-se a les mateixes dependències municipals destinades a aquest objecte la gestió i tramitació de les reclamacions.
- d) Fer arribar a la Regidoria responsable la relació del personal que executarà el servei amb el seu currículum vitae i l'acreditació de la titulació corresponent.
- e) Garantir l'assessorament tècnic i jurídic al personal que atendrà els serveis de consum.
- f) Portar el registre de totes les actuacions realitzades, així com portar la tramitació i la gestió de les queixes i reclamacions.



- g) Posar a disposició del departament responsable, qualsevol informació i/o documentació que se'ls requereixi.
- h) Respectar la legislació vigent en matèria de protecció de dades de les persones usuàries del servei.
- i) Atendre el servei en català, llevat que la persona usuària sol·liciti ser atesa en castellà. La documentació a utilitzar així com la memòria anual del servei, serà sempre redactada en català.
- j) Establir, conjuntament amb el departament responsable, el calendari laboral, assenyalant els dies festius (vacances d'estiu, festius locals, autonòmics i nacionals), si escau.
- k) Substituir, immediatament, les baixes per malaltia o d'altres contingències del personal que presta el servei.
- l) Col·laborar en les campanyes envers el consum, organitzades per l'Ajuntament.
- m) Presentar, en el primer trimestre de l'any, una memòria anyal amb l'activitat de serveis de consum on es recollirà:
 - Estadística per sectors
 - Estadística per tipus de demanda (consultes, reclamacions, denúncies)
 - Estadística per tipus de proposta (mediació, altres administracions, Junes arbitrals, etc.)
 - Estadística per tipus d'actuació (escrit, telèfon, inspecció, derivació)
 - Estadística per tipus de resolució (positiva, negativa, temps de demora, etc.)
- n) Mantenir tots els expedients de les consultes durant cinc anys a disposició de l'Ajuntament i fer arribar aquests convenientment digitalitzats de manera trimestral.
- o) Tenir actualitzat el seu fons documental tècnic per resoldre els problemes que es plantegin a l'oficina i mantenir un reciclatge continu, pel que fa a legislació a aplicar i nous procediments.

2.3 Seguiment.

El contractista adjudicatari designarà per a l'execució del present contracte una persona que actuarà com interlocutor directe a l'Ajuntament que resoldrà les qüestions relacionades que esdevinguin durant la prestació del contracte. Serà l'interlocutor habitual amb l'Ajuntament, coneixerà les obligacions del contracte i tindrà capacitat de decisió suficient per exercir la seva representació en aquest àmbit. Comunicarà, un correu electrònic i un telèfon mòbil de contacte.

Clàusula 3a. Materials.

Seràn a càrrec de l'Ajuntament el cost dels materials utilitzats per a la prestació del servei.

Clàusula 4a. Mitjans tècnics.

4.1 Pla de seguretat i salut.

Serà preceptiva la presentació d'un Pla de Seguretat i Salut, que s'haurà de coordinar amb els serveis de PRL de l'Ajuntament d'Abrera.



4.2. Contingut del Pla.

- Llistat dels treballadors que vénen a prestar el seu servei, actualitzat en cas de noves incorporacions i substitucions.
- Nom i càrrec de la persona interlocutora en matèria preventiva i modalitat preventiva adoptada.
- Informació sobre els riscos específics i les mesures preventives aplicables a desenvolupar que puguin afectar altres treballadors.
- Documentació que acrediti el compliment de les obligacions preventives derivades de la formació, informació i aptitud mèdica dels treballadors/es.
- Autorització d'organismes oficials o carnets professionals, si es requereixen per desenvolupar l'activitat.
- Procediments i protocols de treball.

Clàusula 5a. Assegurança de responsabilitat civil.

L'adjudicatari haurà de disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil que cobreixi qualsevol incidència durant la prestació dels serveis.

5.1 Capital mínim de cada risc.

- Capital assegurat per sinistre: 150.000 €
- Capital assegurat per víctima: 150.000 €.

Clàusula 6a. Personal.

- a) El contractista respectarà els costos salarials segons el conveni col·lectiu aplicable al sector objecte del contracte.
- b) L'execució dels treballs no conferirà al personal emprat la condició de funcionari ni crearà un vincle laboral ni de cap altra classe amb l'Ajuntament, dependent únicament del contractista, el qual estarà obligat al pagament de les retribucions i concessions dels drets i llicències que les lleis estableixin.
- c) El contractista es compromet a no fer ús de contractacions mitjançant ETT's i a informar el canvi sobre les condicions de la plantilla a l'Ajuntament.
- d) Per a les contractacions de nou personal, es posa a disposició del contractista el Servei d'Ocupació Local de l'Ajuntament d'Abrera.
- e) El contractista remetrà a petició de l'Ajuntament d'Abrera en relació als treballadors; RNT i RLT de Seguretat Social, certificat de retencions de l'IRPF d'Agència Tributària i nòmines, juntament amb els justificants de pagament corresponents i qualsevol altre document que consideri necessari per al compliment de les obligacions laborals i fiscals del contractista.
- f) En l'eventual supòsit de vaga legalment convocada que pugui afectar als serveis contractats, el contractista adjudicatari garantirà els serveis mínims que estableixi l'autoritat competent. Tanmateix, haurà de posar-se en contacte permanent amb els responsables de l'Ajuntament per informar puntualment del desenvolupament i incidència de la mateixa.
- g) El personal que efectui la prestació dels serveis objecte del contracte haurà d'estar degudament format en temes de riscos laborals amb Cursos Bàsics de Prevenció (PRL) i informats de l'avaluació de riscos específics i de les directrius d'execució dels diferents treballs.
- h) La formació inicial i posterior, si per normativa fos necessària, del personal que contracti l'adjudicatari haurà de ser a l'execució del contracte serà al seu càrrec.



Abrera, a data de la signatura electrònica.

La tècnica de Promoció Econòmica,

Nuria Esteban Jiménez

