

**Secretaria**
Contractació i CompresExp. gral.: X2023004799
Exp. tipus: SCPO2023000011

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ, ATENCIÓ AL CONSUMIDOR AL TERME MUNICIPAL DE MONTORNÈS DEL VALLÈS

1. Objecte del contracte i justificació de la contractació

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'atenció, assistència i assessorament jurídic al ciutadà en matèria de consum, així com la realització de les activitats pròpies de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

Un dels objectius del Pla d'Actuació Municipal (PAM) és afavorir i potenciar les bones practiques en l'àmbit de consum mitjançant l'impuls de la mediació en consum des de l'OMIC segons els principis d'imparcialitat, neutralitat i confidencialitat que defineix el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en matèria de consum.

2. Prestació del servei

Des de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) i seguint les directrius marcades per l'ajuntament, l'adjudicatari, com a mínim, haurà de desenvolupar les activitats següents:

1. Informar, orientar i assessorar a les persones consumidores en consultes en matèria de consum a l'OMIC de Montornès del Vallès.
2. Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
3. Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
4. Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores en col·laboració amb l'Agència Catalana del Consum.
5. Donar trasllat als organismes competents en el cas de denúncies, reclamacions etc... que se'n derivin de l'atenció a les persones consumidores.
6. Participar , a requeriment de l'Ajuntament, en actuacions transversals per a la defensa del consumidors especialment vulnerables i/o amb risc d'exclusió social.

**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2023004799
Exp. tipus: SCPO2023000011

7. Donar assessorament jurídic en matèria de consum com ara: habitatge, hipoteques i altres serveis bancaris, assegurances, clàusules de contractació, serveis postvenda, garanties, subministraments bàsics, etc.

8. Participar, a petició de l'Ajuntament, en xerrades i jornades relacionades amb les matèries objecte de contracte.

9. Assistir i participar de les reunions, tallers i/o formacions a càrrec d'entitats supramunicipals tals com l'Agència Catalana de Consum o la Diputació de Barcelona.

10. Elaborar una memòria anual de gestió del servei on s'inclouran entre d'altres: el número d'expedients oberts l'any, classificats per temes, el número de consultes, els tipus d'intervenció (assessorament, mediació, derivació a d'altres institucions..) etc..

3. Població destinatària del servei

Persones físiques empadronades en Montornès del Vallès i municipis propers que no disposen d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

4. Espais i horaris de funcionament del servei

El servei d'atenció al ciutadà es prestarà els dijous de 9.30 a 15 hores cada quinze dies a l'OAC Centre (C/Sant Isidre, 11-13) i de 15 a 19.30 h, a l'Oficina del Barri (C/ Hermanas Virgen Niña, 2). No obstant, aquest horari es pot veure alterat per necessitats del servei. Aquest servei el prestarà l'assessor/a proposat per l'empresa que ha de complir amb els requisits mínims establerts.

El treball intern per a la tramitació de reclamacions, es realitzarà preferiblement els dijous de 9.30 a 14.30h de manera presencial a l'Ajuntament tot i que es pot establir el teletreball si ambdues parts estan d'acord i sempre que les necessitats del servei ho permetin. Aquest servei el prestarà el/la mediador/a proposat per l'empresa que ha de complir amb els requisits mínims establerts. Per tant, la prestació del servei consisteix en 5 hores de dedicació setmanals per a l'atenció al ciutadà i 5 hores de dedicació per la tramitació de les reclamacions.



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2023004799
Exp. tipus: SCPO2023000011

Tanmateix, el Departament de Consum crearà una bossa d'hores per atendre altres consultes, així com per l'organització d'activitats d'educació com ara xerrades, tallers etc, dirigides a la ciutadania en general o a algun sector de la població específic, si escau.

El servei es prestarà tots els mesos de l'any excepte el mes d'agost que romandrà tancat, i els dies de vacances, no recuperables, seran els mateixos que l'Ajuntament.

El servei d'assessorament també es podrà prestar telefònicament i /o per correu electrònic en el mateix horari establert per a l'atenció presencial.

5. Preu de contracte i detall d'hores de prestació del servei

- Per l'any 2023 del 18 de setembre al 31 de desembre : 8.096,30 € (IVA inclòs)

La cobertura del servei d'atenció al consumidor es realitzarà en el cas de l'anualitat parcial, del 17 de setembre al 31 de desembre de 2023, en la quantitat de 14 sessions d'atenció i 15 sessions de tramitació el que suposa una dedicació de 145 hores més 10 hores que s'han previst com a bossa d'hores.

- Per l'any 2024 de l'1 de gener al 31 de desembre : 25.668,70 € (IVA inclòs)

La cobertura del servei d'atenció al consumidor es realitzarà en el cas d'anualitat completa, de l'1 de gener al 31 de desembre de 2024, en la quantitat de 46 sessions d'atenció i 46 sessions de tramitació el que suposa una dedicació de 460 hores més 30 hores que s'han previst com a bossa d'hores.

- Per l'any 2025 de l'1 de gener al 17 de setembre : 17.529,95 € (IVA inclòs)

La cobertura del servei d'atenció al consumidor es realitzarà en el cas d'anualitat parcial, de l'1 de gener al 17 de setembre de 2025, en la quantitat de 31 sessions d'atenció i 32 sessions de tramitació el que suposa una dedicació de 315 hores més 20 hores que s'han previst com a bossa d'hores.

6. Duració del contracte

**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2023004799
Exp. tipus: SCPO2023000011

Aquest contracte té una durada de dos (2) anys, amb la possibilitat de ser prorrogat pel termini de dos (2) anys més, sense que la seva durada, incloses les pròrrogues, pugui superar els quatre (4) anys.

En el cas que el contracte no es pugui iniciar en la data prevista, els seus efectes començaran en la data de la seva formalització, computant-se en aquella data l'inici dels seus efectes i finalitzant en acabar el termini previst de 2 anys del contracte, comptabilitzant després la possible pròrroga.

La pròrroga del contracte s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per l'adjudicatari.

7. Requisits i obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari haurà de posar a disposició, a través del contracte de servei, dues persones encarregades del servei per tal d'intentar que la persona que assessora a la persona consumidora en el moment de presentar la reclamació, no sigui la mateixa persona que es designa per exercir de medidora en la gestió de l'expedient amb l'empresa donant compliment així, al procediment de mediació en consum en la seva totalitat segons els principis d'imparcialitat, neutralitat i confidencialitat que defineix el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en consum.

La persona que es designi com a assessora haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

- Estar en possessió del Grau/ Llicenciatura en Dret i sigui advocat en exercici.
- Estar col·legiat.
- Acreditar el Nivell C de Català.
- Tenir una experiència professional mínima de 5 anys, en la matèria objecte de contractació.

La persona que es designi com a medidora haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

- Formació com a persona medidora de consum convalidada per l'Agència Catalana del Consum.
- Acreditar el Nivell C de Català.
- Tenir una experiència professional mínima de 3 anys, en la matèria objecte de contractació.

**Secretaria
Contractació i Compres**Exp. gral.: X2023004799
Exp. tipus: SCPO2023000011

L'adjudicatari proposarà una persona com a coordinadora i responsable, la qual mantindrà les reunions de coordinació necessàries amb el corresponent personal destinat per l'Ajuntament.

L'adjudicatari cobrirà immediatament les baixes o vacants del seu personal, per absència, malaltia o altres contingències. En cada cas, l'adjudicatari ho comunicarà als responsables municipals en el termini de 24 hores.

8. Sistema de registre i informació

L'adjudicatari/a garantirà el compliment dels requeriments del sistema de registre i indicadors que determini l'Ajuntament i farà servir les eines informàtiques que l'Ajuntament consideri adients.

L'agenda de visites la gestionarà el personal administratiu designat, que serà l'encarregat de derivar la ciutadania cap aquest servei jurídic.

9. Incompliments de les condicions en la prestació del servei

Els incompliments de les obligacions contractuals en què incorri la persona o empresa adjudicatària durant l'execució del contracte podran ser sancionats per la Corporació, mitjançant la imposició de penalitats o declarant la resolució del contracte.

Es consideraran faltes sancionables a efectes contractuals, totes les actuacions i omissions de la persona o empresa contractada que comportin un perjudici o una pèrdua en relació a les exigències especificades en els plecs.

Els incompliments seran classificats de lleus, greus i molt greus.

a) Faltes molt greus:

- La manifesta incapacitat tècnica o negligència, provada, en relació amb el desenvolupament de les tasques objecte del present contracte.
- La cessió, subcontractació o traspàs, total o parcial, del contracte o cessació de la prestació del servei sense que hi concorrin les circumstàncies legals que la legitimin.
- La no utilització dels mitjans mecànics, tècnics i/o humans ofertats.



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2023004799
Exp. tipus: SCPO2023000011

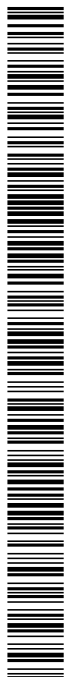
- La realització de treballs defectuosos que provoquin danys molt greus al servei i que causin un dany directe i d'importància a l'interès municipal.
- La incompareixença reiterada a les reunions de treball (tres o més vegades en un trimestre); la manca de compliment dels terminis que es puguin establir (tres o més vegades en un trimestre); l'omissió d'informació que pugui afectar el desenvolupament del treball i qualsevol actitud o negligència que pugui afectar greument els objectius del treball.
- La vulneració del deure de confidencialitat.
- La reiteració en la comissió de faltes greus més de tres vegades en un trimestre.
- L'incompliment de l'adjudicatari de les seves obligacions en matèria de Seguretat Social i Tributàries.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'omissió del pagament de la pòlissa de l'assegurança de riscos professionals.

b) Faltes greus

- Tractes incorrectes amb els ciutadans i personal de l'Ajuntament.
- L'incompliment reiterat en la qualitat dels serveis tres o més vegades en un trimestre.
- La reiteració en la comissió de faltes lleus, tres o més vegades en un trimestre.
- El reiterat incompliment en una correcta facturació.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.

e) Faltes lleus

- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- L'incompliment reiterat en la qualitat dels serveis (fins a 3 vegades en un trimestre) que no es consideri com a falta greu.
- També tindran caràcter d'infraccions lleus totes les altres no previstes anteriorment i que infringeixin d'alguna manera les condicions





Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2023004799
Exp. tipus: SCPO2023000011

establertes en els plecs de condicions, sempre que siguin en perjudici
lleu del servei.

10. Penalitzacions

Les penalitzacions que podrà imposar l'Ajuntament a la persona o empresa
adjudicatària seran les següents:

- Per incompliments lleus, una penalització màxima del 5% del pressupost
anual adjudicat.
- Per incompliments greus, una penalització màxima del 8% del
pressupost anual adjudicat.
- Per incompliments molt greus, una penalització màxima del 10% del
pressupost anual adjudicat.

No obstant això, les penalitzacions en el seu conjunt no superaran el 15% del
preu total del contracte.

L'import de les penalitzacions imposades a l'adjudicatari serà descomptat de la
factura corresponent.

Per la comissió de tres incompliments molt greus, l'Ajuntament podrà procedir a
la resolució del contracte i la confiscació de la garantia.

L'aplicació de penalitzacions no exclou la indemnització per danys i perjudicis
que pugui tenir la Corporació per incompliment del contracte.

Document signat electrònicament