

GRAMEPARK, SA

NÚM. EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ: S04/2024

TIPUS DE CONTRACTACIÓ: PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE SERVEI PER A LA GESTIÓ
DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓ I LLUITA CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA AL
TERME MUNICIPAL DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.**

INDEX

1.- ANTECEDENTS	3
2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS I DESTINATARIS	4
2.1.- Definició	4
2.2.- Objectius generals del Servei	4
2.3.- Objectius específics del Servei	4
2.4.- Destinataris	4
3.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: CARTERA DE SERVEIS	5
3.1.- Servei d'informació i assessorament	5
3.2.- Servei de tràmits i gestions	5
3.3.- Cartera de serveis	5
4.- ÀMBIT FUNCIONAL DEL CONTRACTE.....	6
5.- HORARIS I LLOCS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	8
5.1.- Serveis extraordinaris per necessitats	8
6.- ORGANITZACIÓ Y RECURSOS HUMANS	8
6.1.- Personal	8
6.2.- Obligacions mínimes en la prestació del servei.....	11
6.3.- Altres obligacions dels adjudicataris	12
6.4.- Formació del personal	12
7.- QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	13
8.- SEGUIMENT DEL CONTRACTE	13
9.- RESPONSABILITAT	14
10.- INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ	14
11.- PLA DE QUALITAT DOCUMENTAL I PROTOCOLS D' ACTUACIÓ	14
12.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	15
13.- TERMINIS I PRESSUPOST DE LICITACIÓ.....	16

1.- ANTECEDENTS

La **pobresa energètica** és la situació d'una persona o família que té **dificultats per a pagar els subministraments bàsics d'electricitat, aigua o gas del seu habitatge**, o que destina una part elevada dels seus ingressos a pagar aquests subministraments.

Aquest fenomen com a tal és la **conseqüència de la suma de diversos factors**, de manera destacada: el **baix nivell de renda**, la **ineficiència energètica de les llars o l'edifici** o altres condicions de l'habitatge, i els **elevats preus dels subministraments**, les males pràctiques de les companyies o uns contractes i tarifes que no s'ajusten a les necessitats i prioritats de les persones usuàries.

La pobresa energètica és un **problema rellevant per a la salut pública**, que està adquirint una visibilitat creixent. El fred a l'interior de l'habitatge té uns **impactes directes que poden desencadenar malalties** potencialment mortals o exacerbar algunes d'existents com les relacionades amb l'aparell respiratori. Aquests factors tenen un impacte sobre la salut i el **benestar mental**, relacionant-se amb situacions d'**estrès, ansietat i depressió**. N'hi ha d'altres efectes indirectes per a la salut, ja que les persones que viuen en llars en situació de pobresa energètica realitzen menys activitat física i consumeixen aliments menys saludables. Existeixen **grups** que són **més vulnerables** a l'efecte de la pobresa energètica en la salut com les **persones grans**, els **infants** i les **persones amb condicions de salut cròniques**. També s'ha reportat que les **dones** podrien ser més susceptibles a l'efecte de les temperatures baixes.

L'informe **Abast de la pobresa energètica de Catalunya. Causes, conseqüències i possibles polítiques per mitigar-la**, elaborat per l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques — **Ivàlua**— a finals de **2018**, assenyala que per poder entendre la pobresa energètica a Catalunya és indispensable conèixer les característiques de les famílies que hi resideixen, ja que, aquestes determinen les necessitats energètiques de les llars. En aquest sentit, especifica que els valors de renda més baixos concentren les famílies més vulnerables. Així, comenta que hi ha una proporció important de llars monoparentals o multipersonals amb infants dependents i, per tant, amb individus vulnerables. La tinença en propietat és un fenomen molt menys estès entre les famílies de renda baixa que, per tant, viuen en habitatges en què la persona propietària no té incentius per millorar-ne l'estat i l'eficiència energètica de l'habitatge, ja que no hi viu. El màxim nivell d'estudis assolit per les famílies en aquests valors de renda es concentra principalment en la primària o secundària. Una de les conclusions que apareix a l'Informe és que “com a mínim **un 7,5% de les famílies de Catalunya pateixen pobresa energètica**. Això vol dir que no es tracta d'una problemàtica menor”.

Per la seva banda, que un habitatge estigui en mal estat en general implica que, mantenint tota la resta de variables constants, aquest generarà una demanda energètica més alta. A Catalunya, segons l'estudi d'Ivàlua, “**del conjunt d'habitatges principals, un 12,4% està en un estat que no és l'ideal**”.

El **Parlament de Catalunya** va aprovar la **Llei 24/2015, de 29 de juliol**, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Un dels trets essencials d'aquesta llei és que introdueix el principi de precaució, de manera que, l'empresa subministradora no pot realitzar un tall en el subministrament, si prèviament no s'ha verificat la vulnerabilitat del consumidor/a afectat/da.

Tenint en compte els principals determinants de la pobresa energètica, el servei objecte d'aquesta licitació té com a objectiu actuar de promotor i defensor dels drets de les persones pel que fa a l'accés als subministraments bàsics, així com contribuir al compliment ple de la Llei 24/2015.

El següent plec de prescripcions tècniques particulars ha de regir la realització de la prestació i defineix les seves qualitats, les seves condicions socials i ambientals, de conformitat amb el

requisit segons el tipus de contracte que s'estableix a l'article 125.1b de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS I DESTINATARIS

2.1.- Definició

Servei municipal especialitzat en la **detecció i reducció de la pobresa energètica**, mitjançant la **informació, l'assessorament** i l'acompanyament a la ciutadania en la garantia dels seus drets, així com en la millora de tots els aspectes que contribueixin a evitar aquesta situació, a través d'accions organitzades en dos eixos: **prevenció** de la pobresa energètica i **intervenció directa** en cas de pobresa energètica.

Amb la finalitat d'aconseguir, principalment objectius de justícia social i contribuir també a la sostenibilitat ambiental.

S'estableix també com a objecte complementari la inserció de persones amb especials dificultats d'accés al mercat laboral.

2.2.- Objectius generals del Servei

L'objectiu del Servei és **combatre la situació de pobresa energètica, garantir els drets** que contempla la legislació vigent pel que fa a l'accés als subministraments bàsics, i **millorar l'eficiència de les llars** de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet, especialment de les més vulnerables.

2.3.- Objectius específics del Servei

Els anteriors objectius generals s'estructuren de la següent forma, cadascun dels quals té objectius específics propis, que són:

1) Eix de garantia de drets i de millora de l'eficiència energètica

1.1. Garantir l'accés als subministraments bàsics a través de la defensa de drets, a partir d'un diagnòstic específic en relació a les tres variables clau: l'estat i composició de la llar, els ingressos econòmics i la despesa en el pagament dels subministraments bàsics.

1.2. Detectar situacions de pobresa energètica o de risc potencial de patir-ne.

1.3. Detectar casos d'incompliment de la legislació vigent en aquest sentit per part de les empreses subministradores i assessorar i acompanyar a les persones usuàries en la defensa dels seus drets.

1.4. Augmentar l'eficiència energètica dels habitatges.

1.5. Millorar la gestió energètica de les llars i optimitzar els serveis de subministraments associats a través d'accions d'informació, orientació i capacitació de les persones.

1.6. Ajustar la despesa energètica a les necessitats i tipologia de les llars, especialment en les llars que pateixen pobresa energètica.

2.4.- Destinataris

En relació a l'**eix Pobresa Energètica**, el servei s'adreça al conjunt de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, però en especial a aquelles persones que pateixen pobresa energètica i en les que es contempla algun dels següents indicadors de vulnerabilitat:

- Persones que pateixen **dificultats econòmiques** derivades de situacions puntuals o estructurals (atur de llarga durada, finalització de prestacions socials, manca d'ingressos, etc.).
- Persones que viuen en **habitatges en males condicions** (mal aïllats, amb humitat, goteres, etc.).

- Persones en situació de **dependència** (persones grans, persones amb discapacitat) o que pateixen algun tipus de **dificultat sociosanitària** que requereix d'aparells elèctrics per a un desenvolupament òptim de la seva vida diària.
- Famílies amb **menors a càrrec**, especialment les monoparentals.

3.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: CARTERA DE SERVEIS

S'ofereixen diversos tipus de serveis, definits segons les tasques a realitzar i els professionals que les realitzen. A continuació es concreten i es detallen en cada cas:

3.1.- Servei d'informació i assessorament

Servei d'atenció presencial i no presencial (primera atenció/**Front Office-FO-**), tant de detecció de situacions de vulnerabilitat com d'assessorament energètic. S'encarrega de:

- Punt de referència de la ciutat per a qualsevol tema energètic.
- Detectar les situacions de vulnerabilitat.
- Assessorament energètic complet i individualitzat.
- Recepcionar i detectar les demandes de la ciutadania via presencial, telefònica o telemàtica.
- Oferir atenció personalitzada a la ciutadania en matèria d'eficiència energètica: ús racional de l'energia, informació i derivació a d'altres serveis en cas de ser necessari.
- Identificar les persones que pateixen situacions de pobresa energètica i oferir altres serveis més adequats dins del programa.
- Detectar situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments.
- Assessorament i acompanyament per a la realització de mesures que millorin l'eficiència energètica i el confort a la llar, gestió i optimització dels serveis de subministrament associats a l'habitatge, i altres gestions relacionades.
- Assessorament de les condicions contractuals dels subministraments bàsics.
- Assessorament de les mesures de protecció al consumidor vulnerable existents.

3.2.- Servei de tràmits i gestions

Servei especialitzat d'atenció individual a realitzar en espai on es disposi d'un telèfon i accés a un ordinador i impressora per tal de portar a terme les accions de millora. L'atenció serà telefònica o telemàtica. En aquest cas, es podrà sol·licitar a la persona usuària documentació pendent i necessària per algun tràmit o gestió. En aquests casos, la documentació es lliura a l'oficina PAE, en un únic punt de Back Office (BO). Els tràmits i gestions inclosos, entre d'altres són els següents:

- Tràmits i gestions de millora associades i derivades dels assessoraments energètics.
- Gestió medidora amb les companyies: talls de subministrament, sol·licitud de canvis de potència...
- Gestió de les condicions contractuals dels subministraments bàsics.
- Gestió de les mesures de protecció al consumidor vulnerable existents.
- Regularització de les situacions anòmales i irregulars, i també actuacions davant de talls de subministrament.

3.3.- Cartera de serveis

Els serveis que haurà de gestionar l'adjudicatari a partir dels diferents serveis i programes descrits anteriorment i, que conformen la cartera de serveis mínima que s'oferirà a la ciutadania que s'adreça al servei, són els següents:

1. Gestions amb les companyies elèctriques: canvis de titularitat, canvi de comercialitzadora de referència, canvis de tarifa, discriminació horària, canvis de potència, eliminació de serveis

extres, gestió bo social i derivació per gestió de butlletí elèctric, alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconnexion del subministrament.

2. Gestions amb les companyies de gas: canvi titular, canvi comercialitzadora de referència, eliminació serveis extras i gestió trams, alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconnexion del subministrament, gestionar butlletins de gas.

3. Gestions amb la companyia d'aigua: gestió de bonificacions (tarifa social i gestió fons de solidaritat, exempció de la Taxa TMTR i taxa de clavegueram), alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconnexion del subministrament; ampliació dels trams contractats, ampliació de trams de l'ACA (Agència Catalana de l'Aigua), Bonificació MUSA.

4. Assessorament energètic a la llar: reduir el malbaratament energètic, autoproducció, autoconsum...

5. Monitorització energètica.

6. Educació en hàbits respecte l'ús d'electrodomèstics, etc.

7. Regulació Temperatura Caldera.

8. Regulació electrodomèstics.

9. Derivació a ajuts a petites reparacions (Centres de Serveis Socials -CSS).

10. Informació sobre ajut de Rehabilitació de l'interior d'habitatges a l'OLH.

11. Acompanyament a la gestió ajuts petites reparacions (CSS), a la gestió de fons social de l'aigua (CSS), a la gestió d'ajuts rehabilitació habitatge i al butlletí elèctric.

12. Instal·lació de material: Instal·lació de material d'estalvi de baix cost per reduir el consum energètic i mantenir el confort tèrmic i petites intervencions per un ús més racional de l'energia i millores de l'habitabilitat: col·locar burlletes, canvi de punts de llum, canvi de diferencials...

13. Assessorament en la defensa dels drets de les persones usuàries i acompanyament i gestió en la tramitació de les denúncies.

14. Tramitar Informe de Risc d'Exclusió Residencial (IRER).

15. Lliurament de tríptics informatius (drets energètics, PAE, Bo Social, Baixada de Potència, Discriminació horària, taxa de clavegueram...).

4.- ÀMBIT FUNCIONAL DEL CONTRACTE

El Servei de detecció i reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència energètica de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet s'estructura a partir de tres eixos d'intervenció, d'una banda i, d'un model organitzacional, de l'altra, que contempla tres àmbits, amb objectius i funcions diferenciades.

Els tres àmbits d'intervenció del servei són:

1. **Front office** dirigit a població general, és la porta d'entrada del circuit d'atenció per a la resta de programes i serveis que s'ofereixen s'encarrega de:

- Informació, recepció i atenció a la ciutadania en matèria de pobresa energètica.
- Detecció de les demandes de la ciutadania per via presencial, telefònica o telemàtica.
- Facilitar informació bàsica i orientacions generals per prevenir i lluitar contra la Pobresa Energètica.
- Atenció, orientació i informació bàsica d'altres serveis i recursos de l'oficina local d'habitatge disponible per als usuaris i corresponent derivació als serveis corresponents de l'OLH.

2. Visites personalitzades amb l'objectiu d'orientar i assessorar a les persones de manera personalitzada en relació al seu consum energètic i resoldre possibles dificultats o incidències vinculades a la contractació, optimització de la factura i altres problemàtiques derivades de les factures i rebuts de subministraments energètics.

En format d'assessorament personalitzat es realitzarà en a un espai en el que es mantingui certa confidencialitat. Si es disposa d'un telèfon o ordinador es poden resoldre problemes in situ o ensenyar el circuit per fer-ho.

Els objectius específics són:

- Resoldre dubtes entorn la lectura de factures i les incidències detectades.
- Detectar situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments d'electricitat i gas.
- Explorar el cas i assessorar individualment sobre mesures de reducció de factures d'energia.
- Identificar i acompanyar per beneficiar-se del Bo social.
- Derivar el cas a una intervenció a la llar si es necessari.
- Acompanyar en l'actualització de butlletins amb finançament públic per rehabilitacions. Tramitació ajuda.
- Valorar la tramitació de la certificació energètica.
- Explorar l'establiment d'un conveni amb el Gremi d'instal·ladors per tal que aportin la gestió de butlletins a més baix preu pels usuaris/àries de OPE que pateixin PE.

3. Intervenció domiciliària a l'habitatge de la persona usuària.

Els objectius de la intervenció són:

- Diagnosticar la situació de l'habitatge, la despesa i l'ús energètic de la família.
- Receptar mesures estalviadores de baix cost que assegurin l'estalvi continuat.
- Realitzar petites reparacions in situ, com instal·lar paralitzadors a les aixetes, ribets a les finestres o portes, canvi de bombetes, i instal·lar monitors de control energètic.
- Detectar situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments d'electricitat i gas.
- Detectar mancances en l'estructura de l'edifici o deteriorament i realitzar informe de recomanacions de rehabilitació energètica de la llar.
- Identificar possibles millores estructurals per a reduir la demanda energètica en l'habitatge dels usuaris de l'oficina: millora de l'aïllament (finestres, instal·lacions d'elements passius, millora d'ales instal·lacions tèrmiques, etc)
- Prioritzar les millores en edificis sencers per optimitzar costos.
- Assessorament en les ajudes disponibles als usuaris.

Així mateix, la relació amb les empreses subministradores estarà a càrrec de l'equip que gestiona l'oficina de Pobresa Energètica, realitzant les següents tasques:

- Rebuda dels llistats que envien les companyies relatius a casos d'impagament.
- Generar un registre general amb totes les dades que les companyies trameten.
- Realitzar les citacions a les persones afectades.
- Fer l'atenció al públic, en relació a les citacions trameses, donar informació, fer recollida i comprovació i escaneig de la documentació que es presenta.
- Elaboració de l'expedient virtual.
- Tramesa a les companyies de l'informe RER via correu electrònic.

- Gestió de les incidències comunicades per les companyies (en els casos de no coincidència del titular amb la persona resident al domicili).

5.- HORARIS I LLOCS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei s'haurà de realitzar a Gramepark, SA, en l' Oficina Local d'habitatge de Santa Coloma de Gramenet, situada a la Plaça d'en José càmera de la Hoz, s/n, dins de l'horari indicat:

Dimarts i dimecres: de 8:00 a 18 hores.

Dilluns i dijous: de 8:00 a 15:00 hores.

Divendres: de 8:00 a 14 hores.

Excepcionalment:

Setmana Santa i setmanes de Nadal

Dilluns a dijous: de 8 a 15 hores.

Divendres: de 8 a 14 hores.

Horari d'estiu (de l'1 de juny al 30 de setembre)

Dilluns a dijous: de 8 a 15 hores.

Divendres: de 8 a 14 hores.

Aquests horaris són els que regeixen en l'actualitat i podran ser modificats per Gramepark, ja sigui de forma puntual per atendre qualsevol circumstància o esdeveniment o bé de forma definitiva, atenent a les necessitats del servei.

Aquestes modificacions seran comunicades per Gramepark a l'adjudicatari qui haurà d'atendre les noves necessitats d'acord amb les condicions establertes en els diferents Plecs que regulen aquesta licitació i de conformitat amb la proposta realitzada per l'adjudicatari.

5.1- Serveis extraordinaris per necessitats

Es preveurà la possibilitat de modificar a l'alça el contracte per raons de càrregues extraordinàries de treball fins a un màxim del 20% del pressupost base de licitació.

Com a càrregues extraordinàries de treball s'entendran aquelles situacions puntuals que es produeixin durant l'execució del contracte, les quals consistiran en que, per l'elevada demanda d'usuaris del servei o per la incorporació de noves funcions a realitzar relacionades amb la gestió del servei, sigui necessària la incorporació puntual d'un altre agent energètic (a part dels mínims exigits al PPT per l'execució del servei) durant una franja horària determinada, o bé per l'increment d'hores d'atenció a l'usuari.

6.- ORGANITZACIÓ Y RECURSOS HUMANS

6.1.- Personal

L'adjudicatària serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària/es la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de GRAMEPARK, S.A. del compliment d'aquells requisits.

Al respecte, l'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari i suficient per aconseguir els nivells de qualitat desitjats en l'execució del serveis objecte del contracte així com en el cas

de produir-se anomalies o emergències (sobre les quals estarà prèviament instruït) per tal que es puguin dur a terme les actuacions pertinents.

L'adjudicatari subrogarà, si s'escau, al personal que actualment presta el servei d'acord amb la normativa laboral vigent.

En cas de que s'exerceixi el dret de subrogació, s'exigeix el compromís vers l'adjudicatari de que en cas de substitució d'algun dels treballadors objecte de subrogació, els treballadors substituïts hauran de complir els requisits que s'estableixen a la Clàusula 11 (Adscripció obligatòria de mitjans) del Plec de Contractació de Clàusules Administratives Particulars.

En l'annex núm. 4 del plec de clàusules administratives s'acompanya la relació del personal actual adscrit a l'execució del contracte, identificant: categoria, antiguitat, tipus de contracte, % de jornada respecte a un treballador/a la jornada completa i salari brut anual. També s'indica el conveni col·lectiu vigent. Les condicions retributives que apareixen en aquest annex són les condicions actuals dels treballadors/es adscrits al servei. En cas de produir-se la citada subrogació, el nou adjudicatari haurà d'aplicar des del primer moment les condicions laborals establertes en el conveni sectorial aplicable que s'exigeix a la clàusula 24 com a condició especial d'execució i que ha estat el conveni que s'ha tingut en compte per quantificar el valor econòmic del contracte i el preu base de licitació.

L'organització i la coordinació del servei, així com la potestat disciplinària del personal correspon exclusivament als adjudicataris. Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament dels adjudicataris a tots els efectes, sense que entre aquest personal i GRAMEPARK, SA o el seu soci únic, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, existeixi cap vincle de dependència laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte i a efecte de control de legalitat, els adjudicataris vindran obligats a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acredita la seva afiliació i situació d'alta en la Seguretat Social.

Els adjudicataris hauran de proposar un quadre, en el termini de 15 dies següents a l'adjudicació, en el qual s'especifiqui el personal necessari per a totes i cadascuna de les tasques a realitzar, amb la relació nominal del personal adscrit a aquestes, de forma independent per a cada instal·lació. Tot allò adaptat a les tasques i als horaris de prestació del servei de les diferents instal·lacions.

Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació d'aquelles persones haurà de ser autoritzada prèviament per GRAMEPARK, SA i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a la normativa aplicable.

Tota nova incorporació de personal en el servei es realitzarà previ acord amb GRAMEPARK, SA i es requerirà un aprenentatge previ de, com a mínim, d'una setmana (cinc dies laborables) en les instal·lacions de GRAMEPARK, SA (oficina), que anirà a càrrec de l'adjudicatari.

Així mateix, també es designarà i identificarà un Responsable del Servei per al seguiment de les condicions d'execució del servei, qualitat de la prestació del servei, organització i supervisió del personal assignat.

GRAMEPARK, SA podrà sol·licitar en qualsevol moment als adjudicataris, que hi estaran obligats, la substitució d'una persona assignada a aquest servei que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats. Els adjudicataris donaran compliment d'aquest requeriment dins d'un termini màxim de 72 hores des de la seva recepció.

Els adjudicataris garantiran en l'àmbit de les seves possibilitats, l'assignació per a GRAMEPARK, SA d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos que per motius justificats, a requeriment de GRAMEPARK, SA o dels propis adjudicataris, es consideri necessari la substitució de determinades persones.

L'empresa adjudicatària notificarà a GRAMEPARK, SA, els noms, categories i la resta de circumstàncies professionals tant de les persones encarregades, com del personal que hagin de

conformar la plantilla per a l'acompliment de les tasques a que es refereix aquest plec, així com les variacions que s'hi produeixin, podent GRAMEPARK, SA proposar el canvi de les persones que no es considerin idònies per al servei objecte de contractació. L'empresa adjudicatària respon dels danys que en els edificis, instal·lacions o mobiliari es pugui ocasionar com a conseqüència de la prestació del servei.

Els adjudicataris s'obliguen a disposar d'una estructura de personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei ordinari o imprevist (vacances, absències i/o malalties...) que li sigui requerit per GRAMEPARK, SA amb personal amb experiència mínima de tres mesos en servei similar, amb la formació adequada al lloc de treball.

Independentment del procés formatiu que dugui a terme l'adjudicatari amb la seva plantilla, aquest promourà per al personal adscrit a les instal·lacions de GRAMEPARK, SA la formació en plans d'emergència per tal d'acomplir en tot moment el nivell de qualitat que GRAMEPARK, SA ofereix en les seves instal·lacions.

Els adjudicataris hauran de fer arribar a GRAMEPARK, SA la certificació acreditativa de la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i de la formació sobre la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD) prèviament a l'inici del servei. Els temps invertit pels adjudicataris en aquesta formació, serà del seu exclusiu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat a GRAMEPARK, SA.

Els adjudicataris destinaran als serveis objecte d'aquest contracte, personal amb la capacitat de comprensió dels dos idiomes oficials a Catalunya, com a mínim.

El personal ha de tenir una formació adequada a les tasques a realitzar a les instal·lacions de Gramepark, per la qual cosa s'exigeix tenir un mes, com a mínim, d'experiència en les mateixes tasques i dedicar un mínim de tres dies de pràctiques per a fer l'aprenentatge específic a les nostres instal·lacions abans de començar a treballar.

Perfil del Personal

1 Coordinador/a del Servei

Funcions

Referent de l'eix energètic del projecte, així com de la qualitat tècnica del Servei. Disseny de la formació i supervisió de la qualitat pel que fa a continguts d'energia i pobresa energètica. Supervisió de la qualitat dels circuits i procediments. Actualització de les qüestions relatives a energia i pobresa energètica per assegurar que la informació que es distribueix en el programa és en tot moment acurada i precisa. Relació amb la coordinació tècnica i de gestió per assegurar l'excel·lència en el desenvolupament del programa.

Perfil

Formació requerida mínima: Titulació universitària en l'àmbit social o tècnic (ciències ambientals o enginyeria).

Experiència requerida mínima: 3 anys d'experiència demostrable en la direcció de projectes.

Competències requerides mínimes: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, responsabilitat. Iniciativa, competències TIC.

Jornada

38,5 hores setmanals.

3 Assessors/es Energètics/ques

Funcions

Atenció presencial individual a hores concertades. Diagnòstic de la demanda. Informació de les actuacions a emprendre i gestió de les mateixes, si s'escau: optimització factura (baixades de potència, gestió bo social, eliminació de serveis complementaris innecessaris, canvi de companyia, acolliment a altres mesures de protecció, etc.). Gestió de talls de subministraments (aplicació Llei 24/2015). Orientació i derivació a altres serveis del propi Programa (Intervenció a la Llar) o externs (Oficina d'Atenció al Consumidor, CSS, portal de denúncies en l'aplicació de la Llei, Informació Ajuts a la Rehabilitació, etc.). Acompanyaments a Oficines d'Atenció al Client de les subministradores o altres serveis clau. Registre actuacions realitzades. Registre d'incidències.

Perfil

Formació requerida mínima: Formació bàsica, però preferentment formació professional de grau mitjà o superior, o una formació equivalent. En cas de no tenir la titulació caldrà acreditar, com a mínim, dos anys, a un servei igual o similar, o realitzant funcions anàlogues.

Experiència requerida mínima: Experiència professional demostrable en l'àmbit de la construcció/instal·lacions 3 anys o experiència en l'atenció al públic. Experiència en intervenció/informació en pobresa energètica a les llars, i experiència en l'ús d'eines i programes informàtics.

Formació en pobresa energètica (80 hores mínim).

Competències mínimes requerides: Competències lingüístiques i matemàtiques, Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, empatia, responsabilitat, iniciativa.

Jornada

38,5 hores setmanals.

6.2.- Obligacions mínimes en la prestació del servei.

- a) L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a Gramepark el personal i l'horari de treball.
- b) L'empresa adjudicatària complirà diligentment totes les seves obligacions contractuals, derivades dels plecs de condicions, de l'acord d'adjudicació i de la seva proposició en la mesura que no contradigui els plecs i acords assolits, així com el compliment de les instruccions que dintre de les seves atribucions assenyali el responsable del contracte en matèries relacionades amb la prestació del servei.
- c) L'empresa adjudicatària comunicarà als seus treballadors els números de telèfon del/s seu/s responsable/es en cas que necessitin consultar alguna qüestió en referència a les tasques a desenvolupar en el lloc de treball.
- d) Està totalment prohibit que el personal manipuli o faci un ús no autoritzat específicament de les targes dels usuaris o dels vals descompte que ofereixi Gramepark. Només realitzaran les tasques definides específicament per Gramepark.
- e) El personal no podrà disposar de comandaments i claus de les diferents instal·lacions, excepte amb autorització de Gramepark, SA.
- f) Està totalment prohibit que el personal fumi, consumeixi alcohol i qualsevol altra substància tòxica o il·lícita dintre de la instal·lació.
- g) Està totalment prohibit l'entrada de qualsevol persona aliena a l'empresa a les instal·lacions.
- h) El personal haurà de mantenir net el seu lloc de treball, amb independència que el servei de neteja de les instal·lacions sigui realitzat per una empresa especialitzada.
- i) Està totalment prohibida la utilització dels sistemes informàtics per altres qüestions no definides per Gramepark o l'empresa adjudicatària.

- j) El contractista haurà de mantenir els estàndards de qualitat i les prestacions equivalents als criteris que van servir de base per a l'adjudicació del contracte i el personal que adscriuï a la prestació del servei haurà d'observar els nivells mínims de comportament i les regles de decòrum adients a la prestació contractada. Quan alguna de les persones no observi aquests nivells i regles, Gramepark advertirà a l'adjudicatari i aquest haurà de substituir-la en el termini més breu possible.
- k) L'empresa adjudicatària assumirà el possible menyscapte de diners que es pugui produir pel seu personal en la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.
- l) L'empresa adjudicatària comunicarà totes les incidències o qualsevol substitució que hi hagi en cas de malaltia, o qualsevol altra causa.

6.3.- Altres obligacions dels adjudicataris

- a) Amb la finalitat de controlar el servei, els adjudicataris subministraran a GRAMEPARK, SA la documentació que li sigui requerida.
- b) Els adjudicataris no podran contractar ni en conseqüència assignaran al servei contractat per GRAMEPARK, SA a personal amb una jornada diària, setmanal o mensual superior a la legalment prevista.
- c) Els danys produïts als edificis, mobiliari o instal·lacions, per negligència o mala fe, seran indemnitzats per l'empresa adjudicatària. L'import d'aquests danys es podrà minorar de la factura mensual, en la quantitat acordada.
- d) L'empresa adjudicatària haurà de contractar una assegurança de responsabilitat civil per danys a béns i persones de 300.000,00 € per sinistre i un sublímit per víctima per la cobertura de Responsabilitat Civil Patronal de 150.000,00 €, abans de l'inici de la prestació del servei. Aquesta assegurança serà actualitzada anualment.
- e) L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa d'aplicació en matèria laboral, de seguretat social, accidents, seguretat i higiene i altres que siguin d'aplicació al servei que desenvolupen.
- f) L'empresa adjudicatària pot restar obligada a subrogar-se com a empleadora en els contractes dels treballadors/es que conformen la plantilla del personal afecta als contractes actualment vigents i que es relaciona a l'annex núm. 4 del Plec de clàusules administratives particulars.
- g) L'adjudicatari facilitarà a GRAMEPARK, SA el número de telèfon d'un responsable de l'empresa per a la comunicació immediata en horari de treball i pels casos d'urgència dels assumptes referits a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.
- h) En cas de que qualsevol d'aquestes normes així com les instruccions o protocols establerts per Gramepark, SA, s'incompleixin amb reiteració, Gramepark podrà requerir a l'empresa adjudicatària la substitució de la persona o persones afectades.
- i) El contingut i extensió de cadascú d'aquests apartats s'haurà d'adequar a les condicions establertes a l'apartat 9.2 del Plec de Clàusules Administratives particulars.

6.4.- Formació del personal

Correspon a l'adjudicatària/es les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del Servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà periòdicament a GRAMEPARK, S.A. els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta

7.- QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

L'adjudicatària/es ha d'informar la persona usuària del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

L'adjudicatària/es haurà/n d'atendre correctament i **respondre** per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebut/s per qualsevol mitjà (telefònic, correu ordinari, correu electrònic, etc.) **en un termini inferior a 15 dies**. La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per la persona usuària.

L'adjudicatària/es haurà/n de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (persona usuària, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de GRAMEPARK, SA de manera immediata.

S'informarà a GRAMEPARK, SA del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. GRAMEPARK, SA tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats a través de l'aplicació informàtica de l'empresa.

8.- SEGUIMENT DEL CONTRACTE

GRAMEPARK, SA designarà un responsable del contracte, que s'encarregarà del control i seguiment del servei objecte d'aquest contracte d'acord amb el plec de condicions, el plec de condicions administratives particulars, el contracte de prestació de serveis signat amb l'adjudicatari, la oferta presentada per l'adjudicatari i la resta de normativa aplicable. El responsable del contracte realitzarà els requeriments adients a l'adjudicatari respecte a l'incompliment de les condicions de prestació del servei establertes o quan aquestes no es prestin de forma satisfactòria i l'empresa adjudicatària haurà de fer les correccions necessàries.

Es crearà una comissió de seguiment del servei amb la persona/es coordinadora del servei de l'empresa adjudicatària i un tècnic/a de Gramepark. Aquesta comissió es reunirà de forma bimensual o quan així ho consideri Gramepark.

El seguiment del servei es realitzarà a través de la supervisió d'informes mensuals d'activitat i de qualitat del servei, per tal de garantir l'acompliment dels estàndards inclosos en l'oferta adjudicada.

A més a més, l'Informe haurà d'incloure **indicadors** que permetin controlar el compliment dels estàndards de qualitat que estableix el plec i dels compromisos de qualitat inclosos en l'oferta adjudicada, així com altres indicadors que GRAMEPARK, SA sol·liciti.

Aquest Informe haurà d'incloure com a mínim les següents dades:

Per serveis i gestions implicades (atenció i informació, assessorament, intervenció, intervenció-realització) en el desenvolupament dels Punts d'Assessorament Energètic (PAE):

- Persones ateses al Front Office.
- Assessoraments individuals presencials, telefònics i telemàtics.
- Intervencions a llar realitzades.
- Sol·licituds d'Informe de Risc d'Exclusió Residencial (SIRER) facilitats i/o orientats.
- Núm. de SIRER (Sol·licitud d'Informe de Risc d'Exclusió Residencial) lliurades (100% en casos d'avisos de tall).
- Informes de Risc d'Exclusió Residencial (IRER) positius entregats a persones ateses.

- Aturaments provisionals de talls (ajornaments) de subministrament (llum, aigua i/o gas) al Front Office (informació i assessorament) fins a l'obtenció de l'IRER.
- Total de persones vulnerables protegides per la Llei 24/2015 via IRER obtinguts.
- Contractes de subministrament garantits de possibles talls per la Llei 24/2015 via IRER obtinguts.
- Número de bons socials gestionats.
- Número de canvis de titularitat.
- Número de canvis de potència.
- Valoració per part de les persones usuàries dels tallers i dels i de les professionals que els desenvolupen.

L'adjudicatària presentarà una memòria anual d'activitat relacionada amb les persones usuàries ateses, actuacions que s'han portat a terme, etc. Continirà les dades bàsiques del Servei, així com els indicadors. Es presentarà en format electrònic i en paper.

L'adjudicatària presentarà amb la periodicitat que determini Gramepark una memòria d'incidència del Pla d'Igualtat de gènere.

9.- RESPONSABILITAT

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del Servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas a GRAMEPARK, SA. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

10.- INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del Servei. Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a adaptar el traspàs de dades al sistema de l'adjudicatari sortint (planificació dels processos de càrrega de dades als seus propis sistemes).

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa dels sistemes d'informació sense perjudici per al Servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del Servei, l'adjudicatària que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del Servei a la nova adjudicatària durant 30 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

L'adjudicatària sortint restarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou adjudicatari en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de Servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

11.- PLA DE QUALITAT DOCUMENTAL I PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

L'adjudicatària del servei haurà de disposar d'un Pla de qualitat documental i que ha de definir almenys el següent:

- Política de qualitat.
- Eines estratègiques.
- Objectius.
- Funcionament i organització.
- Actuacions.
- Responsable.
- Cronograma.
- Sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandament, etc.).

Aquest sistema de qualitat haurà de tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei que permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

El pla de qualitat haurà d'estar documentat i adaptat per ser aplicable al servei.

L'adjudicatària haurà de comptar amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics del servei i haurà de garantir el coneixement i l'aplicació d'aquests protocols i procediments per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

L'adjudicatària haurà de disposar de protocols d'actuació per:

- Assessorament energètic a domicilis. Protocol d'actuació específic quan la persona usuària no obre la porta.
- Assessorament energètic en el punt d'informació.
- Tallers per informar de la facturació i optimitzar el consum de les llars.

L'adjudicatària podrà proposar altres protocols i procediments d'actuació.

L'adjudicatària actuarà d'acord amb els protocols de gestió del servei establerts per Gramepark en les situacions en què es disposi d'aquests:

- Protocol de gestió de petites compres.
- Altres que s'incorporin en el futur.

12.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a Gramepark. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a Gramepark la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els i les usuàries, 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'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat del servei. Els serveis indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.

L'adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per Gramepark per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del servei.

13.- TERMINIS I PRESSUPOST DE LICITACIÓ

El contracte tindrà una durada de 12 mesos, prorrogable fins a 12 mesos més, a través de dues pròrrogues de 6 mesos cada una d'elles.

A efectes de càlcul del preu del contracte, es preveu l'inici del mateix a partir del 6 de juliol de 2024.

DESPESES DIRECTES DE PERSONAL: 127.025,36 €

ABSENTISME I FORMACIÓ EN RISCOS LABORALS.....	6.351,27 €
DESPESES GENERALS (8%).....	10.162,03 €
BENEFICIS (15%).....	19.053,80 €
APLICATIU DE GESTIÓ.....	6.000 €
TOTAL DESPESES INDIRECTES.....	.41.567,10 €
 TOTAL (SENSE IVA).....	 168.592,46 €
TOTAL REDONDEIG.....	170.000,00 €

Santa Coloma de Gramenet, febrer 2024