



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ EL CONTRACTE DE SERVEIS D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC A LA CIUTADANIA EN MATÈRIA DE CONSUM-OMIC

1.- OBJECTIU DEL SERVEI.

L'objectiu general del servei és garantir l'ajuda, la informació i l'orientació a la ciutadania d'Olesa de Montserrat en l'adequat exercici dels seus drets com a persones consumidores i usuàries, així com el foment del consum responsable en el marc d'uns criteris de sostenibilitat, solidaritat i respecte entre els sectors implicats.

2.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: ACTIVITATS, FORMA DE PRESTACIÓ.

L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat ha optat des de sempre per un servei dedicat bàsicament a informar les persones consumidores sobre els seus drets i deures, potenciant a més els aspectes de mediació com a millor eina de resolució de conflictes entre les empreses i usuaris, la formació en el consum i l'assessorament adreçat a grups específics de risc.

Activitats:

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 següents activitats:

- 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 l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores.
- Realitzar en tasques d'educació i formació en matèria de consum, per mitjà de campanyes d'informació, sensibilització i orientació.
- 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.



AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesadumontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Forma de prestació dels serveis:

L'adjudicatari prestarà el Servei d'assessorament de la OMIC durant tot el termini d'execució del contracte d'acord amb el següent horari:

Un dia setmanal de 4 hores en horari preferentment de tarda i amb alguns matins, a convenir per atendre les persones que necessitin tramitar o informar-se sobre temes de consum.

Un dia setmanal de 5 hores a convenir en horari de matí o tarda per a tasques de coordinació amb el departament de Promoció Econòmica, tramitació de reclamacions i mediació en consum.

Aquest horari podrà modificar-se per raons motivades, sempre i quant el còmput anual d'hores sigui el mateix que l'establert inicialment en aquest plec.

El calendari laboral de festius serà el del municipi d'Olesa de Montserrat, i el mes de vacances serà el mes d'agost.

A aquest respecte l'adjudicatari haurà de:

a) Obrir un expedient per cada primera visita d'una persona consumidora a l'OMIC. En aquest expedient es recollirà el tipus de consulta, la seva temàtica, les demandes d'intervenció que fan les persones consumidores o les actuacions d'ofici que es poden considerar adients pel contractista (informació simple, mediació de l'administració, reclamació, inspecció administrativa, sol·licitud d'arbitratge, etc). Hauran de consignar-se també les incidències del procediment obert, noves visites a l'OMIC de les persones interessades, actuacions realitzades, resolucions, etc.

Si s'escau, en el cas de reclamacions, també caldrà donar d'alta l'empresa amb totes les dades necessàries en el gestor d'expedients.

b) Atendre i registrar les consultes telefòniques que encara que no generin l'obertura d'un expedient, generen una feina interna de recerca d'informació per donar resposta a la demanda concreta de la persona consumidora.

c) Oferir la possibilitat d'un servei de consulta telemàtica a disposició de la ciutadania d'Olesa de Montserrat per resoldre mitjançant correu electrònic les qüestions i dubtes que puguin originar-se en relació a l'àmbit objecte del present servei.

d) Realitzar tasques de mediació mitjançant personal amb habilitats i aptituds personals idònies. Amb aquesta tècnica de treball voluntària i gratuïta per a la persona consumidora s'ha d'intentar assolir el millor acord possible entre la persona reclamant i el reclamat, simplificant d'aquesta manera a tots els nivells les gestions a realitzar.

e) Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum.



AJUNTAMENT DOLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



f) Derivar les consultes que li arribin i que no siguin pròpiament de consum al departament municipal corresponent.

g) Proposar línies d'actuació i de bones pràctiques per a la millora del servei: elaborar el programa de consum, que serà revisat i validat per l'Ajuntament i, anualment, proposar el pla d'acció.

h) Participar en les activitats de foment, formació i difusió realitzades des del Departament de Promoció Econòmica de l'Ajuntament:

- Difonent la informació necessària per donar a conèixer els drets bàsics a les persones consumidores i usuàries, i publicitat de l'OMIC.
- Realitzant feines de divulgació i formació:
 - Tallers i xerrades
 - Assistència del personal que realitza el servei a Jornades i Seminaris que contribueixin a la seva actualització i reciclatge en aquesta matèria.
 - Difusió de material imprès sobre determinats temes relacionats amb el consum
 - Informació a les empreses sobre normativa i reglamentació bàsica en aquestes matèries.
 - Realitzant els treballs de cooperació i assistència tècnica que l'Ajuntament l'encomani amb motiu de convenis de cooperació amb d'altres administracions públiques o associacions de persones consumidores i usuàries.

Totes les actuacions realitzades hauran de seguir el procediment administratiu que estableix la legislació vigent (Llei 39/2015 de Procediment administratiu i Llei 40/2015 de Regim Jurídic del Sector Públic).

3.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Són obligacions de l'adjudicatari:

- 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.
- Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per l'exercici de la seva activitat.
- Garantir la continuïtat i regularitat del servei sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similars.



AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



- Aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de la corporació municipal. Respecte al personal:
 - Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquell o aquest i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.
 - L'atenció directa a les persones consumidores requereix com a mínim d'un tècnic en consum amb la titulació d'Assistent en tècnic de consum, i amb una experiència mínima de tres anys en prestacions de Serveis OMIC. L'assistència jurídica requereix de llicenciats/des en Dret o grau equivalent amb una experiència mínima de tres anys en prestació de servei d'assessorament jurídic especialitzat en consum.
 - 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.
 - L'Adjudicatari haurà de cobrir les baixes i/o absències de personal des del primer dia.
 - L'adjudicatari designarà una persona responsable per a la bona marxa dels treballs i el comportament del personal, fent d'enllaç amb els corresponents serveis municipals.
- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar ordinador portàtil al seu personal.
- Garantir la confidencialitat de la informació obtinguda arrel dels serveis prestats, quedant prohibida llur revelació a tercers, llevat autorització expressa de l'ajuntament d'Olesa de Montserrat. Totes aquelles dades tècniques referents als serveis realitzats per l'adjudicatari seran propietat de l'Ajuntament.
- Elaborar anualment 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. Aquesta memòria anual es presentarà en el termini d'un mes des que finalitzi la corresponent anualitat.

Entre d'altres apartats la **memòria anual** del servei haurà d'especificar, com a mínim, el següent:

1. Número d'expedients oberts l'any, classificats per temes i indicant el número de visites.

SIGNATURES

1.- Montserrat Prat Clot (TCAT) (Cap del Departament de Promoció Econòmica), 19/04/2024 14:47



2. Número total de sol·licituds de mediació, denúncies rebudes, queixes tramitades i consultes ateses.

3. Consultes. Caldrà indicar:

3.1. El mitjà de contacte amb l'OMIC utilitzat pels consumidors (presencial, correu electrònic, telèfon, etc.).

3.2. Casuística de les consultes:

3.2.1. Número d'atencions considerades consultes

3.2.2. Número d'atencions considerades reclamacions

3.2.3. Consultes/Reclamacions per sectors de consum.

4. Mediacions. Caldrà indicar:

4.1. Total de mediacions gestionades, especificant les mediacions finalitzades i les que encara es trobin en curs.

4.2. Resolució de les mediacions gestionades durant l'any (número de resolucions favorables, resolucions no favorables, desistiment, trasllat a la CEE, trasllat JAC i número de queixes).

4.3. Número de mediacions per sectors de consum

4.4. Número de mediacions presencials i número de mediacions no presencials

4.5. Total de diners estalviats als consumidors del municipi amb les mediacions favorables.

5. Activitats de formació i divulgació.

6. Altres activitats, gràfics, esquemes, estadístiques o qualsevol documentació que serveixi per valorar l'activitat realitzada i el grau de compliment dels objectius assenyalats en aquest plec tècnic i de les activitats que ha d'executar l'adjudicatari del contracte.

4. REGLES ESPECIALS RESPECTE DEL PERSONAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

1. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.



L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

2. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

3. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desemenyorades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

4. L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions, llevat que, excepcionalment, sigui autoritzada a prestar els seus serveis en les dependències administratives. En aquest cas, el personal de l'empresa contractista ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupin els empleats públics. Correspon també a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació. En l'expedient haurà de fer-se constar motivadament la necessitat que, per a l'execució del contracte, els serveis es prestin en les dependències administratives.

5. L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

5.- DEPENDENCIA DEL SERVEI

El Servei d'OMIC es coordinarà amb un tècnic del Departament de Promoció Econòmica, assignat per l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.



6.- FUNCIONS DE COORDINACIÓ

Seran funcions de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat:

- Coordinar-se amb els professionals del Servei d'assessorament de la OMIC a través de reunions mensuals amb els integrants de l'equip.
- Definir el model i contingut dels informes necessaris i de la memòria anual.
- Facilitar la informació adient als integrants del Servei d'assessorament de la OMIC pel correcte desenvolupament de la seva tasca.
- Fer el seguiment i l'avaluació del grau de compliment en la prestació del Servei d'assessorament de la OMIC.
- Posar a disposició dels integrants del Servei d'assessorament de la OMIC un espai de treball dintre les seves instal·lacions, on podran fer ús de:
 - Mobiliari.
 - Connexió a Internet, accés al gestor d'expedients i correu electrònic de consum.
 - Telèfon

7.- CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'adjudicatari haurà de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

En aquest sentit, haurà de mantenir la confidencialitat de les dades personals a que tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte, i a tal efecte adoptarà les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

L'empresa adjudicatària, i el personal al seu servei, podrà utilitzar les dades dels casos per a finalitats estadístiques i per a l'elaboració dels informes i de les memòries, però haurà de mantenir sempre l'anonimat de les parts, reservant qualsevol dada del conflicte que pugui servir per identificar-les.

L'empresa adjudicatària a la finalització del contracte i en el supòsit que no guanyés el nou procediment de licitació, vindrà obligada a traspasar tots els expedients oberts, i en tràmit, a la nova empresa adjudicatària.

La propietat de les bases de dades de caràcter personal, procedents dels usuaris, pertany exclusivament a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, i no es podrà cedir a cap organisme o entitat sense l'autorització expressa i escrita de l'Ajuntament, i el seu ús se subjectarà a les prescripcions de la Llei Orgànica núm. 15/1999, de 13 de



desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i disposicions que la desenvolupen.

8.- ALTRES CONDICIONS

El contracte s'executarà amb subjecció a aquestes prescripcions tècniques i amb l'establert en el Plec de clàusules administratives particulars, i d'acord amb les instruccions que, per a la seva interpretació, estableixi l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, mitjançant els seus representants.

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 derivin per a l'administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

El contracte s'atorga a risc i ventura de l'empresa adjudicatària, qui assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que se'n derivin del compliment o incompliment contractual.

L'empresa adjudicatària haurà de complir, en relació amb els seus treballadors, les mesures de protecció i prevenció establertes a la normativa vigent, així com les obligacions en matèria de formació, vigilància de la salut, auditoria o reglamentació preventiva.

L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat treballa amb el gestor d'expedients "Genesys". En cas necessari farà una formació a les persones tècniques de l'empresa adjudicatària assignades al projecte que hagin de treballar amb el programa.

L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat podrà fer les modificacions que aconselli l'interès públic, sense dret a cap reclamació de l'empresa adjudicatària i sempre dins de les limitacions de la legislació vigent en matèria de contractació administrativa.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT