

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES REGULADORES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT JURÍDIC AL CIUTADÀ EN MATÈRIA DE CONSUM

1. OBJECTE

Aquest plec de prescripcions tècniques té per objecte concretar les actuacions de l'adjudicatari de la licitació en allò referent al servei públic de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) que dona servei a les tres viles (Sant Andreu de Llavanes, Sant Vicenç de Montalt i Caldes d'Estrac).

L'objecte del 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):

2. FONAMENT DEL SERVEI

L'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC) és un servei municipal d'atenció directa i gratuïta a tota la ciutadania per la qual s'informa, orienta i assessora sobre els seus drets i reclamacions en matèria de consum. Està organitzat per la regidoria de Promoció Econòmica, Empresa, Comerç, Turisme i Consum i es gestiona de forma coordinada amb els municipis de Sant Vicenç de Montalt i Caldes d'Estrac. Està adscrit a la Xarxa d'Oficines Municipals de Consum de la Diputació de Barcelona i al Registre de l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya.

Les matèries objecte de reclamació sovint presenten algunes dificultats per a les persones afectades donada la seva complexitat i la quantitat de normatives existent. Aquesta dificultat pot produir indefensió davant possibles abusos i males praxis de determinades empreses i això afecta sobretot als col·lectius més vulnerables. Per tot això, es considera necessari i adequat facilitar a la ciutadania l'assessorament i tramitació de reclamacions per tal que pugui exercir els seus drets de consum.

Els drets de les persones consumidores (recollits en la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya), són els següents:

- a) El dret a la protecció de la salut i a la seguretat.
- b) El dret a la protecció dels interessos econòmics i socials.
- c) El dret a la indemnització i reparació de danys.
- d) El dret a la protecció jurídica, administrativa i tècnica.
- e) El dret a la informació, l'educació i la formació.
- f) El dret a la representació, la consulta i la participació.
- g) Els drets lingüístics.

3. OBJECTIUS DEL SERVEI

L'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC) te els següents objectius:

1. Oferir informació en matèria de consum, especialitzada i de qualitat, de forma coordinada entre els municipis de Sant Andreu de Llavanes, Sant Vicenç de Montalt i Caldes d'Estrac.
2. Fomentar el coneixement de les empreses locals en relació al consum i les seves obligacions envers els usuaris consumers.

3. Coordinació d'activitats pròpies i/o d'altres organismes en matèria de Consum.
4. Ordenar i reforçar la informació que s'ofereix des de la Corporació en matèria de Consum.

4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'Oficina de Consum s'adreça a tota la població de Sant Andreu de Lllaneres, Sant Vicenç de Montalt i Caldes d'Estrac. Oferirà atenció, informació i assessorament jurídic en matèria de Consum.

4.1. Funcions

L'adjudicatari del servei de l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC), seguint les directrius marcades per l'Ajuntament, haurà de desenvolupar, com a mínim, les accions següents:

- 1 Informar, orientar i assessorar les persones consumidores i usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets, de forma presencial a les dependències municipals o bé per altres mitjans telemàtics (correu electrònic o telèfon).
- 2 Assessorar les empreses locals sobre normativa en matèria de Consum.
- 3 Rebre i tramitar reclamacions, queixes i denúncies dels consumidors per remetre-les a les empreses i/o a les entitats i organismes que correspongui.
- 4 Fomentar l'educació i formació dels consumidors en matèria de Consum.
- 5 Col·laborar amb el sistema arbitral de consum.
- 6 Elaboració i/o difusió de material informatiu d'interès en matèria de Consum en col·laboració amb els tècnics municipals.
- 7 Assistir a reunions, tallers, formacions a càrrec d'entitats supramunicipals com l'Agència Catalana de Consum i la Diputació de Barcelona.
- 8 Proposar actuacions per a la millora del servei.
- 9 Assistir a les reunions de coordinació del servei.
- 10 Elaborar la memòria anual del servei.

4.2. Espais i horaris de funcionament del servei

Es servei municipal d'OMIC es prestarà en les dependències municipals sens perjudici de desenvolupar activitats de sensibilització, educació i formació en matèria de consum a altres espais del municipi.

La utilització de dependències municipals es justifica perquè l'OMIC es considera un servei d'especial importància per a la ciutadania que ha de ser prestat en espais propers a fi de facilitar l'accés a la informació, assessorament, formalització i tramitació de les gestions en matèria de consum.

L'Ajuntament aportarà el següent: telèfon, mobiliari i material d'oficina, accés a fotocopidora, correu electrònic i software de gestió documental d'expedients.

L'OMIC ha d'estar oberta tot l'any excepte el mes d'agost i el servei es dividirà entre els 3 municipis, repartint les hores de visita de forma adequada.

El servei es prestarà preferentment de forma presencial, i de la forma següent:

Presencial

Així, les atencions presencials als usuaris es faran en els horaris i dies següents:

MUNICIPI	HORARI	ESPAI
Sant Andreu de Llavanes	Dimecres i divendres de 10 a 13 h	Passeig de la Mare de Déu de Montserrat, 27-33. Edifici Ca l'Alfaro
Sant Vicenç de Montalt	Dilluns 10 a 13 h Dimarts 16 a 19 h	C. Sant Antoni, 13. Edifici Ajuntament 2 ⁿ pis OAC Litoral. C. Pica d'Estats, 1 - Edifici Sorli Sport
Caldes d'Estrac	Dijous de 17 a 20 h	La Riera, 5-9. Equipament de la Fabriqueta

Telefònic

Es podrà trucar a l'Ajuntament i es derivarà la trucada al servei de Consum en els dies i horari de servei presencial.

Correu electrònic:

Els correus electrònics de contacte directe amb el servei són:

consum@ajllavaneres.cat
consum@svmontalt.cat
cdst.consum@caldetes.cat

Es crearà una borsa d'hores per atendre consultes concretes i per a l'organització d'activitats.

4.3. Obligacions de l'adjudicatari

És obligació dels adjudicataris:

1) Respectar els drets dels usuaris reconeguts a les lleis i, especialment pels següents drets:

- 1 Dret a la informació en els termes establerts a la carta i al reglament del servei.
- 2 Dret a la intimitat i a la no divulgació de les dades personals.
- 3 Dret a no ser discriminats en el tractament per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- 4 Dret a presentar, en qualsevol forma admesa en Dret, reclamacions, queixes o suggeriments relatives al funcionament del servei i a rebre'n una resposta adequada.

2) Elaborar una memòria anual del servei detallant l'activitat realitzada, sens perjudici de les avaluacions de seguiment que es requereixin per part dels ajuntaments. La memòria es presentarà en el termini d'un mes des de la finalització de la corresponent anualitat. La memòria haurà d'especificar, a més del compliment dels indicadors de la carta de serveis, caldrà que especifiqui els següents aspectes:

- Número d'expedients oberts, classificació per temes i amb indicació del número de visites
- Número de consultes directes telefòniques, classificades per temes
- Consultes i reclamacions ateses (número, temes, tipologia d'intervenció realitzada i resolució realitzada)
- Activitats d'informació i divulgació
- Altres activitats, estadístiques i dades que serveixin per valorar l'activitat realitzada i el grau del compliment dels objectius assenyalats

Per tal de documentar correctament els procediments i garantir-ne el correcte desenvolupament l'adjudicatari elaborarà els documents necessaris i s'empraran les eines adequades per a la recollida de dades dels indicadors d'avaluació i qualitat que s'estableixin a la carta de serveis que figura a l'annex d'aquest document i que també es detallaran a la memòria.

La memòria inclourà les dades de l'any natural, comptat entre el dia 1 i de gener i 31 de desembre. Per al primer any de contracte es facilitaran les dades des de la data d'inici del contracte i fins al 31 de desembre.

3) 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 h.

4.4. Recursos humans

L'empresa contractada haurà d'oferir el servei de forma presencial a les oficines habilitades a cadascun dels municipis en l'horari establert i es coordinarà amb el personal de la regidoria de Promoció Econòmica.

El personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que existeixi cap vincle de dependència administrativa ni laboral amb l'Ajuntament. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a especificar les persones concretes que executaran la prestació i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.

El personal que exerceixi les funcions d'atenció al consumidor segons es descriu en aquest document ha de tenir el següent perfil:

- Titulació universitària del Grau en Dret o equiparable
- Acreditar el nivell C de Català
- Expertesa en matèria de Consum d'un mínim de 5 anys
- Coneixements de gestió tècnica-administrativa en la tramitació de reclamacions amb les administracions competents

5. PREU DEL CONTRACTE

El servei l'haurà d'exercir una persona amb titulació superior, i en relació a les seves funcions, s'equipara a un tècnic superior especialista als sectors de la consultoria i gestió de projectes.

Segons el Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2022-2024 (codi de conveni núm. 79000375011994), el sou anual de lloc de treball corresponent al grup professional 1 és de 29.862,79 € per 1760 h anuals l'any 2024.

El preu hora segons conveni serà de 16,40 € i, tenint en compte les despeses de Seguretat Social del 33,50 % els cost hora és de 21,89 €.

Atès que el punt 4.2 estima la realització del servei de 20 hores setmanals tot l'any, a excepció del mes d'agost, el total de les hores anuals és de 20 per 48 setmanes i, per tant, **960 hores anuals**.

Així s'estima que el cost del servei serà el següent:

Concepte	Despesa
Despeses directes	21.014,40 €
Despeses generals (13%)	2.731,87 €
Benefici industrial (6%)	1.260,86 €
	25.007,13 €

6. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte té una durada de dos anys, amb possibilitat de ser prorrogat per dos anys més sense que la seva durada, incloses les pròrrogues, pugui superar els quatre 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 dos anys de contracte, comptabilitzant després la possible pròrroga.

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

ANNEX

ANNEX 1. Carta de serveis

Carta de serveis

L'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, disposa que totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics, i que les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis.

Un dels instruments per a la gestió de la qualitat que se centra en el ciutadà i la seva satisfacció pel que fa a la prestació dels serveis és la carta de serveis, entesa com a document que no es limita a oferir informació sobre la prestació de serveis sinó que permet una interacció amb l'usuari. En aquest sentit, es planteja l'aprovació de la carta de serveis com a document que recull el catàleg de drets dels ciutadans envers l'organització municipal i l'adquisició de compromisos per millorar-ne periòdicament la gestió.

CARTA DE SERVEIS:	OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC)
Data d'aprovació definitiva:	10 de març de 2023
Data d'actualització:	

1. DADES DEL SERVEI

Denominació

Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

Missió

L'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC) és un servei municipal d'atenció directa i gratuïta als ciutadans per la qual s'informa, orienta als consumidors sobre els seus drets i rep denúncies i reclamacions en matèria de consum. S'adscriurà a la Xarxa d'Oficines d'Informació al Consumidor de la Diputació de Barcelona i a l'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya.

La missió de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor és oferir orientació, informació i assessorament als usuaris per a promoure la seva autodefensa i oferir informació a les empreses locals per ajudar-los en el compliment de les seves obligacions en matèria de Consum.

Tenim la voluntat de ser:

- Un servei personalitzat
- Un servei eficient
- Un servei flexible
- Un servei basat en el treball en xarxa
- Un servei basat en la millora contínua
- Un suport informatiu de referència per als ciutadans de les 3 viles

Els destinataris dels nostres serveis són aquells ciutadans que han realitzat una compra o han emprat un servei i les empreses locals que els ofereixen.

Descripció del servei

L'Oficina de Consum s'adreça a tota la població de Sant Andreu de Llavanes, Sant Vicenç de Montalt i Caldes d'Estrac. Ofereix informació i assessorament en matèria de Consum

En concret, el servei:

1. Informa, orienta i assessorar les persones consumidores i usuàries per a l'adequat exercici dels seus drets.
2. Assessorar les empreses locals sobre normativa en matèria de Consum.
3. Rep denúncies, reclamacions i queixes dels consumidors per remetre-les a les empreses i/o a les entitats i organismes que correspongui.
4. Fomenta l'educació i formació dels consumidors en matèria de Consum.
5. Col·laboració amb el sistema arbitral de consum.
6. Elaboració i/o difusió de material informatiu d'interès en matèria de Consum.

Canals per accedir al servei

Presencial

Sant Andreu de Llavanes - Oficina de Consum, Ca l'Alfaro Passeig de la Mare de Déu de Montserrat, 27

Telefònic

S'activarà un número de telèfon a cada municipi.

Virtual

A Llavaneres el web és:

www.ajllavaneres.cat

De forma conjunta, es podrà habilitar una secció específica de Consum al web www.les3viles.cat

Correu electrònic:

A Llavaneres, el correu electrònic de referència és el següent:

promocio@ajllavaneres.cat

Unitat prestadora del servei:

El servei es presta des de la regidoria de Promoció Econòmica, Empresa, Comerç, Turisme i Consum amb el següent organigrama:



2. COMPROMÍS DE QUALITAT

Es detallen a continuació els compromisos de qualitat que assumeix l'Ajuntament amb l'aprovació d'aquesta carta de serveis.

Atenció presencial:

El 95% de les consultes s'atendran amb un temps d'espera màxim de quinze minuts i amb visita concertada prèviament.

Quan, per la complexitat de la consulta, la resposta no pugui ser immediata, es demana al consumidor una adreça o telèfon de contacte i se li facilita la informació en el termini d'un dia o bé es concreta un nou dia de visita.

Atenció no presencial:

El 95% de les consultes rebudes per correu postal o telemàtic es responen en el termini dels cinc dies hàbils següents a la data de recepció. Quan, per la complexitat de la consulta, aquest termini no es puguin complir, es facilita la informació a l'adreça o telèfon de contacte en un termini no superior a quinze dies.

El 95% de les consultes telefòniques o telemàtiques s'atenen en el mateix moment i dins l'horari de l'oficina. Quan, per la complexitat de la consulta, o quan el temps de resolució sigui superior a deu minuts, es demana una adreça o telèfon de contacte i es facilita la informació en el termini d'un dia.

Assessorament personalitzat:

El personal de l'OMIC ofereix atenció individualitzada tenint en compte les necessitats que manifesten els usuaris.

Lliurament de material gràfic:

Es posa a l'abast dels visitants material gràfic de la Generalitat de Catalunya i la Diputació de Barcelona en matèria de Consum. El servei podrà editar material imprès en matèria de Consum quan així ho consideri oportú. Preferentment s'oferirà per mitjans telemàtics, tot i que es podria oferir algun fullet imprès si així ho demana el consumidor.

Aquest material es lliura de manera individualitzada en els idiomes disponibles

.

Les sol·licituds de material gràfic per a altres finalitats es deriven al servei que correspongui.

Queixes, suggeriments i propostes de millora del servei:

Es poden presentar de diferents formes:

1. Instància a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania
2. Correu electrònic a promocio@ajllavaneres.cat
3. Trucada telefònica a 937023600
4. Full de reclamació disponible a l'oficina
5. Formulari web municipal: www.ajllavaneres.cat, www.svmontalt.cat, www.caldetes.cat.

3. DRETS I DEURES

Drets dels usuaris i usuàries

1. Rebre informació correcta, veraç i actualitzada sobre matèria de Consum.

2. Ser atesos personalment o telemàticament amb celeritat i eficàcia.
3. Rebre una resposta a les consultes enviades per correu electrònic d'un màxim de 15 dies hàbils sempre que sigui possible.
4. Ser tractats de manera respectuosa.
5. Formular queixes o suggeriments respecte del funcionament de l'oficina.
6. Gaudir de garantia de la protecció de les dades personals lliurades.
7. Participar en la millora continuada de l'oficina, mitjançant els canals que aquesta posa a l'abast del públic
8. Accessibilitat a través de diferents canals.

Deures dels usuaris i usuàries per a un millor servei

1. Respectar el personal de l'OMIC.
2. Respectar-ne la resta d'usuaris.
3. Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que estableixi l'oficina.
4. Respectar els horaris del servei.

4. INDICADORS D'AVALUACIÓ I QUALITAT

Atenció presencial:

Nombre de consultes, reclamacions, denúncies i queixes presencials ateses.
Percentatge de consultes presencials amb temps d'espera inferior a quinze minuts.
Percentatge de consultes presencials resoltes immediatament.
Temps de resposta mitjà en els casos de resposta no immediata.

Atenció no presencial:

Nombre de consultes per canals de prestació (correu electrònic, correu postal i fax).
Percentatge de consultes contestades en el termini de dos dies hàbils des de la data de consulta.
Temps de resposta mitjà en els casos de resposta no immediata.
Nombre de trucades ateses.
Percentatge de consultes telefòniques i telemàtiques amb resposta immediata i en línia.
Temps de resposta mitjà en els casos de resposta telefònica i telemàtica no immediata.

Lliurament de material gràfic:

Nombre d'unitats lliurades.
Percentatge dels idiomes en els quals s'ha lliurat el material.
Nombre de consultes on s'ha lliurat material gràfic.

Queixes i suggeriments:

Percentatge de queixes i suggeriments contestades en el termini de trenta dies hàbils des de la data de presentació.

5. NORMATIVA APLICABLE

Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya
Llei 18/2017, d'1 d'agost, de comerç, serveis i fires
Decret 198/2016, de 23 de febrer, de la inspecció de consum i control de mercat
Llei 7/1985 Reguladora de les Bases de Règim Local

Decret legislatiu 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals

Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal

Llei 34/2002, d'11 de juliol, dels Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic

Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, per al qual s'aprova el Text Refòs de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya

Llei 26/2010, de 3 d'agost, de Règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya

Llei 9/2011, de 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica

Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa

Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim jurídic del sector públic