



Espai Públic

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1 OBJECTE DEL SERVEI

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'assessorament energètic als usuaris (ciutadans i empreses) de contractes de subministrament elèctric i gas en el marc de l'Agència Local de l'Energia del municipi de Vilanova i la Geltrú. Altrament també és objecte l'assessorament en l'àmbit del consum d'aigua per al foment de l'estalvi d'aigua i un ús responsable.

El servei d'assessorament s'enfoca en matèria d'eficiència energètica, energies renovables, autoconsum, edificació d'energia consum nul, pobresa energètica, innovació, mobilitat sostenible i comunitats energètiques locals, que anirà dirigit a la ciutadania, el comerç i el teixit empresarial de la ciutat.

Les línies d'actuació per a l'assoliment de l'objecte del contracte donaran resposta com a mínim a les següents accions:

- Assessorament grupal (tallers bàsics i específics)
- Assessorament individualitzat (presencial i online)
- Acompanyament a famílies vulnerables en situació de pobresa energètica
- Assessorament als serveis tècnics municipals de l'Agència Local de l'Energia
- Elaboració i/o col·laboració en la redacció d'estudis tècnics per a l'Agència Local de l'Energia
- Seguiment de les sol·licituds i ús del software de gestió energètica associat al servei
- Formació a tècnics municipals per al treball col·laboratiu amb altres departaments
- Edició de vídeos curts per a difusió a xarxes socials
- Suport i creació de contingut per a l'elaboració de materials divulgatius

2 ÀMBIT D'ACTUACIÓ

L'àmbit dels serveis a executar son tots els usuaris, tant domèstics com de comerços i teixit empresarial del municipi de Vilanova i la Geltrú, que sent titulars de contractes d'electricitat, gas i/o aigua, sol·licitin algun dels serveis d'assessorament prestats i compleixin els requisits per a acollir-se'n.

En el detall del pressupost de la licitació, es fixa el dimensionament (nombre de tallers, assessoraments, ...) dels serveis a prestar anualment el qual serà la base per a la confecció de les ofertes, si bé la prestació efectiva d'alguns serveis com els assessoraments individualitzats o acompanyament a famílies vulnerables, entre d'altres, anirà en funció del nombre de sol·licituds de servei rebudes per part dels usuaris.



Espai Públic

Les empreses licitadores han de tenir coneixement de l'abast del terme municipal i del dimensionament dels serveis requerits objecte del contracte, per a avaluar-ne adequadament els serveis que cal prestar-hi.

3 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

La prestació dels serveis serà la definida per l'empresa adjudicatària en la seva oferta i haurà de complir amb les especificacions exigides en aquest PPTP pel que fa a la definició i abast previstos en cadascun dels serveis.

Les empreses licitadores hauran de presentar en la seva oferta el detall de l'execució dels serveis a prestar, el qual estarà subjecte a la valoració d'acord als criteris d'adjudicació establerts. Les empreses que no ofertin els serveis definits com a mínims en aquest PPTP, quedaran excloses de la licitació.

Els serveis plantejats són múltiples i estan dissenyats per donar resposta a les necessitats del servei i els seus usuaris, amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat i que doni resposta a les necessitats dels usuaris, els quals són diversos i requereixen d'una aproximació del servei diferent.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar tant els recursos humans com materials necessaris per satisfer els serveis mínims plantejats i els de l'oferta presentada.

A continuació es detallen els serveis a prestar, amb la definició del seu abast, públic a qui van destinats i els objectius quantitatius i qualitatius plantejats.

3.1 Assessorament grupal. Tallers bàsics i específics

Com a canal presencial, el principal servei que es proposa és la realització de tallers de formació grupals, per traslladar informació bàsica i/o més específica, segons el taller, als usuaris assistents. Els tallers hauran de ser pràctics i dinàmics amb l'objectiu de fer arribar la informació i resoldre les necessitats dels usuaris.

Es proposa la realització de tallers bàsics a realitzar mensualment, i de tallers específics a realitzar puntualment segons valoració de la seva demanda i idoneïtat.

3.1.1 Tallers bàsics

Com a **taller bàsic**, es planteja una formació enfocada a entendre les factures d'electricitat i gas i els seus conceptes, explicar les diferències entre els mercats lliures i regulats, què fer per reduir el cost de les factures (ajust de potència, canvi de comercialitzadora) i bons hàbits en el consum per tal d'aplicar mesures de pla d'estalvi i d'eficiència energètica en l'habitatge o comerç.

Es proposa la realització d'un taller bàsic la mes, de 2h de durada, en horari de tarda (18h a 20h) i per a un aforament màxim de 30 persones. Haver participat en un taller



Espai Públic

bàsic, serà requisit imprescindible per sol·licitar el servei d'assessorament individualitzat. Els tallers s'impartiran a les instal·lacions de la Xarxa de Centres Cívics i Casal de la Gent Gran, on mensualment s'impartiran en un espai o altre, per tal d'apropar el servei als usuaris.

3.1.2 Tallers específics

Altrament, i com a complement al taller bàsic, es planteja la realització de tallers específics, que, o bé pel seu contingut o per la naturalesa del públic objectiu, requereixen d'una prestació a banda.

Com a mínim, caldrà ofertar els tallers específics següents:

- Taller sobre pobresa energètica, per a famílies vulnerables: es tracta d'un taller enfocat a famílies vulnerables amb informe de vulnerabilitat emès pel Servei d'Acció Social, on abordar de forma pràctica i planera la factura de l'electricitat i gas, per tal de facilitar entendre els seus conceptes, explicar què és el bo social i com tramitar-lo, com adreçar-se a les comercialitzadores, i explicar les principals mesures per fer un estalvi energètic a la llar. Es dimensiona un total de 4 tallers a l'any, de 1:30' de durada més 30' per a l'assessorament. Els usuaris al taller seran derivats per part del Servei d'Acció Social. Serà tasca de l'assessor energètic valorar in situ si algun usuari requereix de derivació al servei d'Auditoria Energètica de la DIBA i/o del servei d'acompanyament (veure apartat. 4.3.).
- Taller sobre rehabilitació energètica: conceptes, mesures pràctiques, rehabilitació grupal e individual, càlcul de costos i amortitzacions, ajuts públics, etc.
- Taller sobre autoconsum individual i/o col·lectiu: principals instal·lacions disponibles, definició d'aspectes tècnics bàsics, estalvis i reducció d'emissions, aspectes generals d'una comunitat energètica o autoconsum compartit i com acollir-se a una comunitat energètica, etc.
- Taller sobre estalvi d'aigua: conceptes per entendre la factura de l'aigua, mesures per a l'estalvi del consum i principals equips i elements per fer-ho.
- Taller sobre descarbonització / electrificació: conceptes bàsics de l'electrificació dels elements tèrmics, comparativa en base a càlculs de consum, costos i inversions entre aerotèrmica i calderes de gas i gasoil, etc.
- Taller per al petit i mitjà comerç: optimització del rebut elèctric (canvis contractuals, diferències entre mercat lliure i regulat, canvis de potència) i eficiència energètica en el sector del comerç i HORECA.

Les empreses licitadores hauran de detallar en oferta, i per a cadascun dels tallers, el contingut dels mateixos, la metodologia, proposta de recursos materials a emprar, públic objectiu i els objectius qualitatius i quantitatius plantejats.

Si bé el nombre de tallers específics a realitzar anualment, son de 4 per als tallers sobre pobresa energètica, i 6 a realitzar sota demanda per la resta, es valorarà que les



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Espai Públic

empreses proposin altres tallers específics en el marc de la transició energètica per ampliar el catàleg de tallers disponibles sempre i quan aportin un valor al servei a prestar.

L'horari de prestació dels tallers serà de tarda, amb una durada de 2h i a realitzar en els espais de la Xarxa de Centres Cívics i Casal de la Gent Gran, de forma itinerant i com a Punt Informatiu de l'Agència Local de l'Energia.

Els espais disposaran de cadires i elements per a la projecció d'elements audiovisuals.

L'assistència als tallers serà via inscripció prèvia.

3.2 Assessorament individualitzat. Presencial i online

Per tal de traslladar informació més concreta i aplicada a casos particulars en l'àmbit de la transició i eficiència energètica, es proposa un servei d'assessorament individualitzat tant per a usuaris domèstics com comercials, amb la voluntat d'atendre els dubtes i necessitats concretes de cadascú. Alguns dels àmbits d'assessorament seran els enfocats a establir un pla d'estalvi en electricitat, gas o aigua, rehabilitació energètica, aerotèrmia, mobilitat sostenible, instal·lació de sistemes de plaques solars, etc.

L'assessorament també es podrà estendre a grups de persones amb una necessitat compartida, tals com veïns d'una mateixa comunitat de propietaris, usuaris d'una comunitat energètica, etc. A fi de regular i limitar el servei, un mateix usuari, o grups d'usuaris, no podran acollir-se a més de dos assessoraments en una mateixa anualitat.

La durada de l'assessorament serà de 40 minuts per usuari via inscripció prèvia. Per acollir-se al servei caldrà acreditar prèviament haver assistit a un taller bàsic o bé a un taller específic.

L'assessorament, per tal de ser més efectiu i aplicat a la realitat del consum de l'usuari, es realitzarà a partir d'estudis energètics via software específic emesos prèviament i compartits amb l'assessor. Per aquest motiu, i tal com es detalla a l'apartat 4.6 del PPTP, l'empresa adjudicatària haurà de dominar fer ús del software de gestió energètica que l'Ajuntament posarà a disposició en el marc del servei de seguiment de les peticions particulars i de l'assessorament individualitzat a prestar. A inici del contracte, la persona o persones responsables de l'execució de les tasques d'assessorament objecte del servei, rebran una formació específica per part de l'empresa distribuïdora del software.

En quant a la modalitat d'assessorament presencial, es dimensiona un total de 135 assessoraments anuals, els quals es realitzaran en horari de tarda en els espais de la Xarxa de Centres Cívics i Casal de la Gent Gran, de forma itinerant i com a Punt Informatiu de l'Agència Local de l'Energia.

Altrament i per donar major accessibilitat al servei, s'oferiran assessoraments telemàtics, d'igual naturalesa que els presencials. Es dimensiona un total de 105



Espai Públic

assessoraments anuals. L'horari i plataforma de reunió online, serà a proposta i a càrrec de les empreses adjudicatàries, i la seva funcionalitat i idoneïtat en quant a horaris, accés i inscripció serà objecte de valoració segons els criteris d'adjudicació.

Les empreses adjudicatàries hauran de presentar en oferta el detall de l'objecte i aspectes a treballar en l'assessorament, així com la metodologia de treball, eines i recursos a emprar, i d'acord a la tipologia d'usuari a assessorar (usuari domèstic, comercial, família vulnerable, comunitat de veïns, ...).

3.3 Acompanyament a famílies vulnerables en situació de pobresa energètica

Complementàriament al servei d'assessorament grupal mitjançant els tallers específics ja plantejats i al d'assessorament individualitzat detallat en l'apartat anterior, es proposa un servei d'acompanyament continuat a famílies que, havent assistit a un taller específic de pobresa energètica i, d'acord a la valoració del propi assessor energètic, es determini que l'usuari necessita d'un acompanyament molt més proper i continuat en el temps per tal d'iniciar i aplicar les mesures de reducció del pla d'estalvi del consum que se li han proposat així com ajuda en la tramitació del bo social i canvis contractuals amb les comercialitzadores. Aquest acompanyament es proposa principalment telemàtic (via telèfon, WhatsApp, videotrucada, ...) i en cas necessari, amb la concertació d'assessoraments individualitzats presencials (sense limitació nº assessoraments/any).

Aquest servei es proposarà als usuaris que, tot i requerir d'un acompanyament, no compleixen els requisits per acollir-se la servei d'Auditoria Energètica de la Diputació de Barcelona* al qual l'Ajuntament hi té accés.

El servei d'acompanyament es dimensiona per un total de 6 usuaris/acompanyaments anuals, i per una durada màxima aproximada de 2 mesos d'acompanyament per usuari.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un informe de valoració al finalitzar cada acompanyament on haurà de detallar el registre d'accions i serveis que s'han realitzat, el pla d'estalvi proposat i els objectius assolits.

Adicionalment, l'empresa haurà d'atendre i establir una comunicació directa amb els STM de l'ALE així com els del Servei d'Acció Social de l'Ajuntament si així es requereix a fi d'atendre els criteris i requeriments d'aquests.

3.4 Assessorament als Serveis Tècnics Municipals de l'ALE

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei d'assessorament tècnic als STM de l'ALE en el camp de la transició i eficiència energètica, ja sigui en l'àmbit del suport a projectes tècnics que l'ALE estigui elaborant, en la implantació de bones pràctiques i protocols d'actuació, campanyes de comunicació i sensibilització ambiental, etc.



Espai Públic

L'assessorament serà continuat durant tot l'any i principalment via canals telemàtics, si bé el servei a oferir inclourà un mínim de 3 trobades de treball presencials a petició del propi Ajuntament.

L'objectiu del servei serà oferir un suport tècnic puntual a demanda dels STM de l'ALE.

3.5 Elaboració d'estudis tècnics

Al marge del servei d'assessorament detallat al punt anterior, l'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei d'assessoria tècnica en l'elaboració i redacció d'estudis tècnics en el camp de transició i eficiència energètica. Prenent la durada inicial del contracte, es fixa l'elaboració de dos estudis tècnics a realitzar, a raó d'1 anual, on l'objecte dels mateixos és:

- Estudi "Pla d'estalvi energètic en edificis municipals". L'objectiu de l'estudi serà determinar per a cada edifici i equipament públic de l'Ajuntament les opcions d'estalvi energètic potencial (revisió de potència contractada, mercat de comercialitzadores, ...) i la valoració econòmica d'estalvi anual detallat i global.
- Estudi "Implantació de comunitat energètica municipal": Pel cas de la projecció de la implantació d'una comunitat energètica municipal per part de l'ALE, l'objectiu de l'estudi serà valorar la potència a instal·lar, el coeficient de repartiment per a usuaris i una proposta de pla d'implantació.

Les empreses licitadores hauran de detallar en oferta el detall de la metodologia de treball a realitzar, els aspectes a elaborar, recursos emprats i objectius plantejats per a cada estudi. Alhora, hauran de proposar un cronograma de treball per a la confecció dels mateixos, tot i detallant les accions a realitzar.

3.6 Seguiment de les sol·licituds i ús del software de gestió energètica

L'Ajuntament compta actualment amb la llicència d'ús d'un software de gestió energètica, el qual es proposa com a canal preferent per a l'assessorament energètic a la ciutadania, en tant que és un canal de lliure accés, gratuït per als usuaris i que elabora automàticament informes d'eficiència energètica de l'habitatge o local a partir de l'accés a les dades contractuals i de consum de cada usuari d'acord a la cessió automàtica de les dades per part de les comercialitzadores.

Si bé l'Ajuntament actualment ja disposa d'aquest servei, amb aquesta nova contractació es proposa impulsar aquest servei d'assessorament telemàtic com a canal i opció preferent d'assessorament a la ciutadania. Per a satisfer aquesta necessitat, es requereix d'un seguiment continu de les peticions realitzades al software, a fi de resoldre incidències internes del mateix i consultes realitzades pels usuaris a la plataforma.

Es valora que la dedicació per al seguiment de les sol·licituds d'informes d'eficiència energètica a realitzar per part de l'empresa adjudicatària serà d'1 hora setmanal.



Espai Públic

Altrament, l'empresa adjudicatària haurà de fer ús de l'eina com a recurs tècnic per a l'assessorament individualitzat (presencial i telemàtic) i acompanyaments a famílies vulnerables en l'elaboració dels informes d'eficiència energètica, així com disposar del coneixement per a l'elaboració dels informes d'autoconsum i d'altres oferts per la plataforma com a suport tècnic en l'assessorament individualitzat d'usuaris que vulguin estudiar la instal·lació de plaques solars i altres sistemes.

3.7 Formació a tècnics municipals per al treball col·laboratiu amb altres departaments

En tant que el servei públic d'assessorament i atenció ciutadana en l'àmbit de la transició i estalvi energètic que es planteja és transversal amb altres serveis i regidories de l'Ajuntament, es proposa el servei de formació a tècnics municipals de qualsevol departament que requereixin d'uns coneixements específics i de procediment vers el servei objecte del contracte, a fi de treballar la sinèrgia entre serveis.

Per a tal, es dimensiona un total de 2 formacions anuals de 2h cadascuna.

3.8 Edició de vídeos curts

Es valora imprescindible disposar com a element de comunicació i divulgació del servei i d'informació específica en l'àmbit de l'assessorament objecte del contracte, vídeos curts tipus "reel" per difondre dins del pla de comunicació via xarxes socials i posterior repositori audiovisual al web municipal.

Han de ser càpsules informatives que traslladin als ciutadans aspectes relacionats amb la transició energètica i estalvi energètic. L'empresa adjudicatària haurà d'editar i realitzar un total de 15 vídeos anuals, d'una durada aproximada d'1 a 1,5 minuts, amb el format i contingut adients a la necessitat del servei i plataforma de divulgació escollida.

Alguns dels temes a tractar a mode orientatiu, podran ser la factura d'electricitat i gas (conceptes i com entendre'ls), mesures per aplicar un pla d'estalvi del consum, rehabilitació energètica, mercat lliure versus regulat en l'energia, estalvi d'aigua, etc.

En la proposta tècnica presentada caldrà detallar una proposta de temàtiques concretes a abordar i continguts, així com la proposta de disseny (vídeo tutorial, infografia animada, ...).

La definició dels continguts finals a difondre requeriran de l'aprovació dels STM.

3.9 Creació de continguts per a l'elaboració de materials divulgatius



Espai Públic

Si bé la divulgació del servei durant tota la durada de la prestació del servei anirà a càrrec de l'Ajuntament, ja sigui amb recursos propis o externs, l'empresa adjudicatària haurà de donar suport, si així se li requereix, en la definició i elaboració de continguts per a l'edició de materials i plans de comunicació enfocats a la divulgació dels serveis objecte del contracte.

4 COBERTURA DEL SERVEI I RECURSOS

4.1 Cobertura del servei

El servei es prestarà de forma continuada durant totes les anualitats, si bé els serveis d'assessorament a la ciutadania, tant grupal com individualitzat, s'haurà de realitzar i per tant programar dins el calendari anual tot i excloent tot el mes d'agost i els períodes de vacances següents:

- Setmana Santa
- Nadal (20 de desembre fins primer dia laborable passat Reis)

Els horaris de realització dels assessoraments grupals i individuals (presencials) seran en horari de tarda, de dilluns a divendres; d'acord a allò establert en aquest PPTP, si bé es valorarà la realització també en sessions durant els dissabtes matí d'acord als criteris d'adjudicació del PCAP.

Els horaris dels assessoraments individualitzats en mode online, podran ser en horari de matí com de tarda, d'acord a la proposta presentada.

Les empreses licitadores hauran de proposar la planificació i cronograma de serveis d'assessorament a realitzar durant l'any, amb expressa indicació dels horaris i dies de prestació, si bé aquests s'hauran de validar definitivament d'acord a la disponibilitat de sales lliures de la Xarxa de Centres Cívics i Casal de la Gent Gran.

Altrament, hauran de proposar un sistema de sol·licitud i reserva telemàtica dels serveis d'assessorament grupal i individual, la gestió i qualsevol despesa que se'n derivi haurà de ser al seu càrrec. Aquest sistema haurà de permetre tant als usuaris com als STM, visualitzar les hores ocupades i aquelles disponibles a mode d'agenda mensual.

Els horaris proposats podran ser modificats durant tota la durada del contracte per necessitats del servei, a petició de l'Ajuntament i previ acord amb l'empresa adjudicatària.

4.2 Recursos humans i materials

4.2.1 Recursos humans



Espai Públic

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte tot el personal necessari per satisfer els serveis mínims establerts en aquest PPTP i aquells proposats en l'oferta, durant tota la durada del contracte.

D'acord a criteri d'aquests STM, com a mínim, caldrà destinar un professional especialitzat com a únic referent per als serveis destinats a l'assessorament a la ciutadania; tant grupals com individualitzats. A proposta de les empreses licitadores, aquest referent serà l'encarregat també de la realització dels altres serveis objecte del contracte o bé, comptar amb altres professionals adscrits al contracte. En el cas que només es proposi un professional referent pels serveis d'assessorament, caldrà en oferta indicar el nom del professional qui realitzarà el servei en cas d'absentisme del professional titular. En tot cas, caldrà atendre als criteris de solvència tècnica i professional determinats al PCAP.

L'Ajuntament designarà a un tècnic municipal responsable del contracte, el qual serà l'interlocutor amb l'empresa adjudicatària i li correspondrà efectuar el seguiment del contracte, havent de posar en coneixement de l'òrgan de contractació les incidències que sorgeixin en la seva execució, els possibles incompliments contractuals, així com qualsevol altra circumstància que es consideri rellevant.

El contractista comunicarà qualsevol tipus incidència al responsable del contracte.

4.2.2 Recursos materials

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte tot el material necessari per realitzar els serveis objecte del contracte i d'acord a la metodologia proposa en oferta.

Els espais proposats per a la realització dels assessoraments presencials, tant grupals com individualitzats, comptaran a càrrec de l'Ajuntament, dels materials necessaris; tals com cadires, pissarra i projector.

5 ELABORACIÓ D'INFORMES PERIÒDICS

L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'anàlisi, confecció i tramesa de les dades per a l'elaboració dels informes de servei, valoració del servei i presa de decisions enfocades a la millora continua dels serveis.

Per a tal objectiu, i a fi de crear un marc de treball col·laboratiu entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de traslladar periòdicament informes de servei i periòdicament i enviar-los al responsable del contracte.

5.1 Informes mensuals

Aquests informes s'elaboraran i enviaran amb una periodicitat mensual des de l'inici dels serveis. El format dels informes serà electrònic i haurà de permetre la manipulació i extracció de les dades. Aquests informes seran la base per a les certificacions de



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Espai Públic

serveis que l'adjudicatari haurà de traslladar a l'Ajuntament prèviament a la presentació de les factures i per a la confecció de les memòries anuals del servei. S'haurà de detallar la proposta d'informes i dades a contenir en l'oferta els quals quedaran a aprovació de l'Ajuntament qui, sempre que se'n disposi, podrà incloure noves dades del servei a informar.

Els informes hauran de traslladar els serveis programats i els efectivament prestats, dades d'assistència, nombre de serveis prestats i valoració a nivell quantitatiu i qualitatiu, incidències detectades, i valoració dels serveis i proposta de millora.

Es valorarà la proposta de mesures i accions per registrar el grau de satisfacció dels serveis rebuts per part dels usuaris, com a variable de seguiment, validació i del servei i millor continua.

5.2 Memòria anual del servei

Anualment el responsable tècnic del servei de l'empresa adjudicatària entregarà als STM una memòria en format .pdf (així com una versió editable del mateix document).

La informació que, com a mínim, inclourà aquesta memòria serà la que es detalla a continuació i caldrà que inclogui un apartat amb dades comparatives del diferents punts per valorar l'evolució del servei:

- Nombre de serveis efectivament prestats, segons tipus de serveis.
- Valoració dels serveis prestats amb definició de criteris que permetin valorar el servei, tant quantitativament com qualitativament.
- Propostes de millora dels serveis de cara a l'anualitat següent.
- Valoració de les accions de comunicació realitzades i proposta per d'accions a planificar i/o a realitzar a l'anualitat entrant.

Tècnic superio

Sergi Salvany Feli