



## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE L'OFICINA MUNICIPAL D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

### 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació de serveis 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), complint les orientacions i la normativa desenvolupada des de l'Agència Catalana de Consum, màxim organisme de la Generalitat competent en matèria de consum.

### 2. OBJECTIUS

L'OMIC és un servei gratuït adreçat a totes les persones residents al municipi de Teià i destinat a la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries. Els seus objectius principals són:

- Informar, orientar i assessorar als consumidors sobre els seus drets i deures i les formes d'exercir-los.
- Rebre i gestionar les queixes, reclamacions i denúncies dels consumidors.
- Promoure la mediació entre les parts i fomentar l'arbitratge per a la resolució extrajudicial dels conflictes.

### 3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El servei de l'OMIC es prestarà a les dependències de l'Àrea de Serveis Socials Bàsics, ubicada al Passeig de la Riera, 94 1a planta, els dijous en horari de 16:00 a 20:00 hores.

El servei estarà en funcionament tot l'any i romandrà tancat el mes d'agost i els festius que hagin estat establerts al municipi de Teià.

Signatura 1 de 1  
ALICIA BERNAL RAMIREZ  
17/04/2025  
TEC SERV SOCIALS

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL |                                                                                                                                                                                                 |
| Codi Segur de Validació                                                  | c36a400ba8e345b4bed99055d03595ee001                                                                                                                                                             |
| Url de validació                                                         | <a href="https://oac.teia.cat/absis/di/arx/di/arxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002">https://oac.teia.cat/absis/di/arx/di/arxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002</a> |
| Metadades                                                                | Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original                                                                                                                                       |





Es podrà modificar el dia i l'hora de la prestació del servei en funció de les necessitats d'una de les parts, sempre que es notifiqui i s'acordi, com a mínim, amb una setmana d'antelació i sempre que el còmput anual d'hores sigui el mateix que l'establert inicialment en els Plecs (165 hores anuals).

L'accés al servei de l'OMIC serà mitjançant sol·licitud de cita prèvia als Serveis Socials Bàsics, o bé presentant instància al registre de l'Ajuntament.

#### 4. ACTIVITATS A REALITZAR

- a) Informar, orientar i assessorar les persones consumidores que consultin en matèria de consum a Teià.
- b) Atendre al ciutadà de manera presencial, telefònica i/o telemàtica.
- c) Obrir un expedient per cada reclamació, denúncia o queixa de les persones consumidores. En aquest expedient constarà les demandes d'intervenció o les actuacions d'ofici. Tramitar la corresponent reclamació i/o mediació.
- d) Atendre i registrar les consultes telefòniques i telemàtiques 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.
- e) Derivar les consultes que arribin i que no siguin pròpiament de consum al departament corresponent.
- f) Redactar les notificacions que procedeixin.
- g) Informar i orientar sobre la mediació i les seves característiques si s'escau.
- h) Informar l'accés a la justícia gratuïta si s'escau.
- i) Proporcionar el formulari sol·licitud d'arbitratge en consum, si s'escau, i l'ajuda necessària per emplenar-ho.
- j) Col·laborar en la redacció de notes de premsa, difusió i promoció del servei de consum a través dels mitjans institucionals i locals
- k) Participar en jornades formatives o informatives com a representant de l'OMIC si s'escau.
- l) Executar i implantar les accions previstes a la planificació anual, així com les activitats puntuals sota les directrius i criteris prèviament definits amb

Signatura 1 de 1  
ALICIA BERNAL RAMIREZ  
17/04/2025  
TEC SERV SOCIALS

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL |                                                                                                                                                                                                 |
| Codi Segur de Validació                                                  | c36a400ba8e345b4bed99055d03595ee001                                                                                                                                                             |
| Url de validació                                                         | <a href="https://oac.teia.cat/absis/di/arx/di/arxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002">https://oac.teia.cat/absis/di/arx/di/arxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002</a> |
| Metadades                                                                | Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original                                                                                                                                    |





l'Ajuntament de Teià. Proposar línies d'actuacions i bones pràctiques per a la millora del servei.

- m) Redactar la memòria anual d'actuacions del servei, que ha d'incloure: nombre d'expedients oberts per temàtiques, demandes, tipus de resolucions, actuacions, etc.)
- n) Qualsevol altra activitat relacionada amb la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.

## 5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI I DE L'AJUNTAMENT

### Adjudicatari

- a) Adscriure al servei personal que disposi d'una experiència professional mínima de 5 anys en l'àmbit d'atenció i assessorament jurídic a les persones consumidores i fer arribar a l'Àrea de Serveis Socials el currículum vitae del personal que executarà el servei i l'acreditació de la titulació corresponent.
- b) Disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 100.000 €.
- c) Atendre el servei en català llevat que la persona usuària sol·liciti ser atesa en castellà. La documentació a utilitzar així com la memòria anual del servei, serà sempre redactada en català. El personal adscrit a l'execució del contracte haurà d'estar en possessió del certificat nivell C1 de llengua catalana o titulació equivalent
- d) Reunir-se trimestralment amb la persona tècnica municipal responsable del contracte.
- e) Mantenir les instal·lacions, elements ofimàtics i altres elements propietat de l'Ajuntament de Teià en perfecte estat de conservació i funcionament.
- f) Garantir la confidencialitat de la informació obtinguda arrel dels serveis prestats, quedant prohibida llur revelació a tercers. Totes aquelles dades tècniques referents als serveis realitzats per l'adjudicatari seran propietat de l'Ajuntament de Teià.

Signatura 1 de 1  
ALICIA BERNAL RAMIREZ  
17/04/2025  
TEC SERV SOCIALS

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL

|                         |                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Codi Segur de Validació | c36a400ba8e345b4bed99055d03595ee001                                                                                                                                                             |
| Url de validació        | <a href="https://oac.teia.cat/absis/di/arx/di/arxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002">https://oac.teia.cat/absis/di/arx/di/arxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002</a> |
| Metadades               | Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original                                                                                                                                       |





- g) Posar a disposició del departament responsable informació sobre l'estat dels expedients tramitats així com qualsevol informació i/o documentació addicional que se'ls requereixi.

#### Ajuntament

- a) Establir un sistema de coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament
- b) Comunicar a l'adjudicatari qualsevol modificació referida a la prestació del servei.
- c) Comunicar a l'adjudicatari les queixes i/o incidències sobre la prestació del servei, per tal que les gestioni, resolgui i doni resposta en un termini màxim de 15 dies.
- d) Suspendre l'execució dels serveis. Tanmateix, la suspensió sempre s'haurà de comunicar a l'adjudicatari.

|                  |                       |            |                  |
|------------------|-----------------------|------------|------------------|
| Signatura 1 de 1 | ALICIA BERNAL RAMIREZ | 17/04/2025 | TEC SERV SOCIALS |
|------------------|-----------------------|------------|------------------|

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL |                                                                                                                                                                                                 |
| Codi Segur de Validació                                                  | c36a400ba8e345b4bed99055d03595ee001                                                                                                                                                             |
| Url de validació                                                         | <a href="https://oac.teia.cat/absis/idi/arx/diariabsaweb/asp/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002">https://oac.teia.cat/absis/idi/arx/diariabsaweb/asp/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002</a> |
| Metadades                                                                | Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original                                                                                                                                    |

