

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA COMUNIDAD CUALITATIVA ONLINE DE LARGA DURACIÓN.**

### **EXPEDIENTE NÚM. 2512OB02**

#### **1.INTRODUCCIÓ**

El nuevo Plan Estratégico de 3Cat define la conexión de forma más real y tangible con la ciudadanía como uno de los objetivos estratégicos de la corporación, incrementando sus capacidades de escucha y conocimiento de la ciudadanía.

Múltiples indicadores definen a un país cada vez más envejecido, más diverso y con un consumo de medios cada vez más fragmentado. Según las estimaciones de población S2/2023 a 1 de noviembre de 2023 que presentó el Instituto de Estadística de Cataluña, la población de Cataluña ha llegado a los 8 millones de habitantes a 1 de noviembre de 2023. De esos 8 millones, 4.065.088 son mujeres y 3.940.696 son hombres. El 73,4% de la población de Cataluña reside en la demarcación de Barcelona, el 10,7% en Tarragona, el 10,2% en Girona y el 5,6% en Lleida.

La población de Catalunya ha pasado de 6 a 8 millones entre 1987 y 2023. En este período, la demografía ha cambiado en varios aspectos. Por ejemplo:

- La proporción de población mayor de 65 años ha aumentado del 12,6% al 19,3%
- La proporción de población menor de 16 años ha disminuido del 22,8% al 15,3%
- La población de nacionalidad extranjera ha aumentado del 1,1% al 16,3%

<https://www.idescat.cat/pub/?id=ep>

Si nos fijamos en la situación del catalán, los últimos datos disponibles sobre conocimiento y uso del catalán muestran que la lengua propia de Cataluña se encuentra en una situación diversa, compleja y delicada. No sólo es diversa en términos geográficos sino también en términos personales, porque el origen, el grupo de edad, el estrato social, el empleo, la red social y otras muchas circunstancias condicionan poderosamente el acceso y el uso de la lengua catalana. Esto se ve claramente, por ejemplo, cuando se contrasta la lengua habitual de los habitantes de Cataluña según su lugar de nacimiento. El catalán es la lengua habitual del 55,6% de las personas nacidas en Cataluña y sólo el 4,6% de las personas nacidas fuera.

<https://www.idescat.cat/pub/?id=eulp>

Estas variables (entre otras) ponen de manifiesto la necesidad de abrir el ángulo y entender en profundidad cuáles son las necesidades reales de la población catalana para definir estrategias a corto, medio y largo plazo; siempre con la voluntad de facilitar al conjunto de 3CAT la toma de decisiones accionables (es decir, que faciliten el uso y la aplicación del conocimiento para tomar decisiones en el día a día), significativas y con un impacto real en la ciudadanía a nivel de lengua catalana, cultura y territorio.

Para hacer posible este acercamiento en primera persona a las necesidades ciudadanas, se ha creado un Hub del Conocimiento de la Ciudadanía (en adelante, el HUB) con la vocación de escuchar, conocer y analizar quién es la población catalana,

cuáles son sus hábitos e inquietudes, detectar tendencias, así como sus necesidades respecto a los medios audiovisuales públicos catalanes. Y lo hace en cumplimiento de su misión de servicio público y con un firme compromiso de calidad, independencia y promoción de la cultura y la lengua catalanas.

El HUB necesita agilidad en la obtención de la información, para poder nutrir al resto de 3Cat de conocimiento centralizado, fresco y que permita explotar los datos y tomar decisiones proactivas en el momento idóneo y oportuno.

Tenemos herramientas para entender audiencias (Kantar, EGM), pero necesitamos una herramienta que nos permita entender las necesidades y motivaciones de la ciudadanía (más allá de su interacción con los contenidos); una visión más holística de la población que facilite el crecimiento y el atractivo de los medios audiovisuales públicos (presentes y futuros), que fomente el consumo de contenidos en catalán y que permita impactar de forma más significativa en el conjunto de la ciudadanía.

## **2. OBJETO**

El objeto de esta concurrencia es la contratación por parte del HUB de una Comunidad Online de Larga Duración (de tipo cualitativo) que permita tener una muestra de ciudadanos estable en el tiempo para realizar investigación. Es la mejor forma de poder extraer conocimiento en primera persona y tomar el pulso de la ciudadanía de forma constante.

Lo que se pretende es:

- Responder a las necesidades de investigación de 3Cat de forma ágil
- Incorporar el punto de vista de la ciudadanía en las decisiones de la organización (3Cat)
- Que la ciudadanía se sienta más identificada con los contenidos de los medios públicos audiovisuales

El objetivo es crear una comunidad de participantes segmentada por distintos perfiles y que cada año se puedan incorporar nuevos perfiles y hacer crecer la "comunidad" así como el aprendizaje. En este sentido, se necesita una licitación de 4 años (2 años fijos y renovable 2 años más) para mantener su continuidad y aprovechar el despliegue de recursos.

## **3. EL ALCANCE**

### **3.1 Qué es una Comunidad Online de larga duración**

Una comunidad cualitativa online de larga duración es:

- Un servicio para realizar investigación con un grupo de personas reclutadas según perfiles preestablecidos durante un tiempo definido
- Para acceder a la comunidad deben identificarse con un nombre de usuario y una contraseña
- Los participantes se conectan y responden a diferentes tareas cada semana
- Responden a las tareas primero de forma individual y después pueden leer las respuestas del resto e interactuar (creando lazos y una sensación de comunidad)
- Para responder a las tareas y expresar sus opiniones, los participantes tienen acceso a diferentes herramientas online como preguntas abiertas, sondeos, encuestas, etc. y pueden responder mediante texto, audio, fotos y/o vídeo.

- El equipo que gestiona la comunidad (adjudicatario) se encarga no sólo de mantener la comunidad animada y motivada sino que elaboran los guiones de las diferentes tareas, y moderan y analizan semanalmente para elaborar informes con los principales aprendizajes y compartirlos con el HUB
- Para que la Comunidad sea un éxito, es imprescindible que las tareas que se proponen a los participantes sean lo suficientemente estimulantes para mantener su atención e interés en seguir participando; en este sentido, no sólo deben pensarse muy bien los temas a tratar sino buscar la mejor manera de plantearlos
  - El HUB será el encargado de proporcionar los temas (con las recomendaciones del adjudicatario)
  - Y el adjudicatario será el responsable de pensar los formatos de las preguntas (texto, vídeo, diarios, etc.), de innovar cuando sea necesario y de proponer diferentes abordajes según los perfiles de los participantes

### **3.2 El alcance de la Comunidad Online de larga duración debe contemplar diferentes aspectos que el adjudicatario debe incluir en el servicio:**

#### **3.2.1 El objetivo de investigación:**

- Los objetivos específicos se irán definiendo a lo largo de la comunidad pero se tendrá que dar respuesta a diferentes dimensiones de análisis:
  - Aportar conocimiento profundo sobre la propia ciudadanía: hábitos, necesidades, motivaciones, preocupaciones, tendencias, etc.
  - Entender el viaje de la ciudadanía por el consumo de medios audiovisuales, uso de contenidos en diferentes plataformas de TV, radio y OTT, consumo de redes sociales, temáticas/formatos más atractivos en el consumo de medios audiovisuales, etc.
  - Sin olvidar la importancia de temas como su vínculo y uso de la lengua catalana (y cómo fomentarlo), significados de la cultura y del entretenimiento o su conexión con el territorio, etc.

#### **3.2.2 Plataforma online:**

- El adjudicatario tendrá que tener una plataforma propia en formato Software as a Service, accesible para la realización de la Comunidad Online o con licencia, implementada durante los últimos 3 años.
- Configuración y personalización de la Comunidad para que los participantes identifiquen la naturaleza del servicio
- La herramienta de la comunidad debe permitir realizar tareas de diferente índole como respuestas abiertas, encuestas, subir vídeo/imágenes, diarios de consumo, etc.

#### **3.2.3 Reclutamiento e incentivación de los participantes:**

- Reclutamiento, incentivación y mantenimiento de los participantes motivados para asegurar su participación semanal así como capacidad para buscar otros nuevos si hay problemas de participación (captación y recaudación para asegurar la muestra pactada)
- Reclutamiento ad hoc de los participantes evitando a personas que ya participan en paneles online o con perfiles habituales en dinámicas cualitativas (grupos de discusión, entrevistas.)
- El reclutamiento se realizará con un cuestionario de reclutamiento ad hoc que preparará el adjudicatario y que aprobará el HUB

#### **3.2.4 Naturaleza del servicio:**



- El adjudicatario será el encargado de planificar las tareas con el HUB y de mantener la plataforma online activa.
- El adjudicatario y el HUB planificarán mensualmente las actividades para poder realizar una previsión de los temas y las necesidades más relevantes, así como para poder reaccionar rápidamente a necesidades de investigación que puedan surgir durante el año derivadas de la producción y necesidades internas.
- También tendrá que elaborar el guión de las tareas y compartirlos con el HUB para su aprobación
- Semanalmente, se encargará de subir las actividades pactadas en la plataforma y asegurarse de que se entienden y que los participantes responden correctamente a las tareas planteadas

### **3.2.5 Perfiles de profesionales asignados al servicio:**

- El adjudicatario tendrá un equipo dedicado a la comunidad online que asegure la moderación activa y diaria por parte de profesionales de investigación de mercados
- El equipo del licitador deberá contar con profesionales cualificados según los perfiles descritos más abajo, que entiendan las sensibilidades y complejidades de Cataluña a nivel de lengua, diferencias territoriales o cultura, y teniendo en cuenta que tanto la moderación de la comunidad deberá ser bilingüe (catalán-castellano), como la comunicación con el HUB y otros departamentos de 3Cat, así como todos los entregables (informes, vídeos, etc.), deberán realizarse exclusivamente en catalán.
- Perfiles necesarios:
  - Técnico cualitativo senior con más de 5 años de experiencia gestionando estudios y la relación con los clientes:
    - Se encargará de la relación con el Hub
    - Centralizará y coordinará las necesidades del servicio
    - Será el interlocutor habitual
    - Experiencia en realización de estudios y coordinación de servicios cualitativos
    - Alto nivel de catalán escrito y oral para facilitar la relación con el Hub
  - Moderadores de la comunidad: tendrán que ser profesionales internos en la plantilla, bilingües catalán/castellano (a nivel, escrito y oral) y con más de 5 años de experiencia en moderación cualitativa y análisis de datos
    - Las tareas de los moderadores deben incluir:
      - Hacer el guión de las actividades semanales
      - Moderar y dinamizar la comunidad todos los días
      - Hacer seguimiento de las respuestas para repreguntar cuando sea necesario o profundizar cuando se pueda extraer más conocimiento
      - Hacer sugerencias proactivas al HUB de cara a qué explorar y cómo hacerlo; es decir, recomendar los mejores formatos de actividad de cara a obtener la mayor profundidad en las respuestas y mantener a los participantes motivados y activos
      - Realizar los diferentes informes en catalán
  - Técnicos que aseguren el correcto funcionamiento de la plataforma, solucionando cualquier incidencia que pueda surgir de forma rápida. Las incidencias de la plataforma no pueden retrasar la realización de las tareas semanales previstas

- Reclutadores: personas que se encarguen de captar y recaptar participantes si hay cualquier baja, incidencia o que realicen el refresco anual de perfiles

El número y los perfiles de las personas destinadas a dar servicio podrán variar en función de los requerimientos y las necesidades durante la prestación del contrato.

Si el adjudicatario modifica la composición de los equipos deberá notificarlo previamente a 3Cat y deberá igualar, como mínimo, los requerimientos definidos en el presente pliego.

En caso de rotación del personal asignado al servicio, el adjudicatario deberá hacerse cargo de los gastos de formación del nuevo personal, evitando así que la sustitución cause efectos contrarios al correcto desarrollo del servicio.

Si el servicio no cumple el nivel mínimo exigido por 3CAT, esta podrá pedir al adjudicatario la actuación sobre sus perfiles para garantizar este cumplimiento.

### **3.2.6. Análisis:**

- El adjudicatario será el encargado de analizar todos los datos y tareas que se suban a la plataforma
- El análisis implica leer las respuestas de los participantes, buscar sinergias y diferencias entre variables, extraer conclusiones, aportar verbatims y organizar la información de cara a plantear los informes
- Segmentando los datos por perfiles, sexo, zona y edad o cualquier variable relevante que se detecte durante el servicio y que se haya determinado en el cuestionario de reclutamiento de los participantes

### **3.2.7 Elaboración de diferentes informes textuales:**

- **Informe por actividad** con el conocimiento extraído de cada tarea (se entregará a una semana vista desde el día que acabe) diferenciando los aprendizajes por perfil u otras variables relevantes.
- **Informe trimestral (se pactará la frecuencia con el HUB) con los principales** aprendizajes transversales, que permita tener un conocimiento más global y que ponga en valor similitudes y diferencias entre perfiles y recomendaciones accionables para 3Cat. Prever en el presupuesto 6 informes
- **Informe anual de valoración del servicio:** un informe más técnico que recoja cómo ha funcionado la plataforma, qué tipo de tareas han resultado más motivadoras, incidencias y recomendaciones de cara a la continuidad del servicio. Recordemos que se trata de un servicio de 4 años (2+2) y es esencial establecer las mejoras necesarias para tener un servicio eficiente, unos participantes ilusionados y que el conocimiento fluya; así como incorporación de futuras innovaciones metodológicas o tecnológicas
- **Informe anual con los principales Insights y tendencias detectadas:** un informe que recoja los aprendizajes más transversales, tendencias y recomendaciones para 3Cat

### **3.2.8 Estructura de los informes textuales:**

- Se pactará previamente con el HUB para asegurar un formato que facilite la comprensión y la implementación del conocimiento



- Es básico que los informes sigan un formato de Insight-Beneficio y que se utilicen verbatim reales (respuestas literales en primera persona) de los participantes
- Todos los informes también tendrán que incluir un resumen ejecutivo de los principales aprendizajes, conclusiones y recomendaciones.
- El adjudicatario podrá proponer el formato de los informes (power point u otros) pero deberá pactarse previamente con el HUB. En este sentido, deberá ser visualmente atractivo, fácil de interpretar y fácil de compartir.

### **3.2.9 Vídeo informes:**

- El servicio debe incluir la realización de hasta 8 vídeo informes o vídeo resúmenes (aprox. 2-3 minutos cada uno) que ejemplifiquen los aprendizajes de forma visual y en primera persona; para poder tomar el pulso a la ciudadanía sin filtros

### **3.2.10 Presentaciones:**

- Como mínimo, debe preverse la realización de 6 presentaciones presenciales o telemáticas a lo largo de cada año de comunidad. El objetivo o el formato se determinará ad hoc

### **3.2.11 Formación:**

- Se hará una formación operativa de la plataforma del adjudicatario para que el equipo del HUB pueda conocer sus funcionalidades y entrar en la comunidad de forma continua y realizar un seguimiento de las respuestas

### **3.2.12 Contacto entre el adjudicatario y el HUB:**

- El adjudicatario establecerá una persona responsable del servicio y de la comunidad que será la encargada de tratar de forma semanal/mensual con la responsable del HUB y cerrar los objetivos a cubrir y elaborar las guías
- El contacto debe ser fluido, sencillo y frecuente, ya sea de forma presencial o telemática.
- Por tema de agilidad, se priorizarán las reuniones de trabajo telemáticas aunque se podrá realizar alguna reunión presencial para poner en marcha el servicio o para realizar las valoraciones anuales o tratar incidencias relevantes.
- Todas las comunicaciones entre el adjudicatario y el Hub se realizarán en catalán.

### **3.2.13 Calendario:**

- El adjudicatario elaborará un retrocalendario que permita planificar las tareas y facilitar la gestión
- Se incluirá el tiempo de inicio de servicio necesario para realizar el reclutamiento y poner en marcha la plataforma
- Se planificarán las fechas de las primeras actividades (primer mes) y se indicará la fecha límite (de cada mes) para cerrar las actividades de los próximos meses
- Se realizarán actividades cada semana excepto festivos y períodos vocacionales. Se pactará el calendario entre el adjudicatario y el Hub donde se incluirán los días festivos en Cataluña así como las semanas que no se desarrollen actividades (por motivos de vacaciones u otros: agosto, Navidades, Semana Santa, etc.)

### **3.2.14 Servicios complementarios:**

- Se valorará cualquier herramienta diferencial e incluida en el precio del servicio que permita elevar el conocimiento y el valor del análisis de los datos (IA, eye tracking, pluggins para realizar seguimiento del scrolling, app para hacer diarios de consumo, etc.)

### **3.2.1.5 Lengua vehicular:**

- Toda la documentación y comunicación por parte de 3Cat será en catalán, así como la interacción entre el adjudicatario y el HUB y todos los informes, vídeos y presentaciones.
- De cara a la moderación de la comunidad, los moderadores tendrán que dominar el catalán y el castellano, ya que los participantes podrán responder en ambas lenguas (según cuál sea su lengua de uso habitual y con la que se expresen con mayor facilidad)

## **3.3 Alcance de la Comunidad Online y perfil de los participantes:**

- Se plantea una Comunidad Online de 4 años (2 años fijos y prorrogables a 2 años más según la satisfacción de 3Cat y del HUB con el servicio)
  - Se busca crear un ecosistema estable y creciente que permita abrir el enfoque, ampliar los puntos de vista y los diferentes puntos de análisis (generacional, dispersión del territorio, temas de interés social, igualdad, diferentes orígenes, etc.) que puedan influir en el crecimiento del impacto de 3Cat en la sociedad, en el desarrollo de la lengua, la cultura y el entretenimiento en catalán.
- El objetivo es crear una comunidad que vaya creciendo año a año
  - Es decir, se establecerán los perfiles del primer año y en los años posteriores se irán añadiendo nuevos según los objetivos estratégicos anuales de 3Cat
- Perfiles del primer año:
  - Los 3 perfiles a estudio serán niños, jóvenes y adultos-jóvenes ya que son los tres segmentos que suponen más retos internos y pueden aportar mayor crecimiento de consumo audiovisual en catalán en el momento actual:
  - Niños:
    - Cuota de edad: Progenitores con niños de:
      - 3-15 años viviendo en el hogar familiar
    - Buena representación de las distintas edades
    - Se valorará cualquier enfoque metodológico que permita participar tanto a los niños como a sus progenitores
  - Jóvenes:
    - Cuota de edad: 16 a 29 años
    - Buena representación de las diferentes edades, estadios vitales...
  - Adultos-jóvenes:
    - Cuota de edad: 30-45 años
    - Buena representación de las diferentes edades, estadios vitales...
  - Adultos:
    - Cuota de edad: 46-65 años
    - Buena representación de las diferentes edades, estadios vitales...

Evolución de la Comunidad de Larga Duración año a año:

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>
<b>Objetivo</b>	Niños, Jóvenes, Jóvenes- Adultos y Adultos	Año 1 + año 2 a determinar	Año 1 y 2 + Año 3 a determinar	Año 1, 2 y 3 Año + 4 a determinar
<b>Número de participantes</b>	Mínimo 120	Mínimo 120 (año 1) + 20	Mínimo 140 (años 1 2) + 20	Mínimo 160 (año 1 2 3) + 20
<b>TOTAL</b>	120	140	160	180

- Refresco de la muestra:
  - El adjudicatario deberá prever en el precio de la licitación la necesidad de realizar un refresco de los participantes que puedan causar baja o que tengan mucho desgaste (por demasiado tiempo de participación) durante el año para asegurar que, como mínimo, haya una muestra igual o superior a la que se especifica cada año.

#### **4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El adjudicatario deberá poner a disposición del HUB toda la infraestructura, maquinaria y software necesarios, incluidas las licencias de uso y consumo de datos, para llevar a cabo correctamente el servicio. Así como un equipo de moderadores, técnicos, analistas y reclutadores que aseguren el buen funcionamiento de la herramienta, el análisis y el contacto con el HUB.

Para realizar el servicio con plenas garantías, es imprescindible que el equipo asignado tenga los conocimientos en las tecnologías, metodologías, herramientas y lengua catalana que se consideran críticas para el desarrollo del servicio.

Si el adjudicatario incorpora nuevo personal al equipo de trabajo durante los 4 años, deberá garantizar que este está correctamente formado en la tecnología y software requeridos por el servicio y que se cumple con los requerimientos anteriormente mencionados (lengua, años de experiencia).

El licitador deberá aportar información oficial sobre:

- Departamento de reclutamiento para asegurar un reclutamiento ad hoc y evitar perfiles de participantes que puedan enturbiar los datos (“gruperos”, panelistas habituales, participantes que contestan a las tareas con ChatGPT o similares)
- CV de los técnicos que participarán en el servicio, garantizando su nivel de catalán así como el conocimiento sociocultural del territorio catalán
- Experiencia demostrable en al menos 3 Comunidades Online de Larga Duración en los últimos 3 años
  - Se valorarán las opiniones referenciadas (nombre, cargo, empresa) de los clientes
- Ejemplos de informes para valorar tanto estructura como estilo visual

## **5. GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO**

La empresa adjudicataria actuará como jefe de proyecto y ofrecerá una persona de contacto en el HUB para centralizar la interlocución y facilitar la gestión y la continuidad necesarias para asegurar una correcta ejecución del contrato.

El adjudicatario y el HUB establecerán reuniones ágiles telemáticas o presenciales para planificar y organizar las tareas semanales y una entrega segura y ágil de los distintos informes, así como el acceso de un equipo limitado del HUB a la Comunidad para poder realizar un seguimiento de la participación y las respuestas

### **5.1 METODOLOGÍA DE TRABAJO**

El servicio se organizará y ejecutará utilizando entornos de trabajo compartidos en la nube.

No se compartirán guías ni materiales por correo electrónico para evitar que se pierda información o que se utilicen versiones de documentos erróneas.

### **5.2 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Una vez que se ponga en marcha la comunidad, la plataforma online deberá estar accesible a diario tanto para los participantes como para los moderadores y el equipo del HUB.

Si existe alguna incidencia, el adjudicatario deberá tener previstas alternativas para que los participantes puedan seguir dando respuesta a las tareas previstas y no se altere el calendario previsto.

Si se debe realizar alguna tarea de mantenimiento de la plataforma, se realizará de tal forma que no altere el servicio.

### **5.3 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

El adjudicatario tendrá que garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos. En ese sentido, deberá disponer de las garantías tecnológicas para asegurar la privacidad de los datos personales.

También tendrá que disponer de los mecanismos necesarios para cumplir con el derecho de acceso de los usuarios a obtener una copia de sus datos en bruto.

Todos los participantes de la comunidad tendrán que firmar la cesión de imágenes a terceros para que el HUB pueda compartir con la organización los informes, vídeos, verbatims o cualquier material que se genere durante el servicio. También tendrán que firmar confidencialidad por si se comparte dentro de la comunidad algún material sensible o confidencial de 3Cat.

### **5.4 ERRORES EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES**

Se consideran incidencias en la ejecución del servicio:

- Incidencias con la plataforma online:
  - Un retraso de más de 12 horas en incidencias de uso de la plataforma, como subir vídeos o imágenes u otros temas específicos para responder a las actividades tanto por parte de los participantes como del HUB
  - Imposibilidad de acceder a la plataforma online para poder responder a las actividades durante más de 12 horas consecutivas
- Incidencias de gestión del servicio:



- La no realización de las guías semanales o de la entrega de los informes en los plazos pactados
- La no publicación de las actividades semanales en los plazos pactados
- La no detección de perfiles de participantes que enturbien los resultados o la participación en la comunidad (“gruperos”, personas que respondan con ChatGPT o similares, etc.)
- Incidencias de corrección lingüística:
  - La publicación de contenidos con faltas de ortografía o errores gramaticales tanto en catalán como en castellano
  - La entrega de informes o vídeos con faltas de ortografía, errores gramaticales o traducciones literales erróneas del español al catalán
- Incidencias generales:
  - En referencia a la relación entre el adjudicatario y el HUB
    - La no asistencia a una reunión presencial o telemática sin previo aviso
    - Un retraso de más de 24 horas por parte del adjudicatario en responder a un correo o mensaje telemático por parte de su interlocutor del HUB en el horario de oficina de 9 a 18h de lunes a viernes en días laborables en Cataluña.

El responsable del servicio por parte del HUB tendrá como responsabilidad realizar un seguimiento de estas incidencias. Cada incidencia contará 1 punto.

Si el indicador de incidencias de servicio supera los 3 puntos acumulados en un mismo servicio en el mismo mes natural, 3Cat aplicará las siguientes penalizaciones, según corresponda:

- Entre 3 y 8 puntos: se aplicará un 5% de reducción en el importe proporcional de ese mes a facturar
- Entre 9 y 19 puntos: se aplicará un 7% de reducción en el importe proporcional de ese mes a facturar
- Si el indicador de incidencias iguala o supera los 20 puntos acumulados en el mismo mes natural, 3Cat se reserva el derecho a rescindir el contrato

Sant Joan Despí, diciembre de 2025