



Ajuntament de  
Sant Esteve Sesrovires

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Servei d'Atenció al Consum Municipal (OMIC) de l'Ajuntament de Sant  
Esteve Sesrovires





Ajuntament de  
Sant Esteve Sesrovires

### **Clàusula 1. Objecte del contracte**

L'objecte del plec de prescripcions tècniques és fixar les especificacions tècniques mínimes que han de regir el procediment obert simplificat per a l'adjudicació del "Servei d'Atenció al Consum/ Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor (OMIC) de l'Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires", amb la finalitat de proporcionar als ciutadans la informació, l'educació i el suport en matèria de consum, i al mateix temps que desenvolupen funcions de gestió i coordinació en aquells temes que incideixen en el món del consum en les quals l'Ajuntament tingui competència. A través de les OMIC, s'estan portant a terme mediacions per tal de resoldre els conflictes entre consumidors i els agents econòmics seguint la normativa derivada del Codi de Consum de Catalunya.

El servei públic de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) és un servei municipal gratuït per a les persones que en facin ús i que dóna la possibilitat a la ciutadania de Sant Esteve Sesrovires de ser atesa pel que fa a les necessitats que plantegin en l'àmbit del consum.

El Servei d'Atenció al Consum de l'Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires (OMIC) dependrà de la Regidoria de Promoció Econòmica, Comerç i Acció Turística, o de la que en tingui les competències d'aquesta competència delegades. Des de la Regidoria es farà el seguiment i donarà suport en la logística i implementació del servei i de les activitats que se'n derivin, així com de la seva vigilància i compliment.

### **Clàusula 2. Descripció del servei**

El Servei d'Atenció al Consum és un servei d'atenció a la població que desenvolupa les competències municipals de protecció i difusió dels drets de les persones consumidores. És un servei gratuït que té com a objectiu ajudar als ciutadans i ciutadanes, ja siguin les persones consumidores i usuàries o comerciants, a conèixer els seus drets i deures en termes de consum.





## Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires

La principal tasca dels/les tècnics/ques especialistes del Servei d'Atenció al Consum (OMIC) s'emmarca en l'atenció a les persones, fomentant la mediació i l'arbitratge com a mitjà de resolució de conflictes en matèria de consum.

### **Persones destinatàries**

---

Podran disposar del Servei d'Atenció al Consum els ciutadans i ciutadanes del municipi que necessitin ser atesos en tant que consumidors i usuaris de productes i Serveis.

### **Objectius:**

---

Els objectius del Servei d'Atenció al Consum seran els següents:

- Informació i assessorament, mediació, gestió i tramitació de les reclamacions, queixes i denúncies que presenten les persones consumidores sobre temes de consum de manera presencial, telefònica i telemàtica.
- Informar i orientar els consumidors sobre l'exercici dels seus drets.
- Tramitació de queixes, denúncies i reclamacions de les persones consumidores de Sant Esteve Sesrovires.
- Gestionar i tramitar les incidències que es generin en el Servei d'Atenció al Consumidor.
- Conciliació entre les parts, mitjançant mediació, en cas de conflicte de consum.
- Tramitació de sol·licituds d'arbitratge a les Juntes Arbitrals corresponents.
- Trasllet de les denúncies de consum als òrgans competents per a controlar les irregularitats de Disciplina de Mercat i Defensa de Consumidors i Usuaris.
- Establir i mantenir les relacions necessàries amb altres oficines i administracions relacionades amb temes de consum per garantir un bon servei als ciutadans consultants.
- Foment de l'educació i formació en consum responsable adreçades a diferents col·lectius i campanyes informatives de consum als diferents sectors comercials i de serveis.
- Col·laboració amb els serveis d'atenció al client d'empreses del municipi en prevenció de conflictes.





## Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires

- Informació als comerços del municipi sobre els drets i obligacions envers les persones consumidores.

### **Metodologia**

---

L'accés al Servei d'Atenció al Consum (OMIC) es farà mitjançant les Oficines d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament on es tramitaran, si cal, l'oportuna sol·licitud de gestió en matèria de consum, la qual serà adreçada al Servei d'Atenció al Consum.

La sol·licitud del Servei es podrà realitzar de manera física a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania o bé telemàticament mitjançant la seu electrònica de l'Ajuntament.

El Servei d'Atenció al Consum es posarà en contacte amb qui ha demanat el servei en 24 hores després de la comunicació al prestador del Servei d'Atenció al Consum. La comunicació amb la persona usuària es farà telemàtica, telefònica i/o presencial segons sigui la seva demanda.

Horari:

- 6 hores de servei a la setmana:
  - ➔ 3,5 hores seran de gestió
  - ➔ 2,5 hores de atenció directa a l'usuari/consumidor.

Un cop al mes, l'atenció directa haurà de ser en horari de tarda: Dijous de 16.30 a 19.00 hores

Les altres tres setmanes, l'atenció serà en horari de matí (dia i horari a concretar). Preferiblement dijous de 11.00 a 13.30 hs

Al mes d'agost no hi haurà servei d'atenció.

### **Personal**

---





Ajuntament de  
Sant Esteve Sesrovires

El Servei d'Atenció al Consum dependrà de Regidoria de Promoció Econòmica, Comerç i Acció Turística, i per l'atenció presencial estarà ubicat en les dependències municipals que s'estableixin a l'efecte, al nucli de Sant Esteve Sesrovires.

A nivell tècnic: serà necessari en qualsevol cas que el servei es presti amb el següent personal:

- Mediadors/es amb formació universitària habilitant.
- Coneixements de tipus administratiu i/o jurídic relacionats amb el mon del consum.

### **Clàusula 3. Cost del Servei**

El cost inclourà la prestació del serveis tècnics propis del Servei d'Atenció al Consum, i els costos derivats de l'atenció telemàtica, i no s'inclouen despeses derivades de l'habilitació, adequació, consums, neteja i manteniment del servei i de la dotació del mateix a nivell d'infraestructura de l'atenció presencial, que aniran a càrrec de l'Ajuntament. Tampoc s'ha inclòs la publicitat i difusió del servei.

El cost inclourà la prestació del servei de mediació, així com la formació i realització de tallers, cursos, jornades, campanyes de sensibilització, campanyes de prevenció, etc. que puntualment s'acordin.

### **Clàusula 4. Avaluació**

El projecte serà avaluat mitjançant diferents tècniques i a través dels indicadors següents:

- Nombre de sol·licituds del servei, tipologia i classificació de les actuacions dutes a terme.
- Seguiment per part de la regidoria de Promoció Econòmica dels objectius i la seva temporització.
- Coordinacions i reunions periòdiques de seguiment amb el responsable del servei i del projecte, amb l'Ajuntament (polític i tècnic municipal designat) per fer la presentació de l'avaluació i del projecte d'implementació amb les reformulacions oportunes, si calen.





## Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires

- Coordinacions de seguiment amb el personal tècnic designat per part de l'Ajuntament per tal d'establir i pactar directrius de funcionament.
- Memòria Tècnica dels professionals, amb periodicitat anual o trimestral segons s'acordi.
- Altres formes d'avaluació pactades amb el personal prestador del servei.

No obstant, aquesta avaluació podrà ser modificada per la proposta ofertada i negociada amb l'empresa en la fase d'adjudicació.

### **Clàusula 5. Projecte**

Per tal de procedir a la negociació de l'adjudicació del contracte, l'empresa haurà de presentar el projecte amb la proposta d'execució dels treballs i haurà de contenir, com a mínim, els següents punts: Fitxa tècnica (resum descriptiu del servei), definició, destinataris, objectius generals i específics, metodologia (organització i funcionament), temporització, recursos que s'hi destinaran (materials i tècnics) i sistemes de difusió i d'avaluació.

### **Clàusula 6. Obligacions de l'Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires**

- Col·laborar amb l'empresa adjudicatària en el disseny tècnic de les actuacions de difusió i formació, així com de les actuacions que s'estimi oportú.
- Col·laborar en el seguiment del projecte d'acord amb les pautes fixades en el contracte.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària la utilització dels equipaments municipals d'acord les instruccions que dicti l'Ajuntament.
- Dictar les instruccions necessàries a l'empresa per a la gestió i execució eficaç del servei de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.
- Assumir les despeses derivades de consums i manteniments de les infraestructures i equipaments municipals on es realitzi part de les activitats presencials, així com l'assegurança de les mateixes.





Ajuntament de  
Sant Esteve Sesrovires

- Donar suport logístic en la implementació del servei contractat.

**Clàusula 7. Obligacions de l'empresa adjudicatària**

- Presentar una proposta de difusió del servei.
- Programació detallada de les activitats de formació, difusió i sensibilització per a l'any 20XX.
- Desenvolupament, gestió, temporització i coordinació del servei de Consum, així com del seu personal.
- Detecció de noves necessitats i trasllat de les mateixes a les comissions de seguiment del servei amb l'Ajuntament.
- Avaluació del projecte i de la gestió del servei en la forma i temporalitat indicada en el contracte (avaluacions trimestrals presentades en comissió de seguiment amb l'Ajuntament i memòries econòmiques anuals degudament acreditades i avaluacions trimestrals).
- En relació al punt 4 i 5 elaborar una proposta d'intervenció i d'execució del servei de Consum per a l'any 20XX.
- Realitzar totes les tasques administratives vinculades a la gestió i prestació del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana: actes de reunions, avaluacions trimestrals, registres de mediacions memòria econòmica, normativa de règim intern.
- Complir amb les normes vigents en matèria de protecció de dades personals, vetllant per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzats. Qualsevol incidència que es produeixi s'haurà de posar en coneixement de la responsable municipal del contracte si s'escau, de forma immediata, tot adoptant les mesures correctores que siguin escaients, i al seu càrrec.
- Donades les característiques del servei, l'adjudicatària haurà de garantir la confidencialitat, el secret i la prudència professional necessaris de tota la informació a la que pogués tenir accés.
- La documentació que haurà de lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament serà:
  - Actes de les comissions de seguiment amb el personal tècnic o polític que designi l'Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires.





## Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires

- Objectius i Programació d'activitats formatives i de difusió.
- Avaluacions trimestrals.
- Memòria econòmica anual.
- Informes per actuacions concretes quan es requereixi (el contingut variarà en funció de la seva finalitat: estadística, valorativa, presentació de serveis...).
- Proposta tècnica anual pel Servei d'Atenció al Consum.

### **Clàusula 8.Coordinació i seguiment**

La direcció de les tasques esmentades per a la prestació del Servei d'Atenció al Consum anirà a càrrec del personal tècnic municipal de l'Àrea de Promoció Econòmica, que informarà a l'empresa de les instruccions necessàries per a la gestió i execució del servei de forma eficaç. A més, el servei podrà ser inspeccionat quan ho cregui oportú.

Pel que fa al seguiment de les condicions i compromisos adquirits en el contracte, les parts signants, a través d'un representat, establiran reunions trimestrals per tal de garantir la seva correcta execució. Així mateix, es durà a terme el seguiment i control del funcionament del servei, els aspectes de programació, la formació del personal, els espais i el fet de garantir que l'empresa adjudicatària compleixi les condicions establertes.

