



## Àrea de Serveis a les Persones i Drets Socials

Benestar Social

DEPSSOCIALS 2147/2026

### **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN L'ADJUDICACIÓ CONTRACTE ADMINISTRATIU DEL SERVEI PUNT D'ASSESSORAMENT ENERGÈTIC DE L'AJUNTAMENT DE REUS**

#### **1. Contextualització**

##### **1.1. Aproximació al concepte de pobresa energètica**

Existeixen una multitud de definicions i visions sobre el concepte de pobresa energètica. A nivell europeu només alguns països posseeixen una definició estandarditzada, per exemple, el Regne Unit. A Espanya la primera definició oficial de la pobresa energètica es contempla en l'estratègia contra la pobresa energètica 2019-2024, aprovada el 5 d'abril pel Consell de Ministres, a proposta del Ministeri per a la Transició Ecològica, en compliment amb el que s'estableix en el Reial decret llei 15/2018, de 5 d'octubre, de mesures urgents per a la transició energètica i la protecció dels consumidors (en endavant RDL 15/2018).

Aquesta proposta defineix la pobresa energètica com "la situació en la qual es troba una llar en el qual no poden ser satisfetes les necessitats bàsiques de subministraments d'energia, a conseqüència d'un nivell d'ingressos insuficient i que, en el seu cas, pot veure's agreujada per disposar d'un habitatge ineficient en energia". La pobresa energètica sorgeix a través dels baixos ingressos, la baixa eficiència energètica dels habitatges i els elevats preus de l'electricitat.

La primera causa es relaciona amb la disminució dels ingressos econòmics que han sofert moltes famílies a causa de la crisi econòmica. La situació de desocupació o empitjorament de les condicions laborals, conseqüència de la crisi, han provocat una pèrdua del nivell adquisitiu i l'empobriment de determinades persones, incrementant la probabilitat de patir talls d'aigua, desconexions elèctriques i l'augment de deutes i impagaments.

La segona causa és l'eficiència energètica d'un habitatge, que es mesura per la necessitat de consum d'electricitat per a aconseguir un nivell òptim de temperatura a l'hivern o a l'estiu.

Finalment, el cost de l'energia està relacionat amb la pujada del preu de les tarifes, si augmenten aquestes, augmentarà la dificultat de les llars per a fer front a les factures. Segons l'Estratègia contra la pobresa energètica 2019-2024, entre 3,5 i 8,1 milions de persones, es troben en situació de pobresa energètica a Espanya.

A més, segons les directrius de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) sobre habitatge i salut, les males condicions d'habitabilitat poden exposar a les persones a una sèrie de riscos per a la salut, i la dificultat o el cost elevat d'escalfar la llar afecten la salut respiratòria i cardiovascular, mentre que les altes temperatures interiors poden causar malalties i augmentar la mortalitat per causes cardiovasculars.

Quant a les mesures establertes per a intentar mitigar el problema de la pobresa energètica, existeix el bo social.

Respecte al bo social, tot i que ha anat creixent el número de persones que el sol·liciten, els tràmits per a sol·licitar-lo són complicats i les persones usuàries necessiten assessorament, això provoca que no es presentin gaires sol·licituds per a aconseguir l'aplicació dels beneficis del bo social. Igualment ha de controlar-se el consum i no excedir dels límits marcats per a evitar un encariment alt del subministrament.

D'acord amb les dades registrades al servei del PAE de 2024 al municipi de Reus, un 42% de les persones assistents disposaven de l'aplicació del Bo Social a la factura. De les que no el tenien aplicat, un 56% podien ser beneficiàries i no l'havien sol·licitat, per desconeixement o per problemes en la tramitació.

## 1.2. Situació de vulnerabilitat econòmica i energètica

L'article 5 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica (en endavant, Llei 24/2015) preveu el següent:

“10. Als efectes d'aquesta llei, s'entén que les persones i unitats familiars es troben en situació de risc d'exclusió residencial sempre que tinguin uns ingressos inferiors a 2 vegades l'IRSC<sup>1</sup>, si es tracta de persones que viuen soles, o uns ingressos inferiors a 2,5 vegades l'IRSC, si es tracta d'unitats de convivència, o uns ingressos inferiors a 3 vegades l'IRSC, en cas de persones amb discapacitat o amb gran dependència. En el cas que els ingressos siguin superiors a 1,5 vegades l'IRSC, cal un informe dels serveis socials que acrediti el risc d'exclusió residencial.

11. Excepcionalment, les mesures vinculades amb la definició que estableix l'apartat 10 poden beneficiar persones i unitats familiars que superin els límits d'ingressos que s'hi fixen, sempre que disposin d'un informe dels serveis socials que acrediti que estan sotmeses a un risc imminent de pèrdua de l'habitatge i no disposen d'alternativa d'habitatge pròpia.

<sup>1</sup> Indicador de Renda de Suficiència de Catalunya

12. Per a la determinació de les situacions de risc d'exclusió residencial, els ingressos familiars s'han de ponderar d'acord amb els coeficients que siguin establerts pel Pla per al dret a l'habitatge vigent.

13. Per als supòsits de pobresa energètica, les mesures de protecció regulades per aquesta llei s'apliquen també a les llars en què, malgrat que la unitat familiar no compleixi els requisits que estableix l'apartat 10, hi visqui alguna persona afectada per dependència energètica, com en el cas de les persones que per a sobreviure necessiten màquines assistides.»

## **2. Objecte del contracte, principis, objectius generals i específics**

### **2.1. Objecte del contracte**

És objecte del present plec de prescripcions tècniques establir les condicions tècniques que regiran el contracte del servei d'informació a la ciutadania per a la promoció de l'eficiència energètica de les llars del municipi de Reus, mitjançant l'atenció i assessorament personalitzat i grupal a la població en general i intervenció i acompanyament a aquelles persones en situació de pobresa energètica, amb l'objectiu de contribuir a la millora de la seva qualitat de vida i acomplir el dret a l'accés als subministres bàsics d'aigua, llum i gas.

### **2.2. Principis**

Els principis són els següents:

- Garantir els drets de les persones pel que fa a l'accés als subministres bàsics d'aigua, llum i gas.
- Millorar l'eficiència energètica de les llars i en especial la d'aquelles llars que es troben en situació socialment més vulnerable.
- Promoure l'ús racional de l'energia.

### **2.3. Objectiu general del servei**

L'objectiu del servei és combatre la situació de pobresa energètica, garantir els drets que contempla la legislació vigent pel que fa a l'accés als subministres bàsics, i millorar l'eficiència energètica de les llars de la ciutat de Reus, especialment de les més vulnerables.

### **2.4. Objectius específics del servei**

Els objectius específics del servei són els següents:

1. Garantir l'accés als subministres bàsics a través de la defensa de drets, a partir d'un diagnòstic específic en relació a les tres variables clau: l'estat i composició de la llar, els ingressos econòmics i la despesa en el pagament dels subministres bàsics.

2. Detectar situacions de pobresa energètica o de risc potencial de patir-ne.
3. Detectar casos d'incompliment de la legislació vigent en aquest sentit per part de les empreses subministradores i assessorar i acompanyar a les persones usuàries en la defensa dels seus drets i en la denúncia d'eventuals incompliments.
4. Augmentar l'eficiència energètica dels habitatges.
5. Millorar la gestió energètica de les llars i optimitzar els serveis de subministraments associats a través d'accions d'informació, orientació i capacitació de les persones.
6. Ajustar la despesa energètica a les necessitats i tipologia de les llars, especialment en les llars que pateixen pobresa energètica.
7. Augmentar l'eficiència energètica dels habitatges de les persones que pateixen pobresa energètica a través de la instal·lació de mesures de baix cost.
  
8. Promoure accions de prevenció de situacions de privació, vulnerabilitat i de pobresa energètica i d'apoderament ciutadà.
9. Assessorar a la ciutadania en la gestió dels tràmits amb les comercialitzadores per reduir la despesa energètica: canvis de tarifes, de contractacions, de comercialitzadora, optimització potències, etc.

### 3. Destinataris del servei

De conformitat amb l'apartat 10 de l'article 5 de la Llei 24/2015 el servei està adreçat a la ciutadania en general amb residència habitual a la ciutat de Reus i, especialment, a aquelles persones que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica i energètica.

A efectes de la Llei, s'entén que les persones o les unitats familiars es troben en situació de risc d'exclusió residencial sempre que els ingressos siguin:

1. Ingressos inferiors a 2 vegades l'IRSC si es tracta de persones que viuen soles.
2. Ingressos inferiors a 2,5 vegades l'IRSC, si es tracta de unitats de convivència.
3. Ingressos inferiors a 3 vegades l'IRSC, en cas de persones amb discapacitat o de gran dependència.

En cas que els ingressos superin 1,5 vegades l'IRSC, la sol·licitud d'informe de vulnerabilitat ha d'anar acompanyada d'un informe dels Serveis de Benestar Social que acrediti el risc d'exclusió residencial.

### 4. Prestacions que comprèn el servei

D'acord amb el previst a l'apartat 3 d'aquest plec aquest servei va adreçat a la ciutadania amb residència habitual a la ciutat de Reus i, especialment, a aquelles persones que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica i energètica i contempla les funcions que es relacionen a continuació:

1. Atenció personalitzada a la ciutadania en matèria d'eficiència energètica, és a dir, interpretació de les factures, ús racional de l'energia, informació i orientació a altres serveis en cas de ser necessari.
2. Realització d'un informe-diagnosi de la despesa, consums i hàbits de consum energètic al ciutadà aplicant un qüestionari bàsic energètic.
3. Informació de les mesures per millorar l'eficiència energètica i el confort a la llar a través de pautes de comportament que permeten estalviar energia a la llar i reduir la despesa energètica.
4. Assessorament en la defensa dels drets d'accés als subministraments bàsics.
5. Realització d'auditories energètiques a domicili i instal·lació de material de baix cost per a l'estalvi energètic.
6. Detectar situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments, derivar als Serveis de Benestar Social.
7. Informar dels aspectes reglamentaris respecte els subministraments bàsics.
8. Serveis de suport a l'Àrea de Serveis a les Persones - Benestar Social de l'Ajuntament de Reus quant a:
  - a) Suport tècnic als Serveis Tècnics Municipals de l'Àrea.
  - b) Realitzar xerrades i tallers d'eficiència energètica adreçades a sensibilitzar a la població de Reus en aquest tema, així com al personal de la corporació.

#### **4.1. Servei d'informació i assessorament**

Servei d'atenció presencial i no presencial (primera atenció) tant de detecció de situacions de vulnerabilitat com d'assessorament energètic.

S'encarrega de:

1. Punt de referència de la ciutat per a temes de subministraments energètics.
2. Detectar les situacions de vulnerabilitat.
3. Assessorament energètic complet i individualitzat.
4. Territorialització del servei per tal d'evitar desplaçaments.
5. Recepcionar i detectar les demandes de la ciutadania via presencial, telefònica o telemàtica.
6. Oferir atenció personalitzada a la ciutadania en matèria d'eficiència energètica: ús racional de l'energia, informació i derivació a d'altres serveis en cas de ser necessari.
7. Identificar les persones que pateixen situacions de pobresa energètica i oferir altres serveis més adequats dins del programa.
8. Detectar situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments. Assessorament i acompanyament per a la realització de mesures que millorin l'eficiència energètica i el confort a la llar, gestió i optimització dels serveis de subministrament associats a l'habitatge, i altres gestions relacionades.
9. Assessorament de les condicions contractuals dels subministraments bàsics.
10. Assessorament de les mesures de protecció al consumidor vulnerable existents.
11. Derivar el cas a una intervenció a la llar si és necessari.

## 4.2. Servei d'intervenció a la llar

Dirigit a aquelles persones que compleixen els següents criteris:

- Retard en el pagament de subministraments energètics en els darrers 12 mesos.
- Incapacitat de mantenir la temperatura adequada a la llar a l'hivern i a l'estiu.
- Existència de deficiències a l'habitatge: humitat, goteres, mals tancaments, entre d'altres.
- A més, altres criteris que els converteixen en llars en situació de vulnerabilitat són:
  - Necessitat de connexió a màquina elèctrica d'assistència sanitària.
  - Afectació de malalties respiratòries tals com pulmonia, bronquitis crònica, pneumònia, etc.
  - Necessitat per part d'algun membre de la llar d'atenció especial per motius de dependència (gent gran, discapacitat).
  - Famílies amb menors de 16 anys a càrrec.

El servei d'intervenció a la llar serà realitzat amb cita prèvia, in situ per l'Agent Energètic i realitzarà les següents accions:

- a) Diagnosticar la situació de l'habitatge, la despesa i l'ús energètic de la família.
- b) Assessorament energètic.
- c) Receptar mesures estalviadores de baix cost que assegurin l'estalvi continuat.
- d) Realitzar petites intervencions in situ (instal·lació material de baix cost).
- e) Detectar i donar resposta a situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments d'electricitat, gas i aigua.

Les accions específiques de tota la intervenció han d'incloure:

- a) Assessorament en millora dels hàbits d'ús d'energia i aigua a la llar.
- b) Accions relacionades amb les instal·lacions i equips a la llar.
- c) Informació i acompanyament en altres tràmits com per exemple els ajuts de rehabilitació.
- d) Instal·lació de mesures de baix cost que millorin l'eficiència energètica a l'habitatge.
- e) Fer de vincle entre les persones usuàries i els i les professionals de l'Àrea de Serveis a les Persones - Benestar Social de l'Ajuntament, així com en particular tramitar els informes de Serveis Socials, si s'escau, per a garantir el subministrament i per als efectes necessaris en garantia dels drets legalment reconeguts.
- f) Assessorament en la defensa dels seus drets i tramitació de les denúncies quan es considera que les empreses subministradores estan incomplint la legislació.

## 5. Organització del servei

El servei es prestarà mitjançant l'atenció presencial en espais municipals.

Es realitzarà en horari de tarda.

La previsió d'hores de prestació del servei serà com a mínim de 7,5 h setmanals.

El servei es prestarà un màxim de 43 setmanes a l'any, ja que no hi haurà servei durant el mes d'agost ni durant les festes de Nadal. Tot i que es podria modificar segons necessitats.

Els horaris d'atenció es podran dedicar també a la realització d'auditories energètiques o a la prestació del servei a domicili en casos concrets, en que les persones interessades tinguin problemes de mobilitat per desplaçar-se al lloc d'atenció.

## **6. Recursos humans**

### **6.1. Obligacions de caràcter general**

L'adjudicatària serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Reus.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació, llicenciatura o grau (A1) o haver superat el primer cicle o 180 crèdits d'una llicenciatura o grau (A1) en Ciències Ambientals o Enginyeria (enginyeria tècnica o similars) i, experiència, que formarà part de l'equip de treball a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament de Reus del compliment d'aquells requisits.

El personal haurà de mantenir inexcusablement el secret professional.

### **6.2. Estabilitat i substitucions**

L'adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat de l'equip de treball. Els períodes de vacances i permisos a què tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació del servei.

La persona que cobreixi el servei, en tot moment, haurà de tenir els mateixos requisits que la persona adscrita al mateix.

### **6.3. Protecció de riscos laborals**

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en què és necessari la utilització dels Equips de Protecció Individual (EPI) (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'EPI) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus treballadors per tal d'evitar riscos per a la seva seguretat i la salut; els

impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària, així com en l'atenció presencial en els punts de prestació del servei.

#### **6.4. Personal necessari mínim**

El personal mínim necessari que l'adjudicatària haurà de garantir per a la prestació del servei serà el següent:

un/a tècnic/a superior, amb una dedicació setmanal de 7,5 hores, que haurà d'estar en possessió del títol de llicenciatura o grau (A1) o haver superat el primer cicle o 180 crèdits d'una llicenciatura o grau (A1) en Ciències Ambientals o Enginyeria (enginyeria tècnica) o similars.

El tècnic descrit realitzarà les funcions d'agent energètic.

#### **6.5. Identificació**

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta identificativa que l'acrediti davant de les persones usuàries i tercers i que contingui com a mínim una fotografia, el nom i cognoms, perfil professional i la prestació del servei d'assessorament energètic a l'Ajuntament de Reus.

#### **6.6. Formació del personal**

Correspon a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat.

L'adjudicatària haurà de facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses.

La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats.

L'adjudicatària facilitarà la formació específica al seu personal per a una correcta prestació del servei. L'empresa aportarà a l'Ajuntament informe o declaració anual informant de la formació que s'ha fet al personal adscrit al servei.

### **7. Mitjans materials**

L'adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament caldrà que disposi dels següents mitjans:

## 7.1. Local i material informàtic

Els espais on es prestarà el servei d'informació i assessorament s'ubicaran en dependències de titularitat municipal, concretament a centres cívics.

En aquests punts d'atenció els mitjans materials necessaris per la prestació del servei els facilitarà l'adjudicatària i que són els següents:

1. Ordinador portàtil amb capacitat de connexió a internet.
2. Telèfon mòbil.
3. Haurà de treballar amb programari compatible a l'utilitzat pels serveis municipals, disposar dels programes Excel i Accés propis per recollir i tractar la informació i recepció d'usuaris d'acord amb les funcions i ítems que recullen aquest plec de prescripcions tècniques, així com controlar l'agenda del servei.
4. L'empresa haurà d'aportar el següent material per entregar a les llars
  - Bombetes LED 9W
  - Rivets per a les finestres (9 mm paquet de 2x5m)
  - Temporitzadors
  - Regletes amb interruptor
  - Sota-portes

També haurà de portar el control del material entregat

Durant l'execució del contracte aquests punts d'atenció es podran ampliar, modificar o substituir, segons directrius de l'Ajuntament de Reus.

## 8. Relació amb les persones usuàries del servei

L'adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de l'Àrea de Serveis a les Persones - Benestar Social de l'Ajuntament de Reus, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària/família d'acord amb els principis bàsics del serveis que estableix l'Ajuntament de Reus. Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de les persones usuàries en els temes del servei que l'afecten, i ajustar el servei a les seves necessitats. Així mateix evitaran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei.

L'adjudicatària haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

L'adjudicatària i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.

En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en les tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei si aquesta no està present, llevat que s'hagi autoritzat de forma específica per la persona beneficiària del servei o el seu representant legal.

L'adjudicatària ha d'informar la persona usuària del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebut/s per qualsevol mitjà (telefònic, correu ordinari, correu electrònic, etc.). La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per la persona usuària. L'adjudicatària haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes.

En el registre haurà de constar: dades bàsiques (persona usuària, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre. Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'ajuntament de manera immediata.

S'informarà a l'Ajuntament del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució.

## **9. Coordinació amb l'Àrea de Serveis a les Persones - Benestar Social de l'Ajuntament de Reus**

L'adjudicatària haurà de presentar tota la informació relacionada amb la prestació del servei que aquest li sol·liciti i facilitar les tasques de supervisió i control a l'Àrea de Serveis a les Persones - Benestar Social de l'Ajuntament de Reus.

Per part de l'adjudicatària es designarà una persona responsable encarregada de la direcció tècnica i coordinació del servei, com a persona de referència per a l'Ajuntament de Reus.

La coordinació per part de l'Ajuntament de Reus es portarà a terme des de l'Àrea de Serveis a les Persones - Benestar Social.

L'Adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament de Reus la següent documentació:

1. Setmanalment s'entregarà l'arxiu de registre d'activitat per correu electrònic a l'adreça o adreces que s'indiquin.
2. Mensualment s'entregarà un informe de les actuacions realitzades. S'hi incorporaran, si s'escau, les incidències ocorregudes.
3. A la finalització del contracte s'entregarà una memòria final de totes les actuacions realitzades amb una valoració dels resultats obtinguts i propostes de millora del servei.

Tanmateix en farà entrega a l'Àrea de Serveis a les Persones i Drets Socials - Benestar Social de tots els documents elaborats en el marc del servei (tant físics com digitals). La documentació s'entregarà en suport digital compatible amb el sistema informàtic de l'Ajuntament de Reus.

Es realitzaran reunions mensuals i també es podran convocar reunions quan alguna de les parts ho consideri necessari. En cas de produir-se alguna incidència remarcable, aquesta serà comunicada amb la major brevetat possible al responsable tècnic del servei per part de l'Ajuntament de Reus.

## 10. Obligacions de l'adjudicatari

Són obligacions de l'adjudicatari les següents:

- a) L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i o ocasionar, per qualsevol causa, en l'habitatge, en el seu mobiliari, instal·lacions, objectes.
- b) Garantirà la defensa jurídica dels/les treballadors/res contra les denúncies que es puguin produir, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se en cas de provar-se els fets denunciats.
- c) A l'inici de la prestació haurà de notificar les persones concretes que executaran el servei i garantirà la qualificació tècnica d'aquestes persones professionals.
- d) Actuar d'acord amb els criteris tècnics marcats des de l'Àrea de Serveis a les Persones - Benestar Social de l'Ajuntament de Reus, desenvolupant l'encàrrec amb la millor qualitat en la prestació del servei.
- e) Presentar una memòria anual de l'atenció realitzada, identificant les dificultats que trobi i amb les propostes de millora que consideri adient.
- f) Obligacions en matèria de personal:
  - o Durant l'execució del contracte, i en tant que l'Ajuntament vulgui donar continuïtat a l'execució dels serveis objecte d'aquest plec (per una possible subrogació) l'empresa contractista tindrà l'obligació de presentar, a requeriment de l'Ajuntament i sense cap possibilitat d'excusa, el cost econòmic laboral corresponent als treballadors que prestin el servei, especificant sempre els treballadors afectats, així com acreditar trobar-se al corrent de les obligacions de la Seguretat Social.

El termini per a la presentació de la documentació serà de deu dies naturals, establint-se una penalització en cas de no aportar-se les dades o en cas de que les dades facilitades siguin errònies.

- El personal del servei dependrà únicament i exclusivament de l'empresa contractista i restarà obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni del sector, legislació social de prevenció de riscos laborals, d'igualtat efectiva de dones i homes, integració social de les persones amb discapacitat, fiscal, de protecció de dades personals i ambiental. En cap cas el personal contractat tindrà cap tipus de relació laboral amb l'Ajuntament de Reus.

L'Ajuntament es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials.

- L'empresa contractista, en relació al personal adscrit al servei, haurà de respectar el conveni col·lectiu aplicable.
- L'empresa contractista ha de fer-se càrrec del cost del personal encarregat de prestar el servei: sous, formació, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei, com és l'uniforme, amb tots els seus complements i recanvis, l'equipament i l'utilatge destinats a les tasques de seguretat i vigilància.
- L'empresa adjudicatària ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, els coneixements, l'estabilitat laboral, la capacitat, el reconeixement social i laboral i les aptituds que calguin per a garantir l'eficiència i l'eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec. Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de presentar la documentació que acrediti la titulació dels professionals que han de realitzar les activitats.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per als usuaris, quan aquests siguin inevitables.

Extingit el contracte, qualsevol que fos la causa, quedaran extingits automàticament els drets reals o personals que poguessin ostentar terceres persones sobre el contracte extingit.

L'Ajuntament de Reus no assumirà els contractes de treball que pogués haver concertat el contractista en l'exercici de la seva activitat empresarial sense que, per tant, es pugui en cap forma entendre aplicable el que preveu l'article 44 del Text Refós de Llei de l'Estatut dels treballadors, per als supòsits de successió d'empresa, ni que l'Ajuntament de Reus sigui l'empresari principal de l'activitat realitzada, d'acord amb el que es preveu a la legislació de contractes del sector públic.

## 11. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Reus. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament de Reus la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei.

Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.

L'adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del servei.

## 12. Inici del contracte, traspàs i finalització

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un termini suficient per assumir la totalitat del servei.

Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a adaptar el traspàs de dades al sistema de l'adjudicatari sortint (planificació dels processos de càrrega de dades als seus propis sistemes).

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa dels sistemes d'informació sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present Plec.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'adjudicatària que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova adjudicatària durant 30 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

L'adjudicatària sortint restarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou adjudicatari en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

### 13. Llei de protecció de dades

La realització per l'adjudicatari dels serveis objecte del present plec, comporta la necessitat de tenir accés per part d'aquest, a dades personals que consten en un fitxer de les dependències municipals de l'Ajuntament de Reus.

De conformitat amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal, tant les dependències municipals de l'Ajuntament de Reus com els licitadors i posteriorment l'adjudicatari, s'obliguen a acomplir els procediments i obligacions establerts en el mateix, en el cas de que en relació a l'objecte o per l'execució del contracte, hi hagi tractament de dades personals, en concret, el que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com el Reglament (UE) 2016/6779 i la Llei Orgànica 15/1999, en allò que sigui d'aplicació.

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del conveni, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial.

En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial. Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part.

Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència. Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació:

- Sigui de domini públic.
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts.
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part.
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la.

D'altra banda, l'adjudicatària haurà de garantir i mantenir el nivell de seguretat que correspon als fitxers de dades personals de les dependències municipals de l'Ajuntament de Reus a què tingui accés per a la realització dels serveis que li siguin encomanats.

El present plec de prescripcions tècniques s'incorpora a l'expedient de contractació de conformitat amb els articles 116 i 124 de la LCSP i l'article 68 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (que resulta aplicable en tot el que no sigui contrari amb la LCSP).

Reus, a la data de signatura electrònica.

Àngels Granados Serrano  
Cap de Servei de Benestar Social

Anna Puigdomènech Romero  
Gerenta d'àmbit de Serveis a la Persona

Signat electrònicament  
Àngels Granados Serrano  
08/04/2026

Signat electrònicament  
Anna Puigdomènech Romero  
08/04/2026