

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA GESTIÓ DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓ I LLUITA DE LA POBRESA ENERGÈTICA AL TERME MUNICIPAL DE SANTA COLOMA DE GRAMENET

PROCEDIMENT: OBERT ORDINARI HARMONITZAT

Exp. núm. **S03-2026**

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS
2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I DESTINATARIS/ES
 - 2.1. DEFINICIÓ
 - 2.2. OBJECTIUS GENERALS DEL SERVEI
 - 2.3. OBJECTIUS ESPECÍFICS DEL SERVEI
 - 2.4. DESTINATARIS/ES
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI, CARTERA DE SERVEIS
 - 3.1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT
 - 3.2. SERVEI DE TRÀMITS I GESTIONS
 - 3.3. CARTERA DE SERVEIS
4. ÀMBIT FUNCIONAL DEL CONTRACTE
5. HORARIS I LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI
 - 5.1. SERVEIS EXTRAORDINARIS PER NECESSITATS
6. ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS
 - 6.1. PERSONAL
 - 6.2. FORMACIÓ DEL PERSONAL
 - 6.3. OBLIGACIONS MÍNIMES EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI
 - 6.4. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA
 - 6.5. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS USUARIS/ES
7. PLA DE QUALITAT DOCUMENTAL I PROTOCOLS D'ACTUACIÓ
8. INICI I DURADA DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ
9. SEGUIMENT DE CONTRACTE
10. RESPONSABILITAT DE L'ADJUDICATÀRIA
11. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS DE LA IMATGE

1. ANTECEDENTS

La pobresa energètica és la situació d'una persona o família que té dificultats per a pagar els subministraments bàsics d'electricitat, aigua o gas del seu habitatge, o que destina una part elevada dels seus ingressos a pagar aquests subministraments.

Aquest fenomen és la conseqüència de la suma de diversos factors, dels què destaquen el baix nivell de renda, la ineficiència energètica dels habitatges i/o dels edificis, els preus elevats dels subministraments, les males pràctiques de les companyies, o uns contractes i tarifes que no s'ajusten a les necessitats i prioritats de les persones usuàries.

La pobresa energètica és un problema rellevant per a la salut pública, que està adquirint una visibilitat creixent. El fred a l'interior de l'habitatge té uns impactes directes que poden desencadenar malalties potencialment mortals o agreujar les ja existents, com, per exemple, les relacionades amb l'aparell respiratori. Aquests factors tenen un impacte sobre el benestar mental, relacionant-se amb situacions d'estrès, ansietat i depressió.

Així mateix, n'hi ha d'altres efectes indirectes per a la salut, ja que les persones que viuen en llars en situació de pobresa energètica realitzen menys activitat física i consumeixen aliments menys saludables.

De la mateixa manera, existeixen grups de persones que són més vulnerables a l'efecte de la pobresa energètica, com és el cas de les persones grans, els infants i les persones amb condicions de salut cròniques. També s'ha reportat que les dones podrien ser més susceptibles a l'efecte de les temperatures baixes.

L'informe "*Abast de la pobresa energètica de Catalunya. Causes, conseqüències i possibles polítiques per mitigar-la*", elaborat per l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques (Ivàlua) a finals de 2018, assenyala que, per a poder entendre la pobresa energètica a Catalunya, és indispensable conèixer les característiques de les famílies que hi resideixen, ja que, aquestes determinen les necessitats energètiques de les llars.

En aquest sentit, especifica que els valors de renda més baixos concentren les famílies més vulnerables. Així, comenta que hi ha una proporció important de llars monoparentals o multipersonals amb infants dependents i, per tant, amb subjectes vulnerables.

La tinença en propietat és un fenomen molt menys estès entre les famílies de renda baixa que, per tant, viuen en habitatges de lloguer, en què la persona propietària no té incentius per millorar-ne l'estat i l'eficiència energètica de l'habitatge.

El màxim nivell d'estudis assolit per les famílies en aquests valors de renda es concentra principalment en la primària o secundària. Una de les conclusions que apareix a l'informe citat és que, com a mínim, un 7,5% de les famílies de Catalunya pateixen pobresa energètica. Això vol dir que no es tracta d'un problema menor.

Tanmateix, que un habitatge estigui en mal estat, en general implica que, mantenint tota la resta de variables constants, aquest generarà una demanda energètica més alta. A Catalunya, segons l'estudi d'Ivàlua, del conjunt d'habitatges principals, un 12,4% està en un estat que no és l'idoni.

El Parlament de Catalunya va aprovar la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Un dels trets essencials d'aquesta llei, és que introdueix el principi de precaució, de manera que l'empresa subministradora no pot realitzar un tall del subministrament si prèviament no s'ha verificat la vulnerabilitat del consumidor/a afectat/da.

Tenint en compte els principals determinants de la pobresa energètica, el servei objecte d'aquesta licitació té com a objectiu actuar de promotor i defensor dels drets de les persones pel

que fa a l'accés als subministraments bàsics, així com contribuir al compliment ple de la Llei 24/2015.

El següent plec de prescripcions tècniques particulars ha de regir la realització de la prestació i defineix les seves qualitats, les seves condicions socials i ambientals.

2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I DESTINATARIS/ES

2.1. Definició

Servei municipal especialitzat en la detecció i reducció de la pobresa energètica, mitjançant la informació, l'assessorament i l'acompanyament a la ciutadania en la garantia dels seus drets, així com en la millora de tots els aspectes que contribueixin a evitar aquesta situació, mitjançant accions organitzades en dos eixos: prevenció de la pobresa energètica i intervenció directa en cas de pobresa energètica.

La seva finalitat és la d'aconseguir, principalment, justícia social i contribuir també a la sostenibilitat ambiental. Així mateix, s'estableix com a objecte complementari la inserció de persones amb especials dificultats d'accés al mercat laboral.

2.2 Objectius generals 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 subministraments bàsics i millorar l'eficiència de les llars de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet, especialment de les més vulnerables.

2.3 Objectius específics del servei

Els anteriors objectius generals s'estructuren de la següent forma, cadascun dels quals té objectius específics propis, i són:

- 1) Garantir l'accés als subministraments 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 subministraments 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.
- 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.

2.4 Destinataris/es

En relació a l'eix pobresa energètica, el servei s'adreça al conjunt de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, en especial, a aquelles persones que pateixen pobresa energètica i en les que es contempla algun dels següents indicadors de vulnerabilitat:

- Persones que pateixen dificultats econòmiques derivades de situacions puntuals o estructurals (atur de llarga durada, finalització de prestacions socials, manca d'ingressos, etc.).
- Persones que viuen en habitatges en males condicions (manca d'aïllament, problemes d'humitat, filtracions, etc.).
- Persones en situació de dependència (persones grans, persones amb discapacitat) o que pateixen algun tipus de dificultat sociosanitària que requereix d'aparells elèctrics per a un desenvolupament òptim de la seva vida diària.
- Famílies amb menors a càrrec, especialment les monoparentals.

3. DESCRICIÓ DEL SERVEI: CARTERA DE SERVEIS

S'ofereixen diversos tipus de serveis, definits segons les tasques a realitzar i els professionals que les realitzen. A continuació es concreten i es detallen en cada cas:

3.1. Servei d'informació i assessorament

Servei d'atenció presencial i no presencial (primera atenció/Front Office), tant de detecció de situacions de vulnerabilitat, com d'assessorament energètic. S'encarrega de:

- Punt de referència de la ciutat per a qualsevol tema energètic.
- Detectar les situacions de vulnerabilitat.
- Assessorament energètic complet i individualitzat.
- Recepcionar i detectar les demandes de la ciutadania de forma presencial, telefònica o telemàtica.
- Oferir atenció personalitzada a la ciutadania en matèria d'eficiència energètica: ús racional de l'energia, informació i derivació a altres serveis en cas de ser necessari.
- Identificar les persones que pateixen situacions de pobresa energètica i oferir altres serveis més adequats dins del programa.
- 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 de la llar, gestió i optimització dels serveis de subministrament associats a l'habitatge i altres gestions relacionades.
- Assessorament de les condicions contractuals dels subministraments bàsics.
- Assessorament de les mesures de protecció al consumidor vulnerable existents.

3.2. Servei de tràmits i gestions

Servei especialitzat d'atenció individual a realitzar en un espai on es disposi d'un telèfon i accés a un ordinador i a una impressora per tal de dur a terme les accions de millora. L'atenció serà telefònica o telemàtica. En aquest cas, es podrà sol·licitar a la persona usuària documentació pendent i necessària per algun tràmit o gestió. Aquesta documentació es lliura a l'oficina PAE, en un únic punt de Back Office (BO). Els tràmits i gestions inclosos, entre d'altres, són els següents:

- Tràmits i gestions de millora associades i derivades dels assessoraments energètics.
- Gestió medidora amb les companyies: talls de subministrament, sol·licitud de canvis de potència.
- Gestió de les condicions contractuals dels subministraments bàsics.
- Gestió de les mesures de protecció al consumidor vulnerable existents.
- Regularització de les situacions anòmales i irregulars, i també actuacions davant de talls de subministrament.

3.3. Cartera de serveis

Els serveis que haurà de gestionar l'adjudicatari a partir dels diferents serveis i programes descrits anteriorment, i que conformen la cartera de serveis mínima que s'oferirà a la ciutadania que s'adreça al servei, són els següents:

1. Gestions amb les companyies elèctriques: canvis de titularitat, canvi de comercialitzadora de referència, canvis de tarifa, discriminació horària, canvis de potència, eliminació de serveis extres, gestió bo social elèctric, alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconexió del subministrament i derivació per gestió de butlletí elèctric.
2. Gestions amb les companyies de gas: canvi de titularitat, canvi comercialitzadora de referència, eliminació de serveis extres i gestió de trams, alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconexió del subministrament i gestió de butlletins de gas.
3. Gestions amb la companyia de l'aigua: gestió de bonificacions (tarifa social i gestió del fons de solidaritat, exempció de la Taxa TMTR i taxa de clavegueram), alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconexió del subministrament, ampliació dels trams contractats, ampliació de trams de l'ACA (Agència Catalana de l'Aigua), bonificació MUSA (HidroMetering).
4. Assessorament energètic a la llar: reduir el malbaratament energètic, autoproducció, autoconsum, etc.
5. Monitorització energètica.
6. Educació en hàbits respecte de l'ús dels electrodomèstics, els aparells electrònics i la resta d'aparells elèctrics.
7. Regulació de la temperatura de la caldera.
8. Derivació i/o acompanyament a les ajudes per a petites reparacions (Centres de Serveis Socials -CSS).
9. Informació sobre l'ajuda de Rehabilitació de l'interior d'habitatges a l'OLH, així com l'acompanyament.
10. Acompanyament a la gestió del fons social de l'aigua (CSS) i a la gestió del butlletí elèctric.
11. Instal·lació de material de baix cost per a reduir el consum energètic i mantenir el confort tèrmic dels habitatges, així com petites intervencions per un ús més racional de l'energia i millores de l'habitabilitat (col·locació de burletes a les portes, canvi dels punts de llum, canvi dels diferencials) a fi de millorar l'estalvi energètic.
12. Assessorament en la defensa dels drets de les persones usuàries, i acompanyament i tramitació de les denúncies.
13. Tramitar l'Informe de Risc d'Exclusió Residencial (IRER).
14. Lliurament de tríptics informatius (drets energètics, PAE, bo social tèrmic, baixada de potència, discriminació horària, taxa de clavegueram...).

4. ÀMBIT FUNCIONAL DEL CONTRACTE

El servei de detecció i reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència energètica de la ciutat del municipi de Santa Coloma de Gramenet, s'estructura a partir de tres eixos d'intervenció, amb funcions i objectius diferenciats, que són:

1. **Front office** dirigit a la població general, és la porta d'entrada al circuit d'atenció per a la resta de programes i serveis que s'ofereixen. S'encarrega de:

- Recepció i atenció a la ciutadania en matèria de pobresa energètica.
- Detecció de les demandes de la ciutadania, de manera presencial, telefònica i telemàtica.
- Facilitar la informació bàsica i les orientacions generals per a prevenir i lluitar contra la pobresa energètica.
- Atenció, orientació i informació bàsica d'altres serveis i recursos de l'oficina local d'habitatge disponible per als usuaris, amb derivació, si escau, als serveis corresponents de l'OLH.

2. Visites personalitzades amb l'objectiu d'orientar i assessorar a les persones de manera personalitzada en relació al seu consum energètic, a fi de resoldre possibles dificultats i/o incidències vinculades a la contractació, optimització de la factura i altres problemàtiques derivades de les factures dels subministraments energètics.

L'assessorament personalitzat es realitzarà en un espai en el que es mantingui certa confidencialitat. Si es disposa d'un telèfon o ordinador es poden resoldre problemes *in situ* o ensenyar el circuit per fer-ho.

Els objectius específics són:

- Resoldre dubtes respecte de la lectura de les factures i les incidències detectades.
- Detectar situacions de greu vulnerabilitat i/o urgència en relació als subministraments d'electricitat i gas.
- Estudiar cada cas i assessorar individualment sobre mesures de reducció del cost de les factures del subministrament elèctric.
- Identificar i acompanyar en l'obtenció del bo social.
- Derivar el cas d'una possible intervenció a la llar si és necessari.
- Acompanyar en l'actualització de butlletins amb finançament públic per rehabilitacions. Tramitació de les ajudes.
- Valorar la tramitació de la certificació energètica.
- Explorar l'establiment d'un conveni amb el gremi d'instal·ladors a fi que portin la gestió de butlletins a més baix preu pels usuaris/àries d'OPE que pateixin PE.

3. Intervenció domiciliària a l'habitatge de l'usuari/ària.

Els objectius de la intervenció són:

- Diagnosticar la situació de l'habitatge, la despesa i l'ús energètic dels usuaris.
- Indicar mesures de baix cost que assegurin l'estalvi continuat.
- Realitzar petites reparacions *in situ*, com ara, instal·lar paralitzadors a les aixetes, ribets a les finestres i portes, canvi de bombetes, i instal·lar monitors de control energètic.
- Detectar situacions de greu vulnerabilitat i/o urgència en relació als subministraments d'electricitat i gas.
- Detectar mancances en l'estructura de l'edifici o deteriorament, realitzant un informe de recomanacions de rehabilitació energètica de la llar.
- Identificar possibles millores estructurals per a reduir la demanda energètica en l'habitatge dels usuaris/es de l'oficina: millora de l'aïllament (finestres, instal·lacions d'elements passius, millora de les instal·lacions tèrmiques, etc.)
- Prioritzar les millores en edificis sencers per optimitzar costos.
- Assessorament en les ajudes disponibles als/les usuaris/es.

Així mateix, la relació amb les empreses subministradores estarà a càrrec de l'equip que gestiona l'oficina de pobresa energètica, realitzant les tasques següents:

- Rebuda dels llistats que envien les companyies relatius a casos d'impagament.
- Generar un registre general amb totes les dades que les companyies trameten.

- Realitzar les citacions a les persones afectades.
- Fer l'atenció al públic en relació a les citacions trameses, donar informació, fer recollida i comprovació i escaneig de la documentació que es presenta.
- Elaboració de l'expedient virtual.
- Tramesa a les companyies de l'informe RER via correu electrònic.
- Gestió de les incidències comunicades per les companyies (en els casos de no coincidència del titular amb la persona resident al domicili).

5. HORARIS I LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei s'haurà de realitzar a les oficines de Gramepark, SA, en concret, a l'Oficina Local d'Habitatge de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, situada a la Plaça d'en José Cámara de la Hoz, s/n, amb el següent horari:

Dimarts i dimecres: de 8:00 a 18 hores.

Dilluns i dijous: de 8:00 a 15:00 hores.

Divendres: de 8:00 a 14 hores.

Excepcionalment:

Setmana Santa i setmanes de Nadal

Dilluns a dijous: de 8 a 15 hores.

Divendres: de 8 a 14 hores.

Horari d'estiu (de l'1 de juny al 30 de setembre)

Dilluns a dijous: de 8 a 15 hores.

Divendres: de 8 a 14 hores.

Aquests horaris són els vigents en l'actualitat i poden ser susceptibles de modificacions per part de Gramepark, ja sigui de forma puntual per atendre qualsevol circumstància o esdeveniment, o bé de forma definitiva, atenent a les necessitats del servei.

Aquestes modificacions seran comunicades per Gramepark a l'adjudicatària, qui haurà d'atendre les noves necessitats d'acord amb les condicions establertes en els plecs que regulen aquesta licitació i de conformitat amb la proposta realitzada per la mateixa.

5.1 Serveis extraordinaris per necessitats

Es preveurà la possibilitat de modificar el contracte, per raons de càrregues extraordinàries de treball, fins a un màxim del 20% del pressupost base de licitació.

Com a càrregues extraordinàries de treball s'entendran, aquelles situacions puntuals que es produeixin durant l'execució del contracte, les quals consistiran en que, per l'elevada demanda d'usuaris del servei o per la incorporació de noves funcions a realitzar relacionades amb la gestió del servei, sigui necessària la incorporació puntual d'un/a altre/a agent energètic (a part dels mínims exigits al PPT per l'execució del servei) durant una franja horària determinada, o bé per l'increment d'hores d'atenció a l'usuari/a.

6. ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

6.1 Personal

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

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que formarà part de l'equip de treball durant l'execució del contracte, que ha de reunir els requisits de titulació i experiència exigida, sense perjudici de la verificació per part de Gramepark del compliment dels mateixos.

L'empresa adjudicatària assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients i suficients per assegurar que es podrà atendre a les persones usuàries del servei, almenys en català. A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà d'adoptar, si escau, les mesures de formació del seu personal necessàries per garantir que el personal que pugui relacionar-se amb el públic tingui un coneixement suficient de la llengua catalana per a poder desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari i suficient per aconseguir els nivells de qualitat desitjats en l'execució del servei objecte del contracte, inclòs en els casos que es puguin produir anomalies i/o emergències (sobre les quals estarà prèviament instruïda) a fi que es puguin dur a terme les actuacions pertinents.

L'adjudicatària subrogarà, si escau, el personal que actualment presta el servei, d'acord amb la normativa laboral vigent. En aquest cas, la nova adjudicatària haurà d'aplicar, des del primer moment, les condicions laborals establertes en el conveni sectorial que correspongui.

Així mateix, s'exigeix el compromís de l'adjudicatària de que, en cas de substitució d'algun dels/les treballadors/es objecte de subrogació, els/les treballadors/es substituïts/tes hauran de complir els requisits que s'estableixen com adscripció obligatòria de mitjans.

L'organització i la coordinació del servei, així com la potestat disciplinària del personal correspon exclusivament a l'adjudicatària. Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'adjudicatària, a tots els efectes, sense que entre aquest personal i Gramepark, o el seu soci únic, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, existeixi cap vincle de dependència laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte i a efectes de control de legalitat, l'adjudicatària vindrà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions, acreditant la seva afiliació i situació en la Seguretat Social.

L'adjudicatària haurà de proposar un quadre, en el termini dels 15 dies següents a l'adjudicació, en el qual s'especifiqui el personal necessari per a totes i cadascuna de les tasques a realitzar, amb la relació nominal del personal adscrit a aquestes, de forma independent. Tot això adaptat a les tasques i als horaris de prestació del servei.

Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació de les persones que presten el servei haurà de ser autoritzada prèviament per Gramepark, i s'haurà d'acreditar per part de l'adjudicatària que la seva situació laboral s'ajusta a la normativa aplicable.

Tota nova incorporació de personal en el servei es realitzarà previ acord amb Gramepark, i es requerirà un aprenentatge previ de, com a mínim, una setmana (cinc dies laborables) en les oficines de Gramepark, que anirà a càrrec de l'adjudicatària.

Així mateix, també es designarà i identificarà un/a Responsable del Servei per al seguiment de les condicions d'execució del servei, qualitat de la prestació del servei, organització i supervisió del personal assignat.

Gramepark podrà sol·licitar, en qualsevol moment, a l'adjudicatària, qui estarà obligada, a la substitució d'una persona assignada a aquest servei que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats. L'adjudicatària donarà compliment d'aquest requeriment dins d'un termini màxim de 72 hores des de la seva recepció.

L'adjudicatària garantirà, en la mesura de les seves possibilitats, una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos, que per motius justificats i a requeriment de Gramepark, es consideri necessària la substitució de determinades persones.

L'empresa adjudicatària respon dels danys que, en els edificis, en les instal·lacions o en el mobiliari, es pugui ocasionar com a conseqüència de la prestació del servei.

L'adjudicatària s'obliga a disposar d'una estructura de personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei ordinari o extraordinari (vacances, absències i/o malalties...) que li sigui requerit per part de Gramepark, amb personal amb experiència mínima de tres mesos en un servei similar i amb la formació adequada al lloc de treball.

Independentment del procés formatiu que dugui a terme l'adjudicatària amb la seva plantilla, aquesta promourà per al personal adscrit a les instal·lacions de Gramepark la formació en plans d'emergència, a fi d'acomplir, en tot moment, el nivell de qualitat que Gramepark ofereix en les seves instal·lacions.

L'adjudicatària haurà de fer arribar a Gramepark la certificació acreditativa de la formació en prevenció de riscos laborals dels/de les seus/ves treballadors/es i de la formació sobre la Llei Orgànica de Protecció de Dades i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) prèviament a l'inici del servei. Els temps invertit per l'adjudicatària en aquesta formació serà exclusivament al seu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat a Gramepark.

PERFIL DEL PERSONAL

UN/A coordinador/a del servei

Funcions:

Referent de l'eix energètic del projecte, així com de la qualitat tècnica del servei. Disseny de la formació i supervisió de la qualitat pel que fa a continguts d'energia i pobresa energètica. Supervisió de la qualitat dels circuits i procediments. Actualització de les qüestions relatives a energia i pobresa energètica per assegurar que la informació que es distribueix en el programa és, en tot moment, acurada i precisa. Relació amb la coordinació tècnica i de gestió per assegurar l'excel·lència en el desenvolupament del programa.

Perfil:

Formació requerida mínima: Titulació universitària en l'àmbit social, especialitzada en l'àmbit de les ciències ambientals o enginyeria.

Experiència requerida mínima de 3 anys demostrable en la direcció de projectes.

Competències requerides mínimes: capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, responsabilitat. Iniciativa, competències TIC.

Jornada

38 hores setmanals.

TRES assessors/es energètics/es

Funcions:

Atenció presencial individual a hores concertades. Diagnòstic de la demanda. Informació de les actuacions a emprendre i gestió de les mateixes.

Si escau: optimització de la factura (baixades de potència, gestió bo social, eliminació de serveis complementaris innecessaris, canvi de companyia, acolliment a altres mesures de protecció, etc.). Gestió de talls de subministraments (aplicació Llei 24/2015). Orientació i derivació a altres serveis del propi programa (intervenció a la llar) o externs (Oficina d'Atenció al Consumidor, CSS, portal de denúncies en l'aplicació de la Llei, Informació Ajuts a la Rehabilitació, etc.). Acompanyaments a oficines d'atenció al client de les subministradores o altres serveis clau. Registre actuacions realitzades. Registre d'incidències.

Perfil:

Formació requerida mínima: formació bàsica, preferentment formació professional de grau mitjà o superior o una formació equivalent. En cas de no tenir la titulació, caldrà acreditar, com a mínim, dos anys, a un servei igual o similar realitzant funcions anàlogues.

Experiència requerida mínima de 3 anys d'experiència professional demostrable en l'àmbit de la construcció/instal·lacions i en l'atenció al públic. Experiència en intervenció/informació en pobresa energètica a les llars i experiència en l'ús d'eines i programes informàtics.

Formació en pobresa energètica (80 hores mínim).

Competències mínimes requerides: competències lingüístiques i matemàtiques, capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, empatia, responsabilitat, iniciativa.

Jornada:

38 hores setmanals.

6.2 Formació del personal

Correspon a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà periòdicament a Gramepark els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

6.3 Obligacions mínimes en la prestació del servei

- a) L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a Gramepark el personal i l'horari de treball.
- b) L'empresa adjudicatària complirà diligentment totes les seves obligacions contractuals, derivades dels plecs de condicions, de l'acord d'adjudicació i de la seva proposició en la mesura que no contradigui els plecs i acords assolits, així com el compliment de les instruccions que dins de les seves atribucions assenyali el/la responsable del contracte en matèries relacionades amb la prestació del servei.
- c) L'empresa adjudicatària comunicarà als seus/ves treballadors/es els números de telèfon del/s seu/s responsable/es en cas que necessitin consultar alguna qüestió en referència a les tasques a desenvolupar en el lloc de treball.
- d) Està totalment prohibit que el personal manipuli o faci un ús no autoritzat específicament de les targetes dels/les usuaris/es o dels vals descompte que ofereixi Gramepark. Només realitzaran les tasques definides específicament per Gramepark.
- e) El personal no podrà disposar de comandaments i claus de les diferents instal·lacions, excepte amb autorització de Gramepark.
- f) Està totalment prohibit que el personal fumi, consumeixi alcohol i qualsevol altra substància tòxica o il·lícita dintre de la instal·lació.
- g) Està totalment prohibit l'entrada de qualsevol persona aliena a l'empresa a les instal·lacions.
- h) El personal haurà de mantenir net el seu lloc de treball, amb independència que el servei de neteja de les instal·lacions sigui realitzat per una empresa especialitzada.
- i) Està totalment prohibida la utilització dels sistemes informàtics per altres qüestions no definides per Gramepark o l'empresa adjudicatària.
- j) El contractista haurà de mantenir els estàndards de qualitat i les prestacions equivalents als criteris que van servir de base per a l'adjudicació del contracte i el personal que adscriuui a la prestació del servei haurà d'observar els nivells mínims de comportament i les regles de decòrum adients a la prestació contractada. Quan alguna de les persones no observi aquests nivells i regles, Gramepark advertirà a l'adjudicatària i aquesta haurà de substituir-la en el termini més breu possible.

- k) L'empresa adjudicatària assumirà el possible menyscapte de diners que es pugui produir pel seu personal en la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.
- l) L'empresa adjudicatària comunicarà totes les incidències o qualsevol substitució que hi hagi en cas de malaltia o qualsevol altra causa.

6.4 Altres obligacions de l'adjudicatària

- a) Amb la finalitat de controlar el servei, l'adjudicatària subministrarà a Gramepark la documentació que li sigui requerida.
- b) L'adjudicatària no podrà contractar ni, en conseqüència, assignar al servei contractat per Gramepark a personal amb una jornada diària, setmanal o mensual superior a la legalment prevista.
- c) Els danys produïts als edificis, mobiliari o instal·lacions, per negligència o mala fe, seran indemnitzats per l'empresa adjudicatària. L'import d'aquests danys es podrà minorar de la factura mensual en la quantitat acordada.
- d) L'empresa adjudicatària haurà de contractar una assegurança de responsabilitat civil per danys a béns i persones de 300.000,00 € per sinistre i un sub-límit per víctima per la cobertura de responsabilitat civil patronal de 150.000,00 € abans de l'inici de la prestació del servei. Aquesta assegurança serà actualitzada anualment.
- e) L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa d'aplicació en matèria laboral, de Seguretat Social, accidents, seguretat i higiene, i altres que siguin d'aplicació al servei que desenvolupen.
- f) L'empresa adjudicatària pot restar obligada a subrogar-se com ocupadora en els contractes dels/les treballadors/es que conformen la plantilla del personal afecta als contractes actualment vigents.
- g) L'adjudicatària facilitarà a Gramepark el número de telèfon d'un/a responsable de l'empresa per a la comunicació immediata en horari de treball i pels casos d'urgència dels assumptes referits a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.
- h) En cas de que qualsevol d'aquestes normes, així com les instruccions o protocols establerts per Gramepark, s'incompleixin amb reiteració, Gramepark podrà requerir a l'empresa adjudicatària la substitució de la persona o persones afectades.

6.5 Queixes, reclamacions i suggeriments dels/les usuaris/es

Les persones que presten el servei han d'informar a la persona usuària del procés per a formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

Les persones que presten el servei hauran d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu ordinari, correu electrònic, etc.) en un termini inferior a 15 dies. La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per la persona usuària.

Les persones que presten el servei hauran de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments, verbals i escrits rebuts. En el registre hauran de constar les dades bàsiques (persona usuària, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per a 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 Gramepark de manera immediata. S'informarà a Gramepark 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. Gramepark tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats a través de l'aplicació informàtica de l'empresa.

7. PLA DE QUALITAT DOCUMENTAL I PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

L'adjudicatària del servei haurà de disposar d'un pla de qualitat documental, que ha de definir, com a mínim:

- Política de qualitat.
- Eines estratègiques.
- Objectius.
- Funcionament i organització.
- Actuacions.
- Responsable.
- Cronograma.
- Sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandament, etc.).

Aquest sistema de qualitat haurà de tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei, que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei, i que permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació del servei. Així mateix, el pla de qualitat haurà d'estar documentat i adaptat per tal de ser aplicable al servei.

L'adjudicatària haurà de comptar amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries, d'acord amb els principis bàsics del servei i haurà de garantir el coneixement i l'aplicació d'aquests protocols i procediments per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

L'adjudicatària haurà de disposar de protocols d'actuació per a:

- L'assessorament energètic a domicilis. Protocol d'actuació específic quan la persona usuària no obre la porta.
- Assessorament energètic en el punt d'informació.
- Tallers per a informar de la facturació i optimitzar el consum de les llars.

L'adjudicatària actuarà d'acord amb els protocols de gestió del servei establerts per Gramepark en les situacions en què es disposi d'aquests i altres que s'incorporin durant l'execució del contracte.

L'adjudicatària podrà proposar altres protocols i procediments d'actuació.

8. INICI I DURADA DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

Hi haurà una borsa d'hores a realitzar pel personal amb la categoria d'assessor/a energètic/a de 150 hores durant la durada del contracte i les possibles pròrroques, destinades a possibles serveis esporàdics o reforços del serveis que puguin sorgir. Aquestes seran a demanda de Gramepark i només s'abonaran en el cas que, efectivament, es prestin.

El preu hora per aquest serveis serà l'ofert per l'adjudicatari, sense diferenciació del tipus d'hores (ordinària, nocturna o festiva), atès que la finalitat de la borsa d'hores és per a què serveixi per a reforços puntuals i aquests sempre seran dins de l'horari ordinari.

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatària entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat

del servei. Durant aquest termini la nova adjudicatària estarà obligada a adaptar el traspàs de dades al sistema de l'adjudicatària sortint (planificació dels processos de càrrega de dades als seus propis sistemes).

Les adjudicatàries, 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 la nova adjudicatària en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat del servei, sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

El contracte tindrà una durada de dotze (12) mesos, prorrogable dues vegades més, per un termini de sis (6) mesos cadascuna de les pròrrogues.

9. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

GRAMEPARK, SA designarà un/a responsable del contracte, que s'encarregarà del control i seguiment del servei objecte d'aquest contracte, d'acord amb el plec de prescripcions tècniques, el plec de prescripcions administratives particulars, el contracte de prestació de serveis signat amb l'adjudicatària, la oferta presentada per l'adjudicatària i la resta de normativa aplicable. El/la responsable del contracte realitzarà els requeriments adients a l'adjudicatària respecte a l'incompliment de les condicions de prestació del servei establertes o quan aquestes no es prestin de forma satisfactòria i l'empresa adjudicatària haurà de fer les correccions necessàries.

Es crearà una comissió de seguiment del servei amb la/es persona/es coordinadora/es del servei de l'empresa adjudicatària i un/a tècnic/a de Gramepark. Aquesta comissió es reunirà de forma bimensual o quan així ho consideri Gramepark.

El seguiment del servei es realitzarà a través de la supervisió d'informes mensuals d'activitat i de qualitat del servei, per tal de garantir l'acompliment dels estàndards inclosos en l'oferta adjudicada.

Així mateix, l'informe haurà d'incloure indicadors que permetin controlar el compliment dels estàndards de qualitat que estableixin els plecs i dels compromisos de qualitat inclosos en l'oferta adjudicada, així com altres indicadors que Gramepark sol·liciti.

Aquest Informe haurà d'incloure, com a mínim, les següents dades per serveis i gestions implicades (atenció i informació, assessorament, intervenció, intervenció-realització) en el desenvolupament dels punts d'assessorament energètic (PAE):

- Persones ateses al Front Office.
- Assessoraments individuals presencials, telefònics i telemàtics.
- Intervencions realitzades en habitatges.
- Sol·licituds d'informe de risc d'exclusió residencial (SIRER) facilitats i/o orientats.
- Núm. de SIRER (Sol·licitud d'Informe de Risc d'Exclusió Residencial) lliurades (100% en casos d'avisos de tall).
- Informes de risc d'exclusió residencial (IRER) positius entregats a persones ateses.
- Aturaments provisionals de talls (ajornaments) de subministrament (llum, aigua i/o gas) al Front Office (informació i assessorament) fins a l'obtenció de l'IRER.
- Total de persones vulnerables protegides per la Llei 24/2015 via IRER obtinguts.

- Contractes de subministrament garantits de possibles talls per la Llei 24/2015 via IREER obtinguts.
- Número de bons socials gestionats.
- Número de canvis de titularitat.
- Número de canvis de potència.
- Valoració per part de les persones usuàries dels tallers i dels/les professionals que els desenvolupen.

L'adjudicatària presentarà una memòria anual d'activitat relacionada amb les persones usuàries ateses, actuacions que s'han dut a terme, etc. Contindrà les dades bàsiques del servei, així com els indicadors. Es presentarà en format electrònic i en paper.

Per últim, l'adjudicatària presentarà amb la periodicitat que determini Gramepark una memòria d'incidència del pla d'igualtat de gènere.

10. RESPONSABILITAT DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària 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 el domicili de les persones usuàries, en les instal·lacions de Gramepark, en el mobiliari i en els objectes personals.

El personal a càrrec de l'adjudicatària haurà de complir amb allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas a Gramepark. Igualment serà responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors i/o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus/ves treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

11. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a Gramepark.

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 Gramepark la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els i les 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/a 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 del servei. Els serveis 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'adjudicatària realitza la gestió tècnica del projecte.

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

Santa Coloma de Gramenet, juliol de 2026