



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Servei d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum

Informe de Necessitat i Plec de Prescripcions Tècniques

Expedient núm. 3085-2949/2026

CSV: c3bd2849-c037-4025-b36a-c6db5add038b
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de
1 d'octubre. La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça
<https://tramits.esparreguera.cat/Ciudadania/ValidarDocuments.aspx>



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	Antecedents.....	3
2.	Objecte del contracte.....	3
3.	Justificació de la necessitat.....	4
4.	Pressupost de licitació.....	5
5.	Durada del contracte.....	6
6.	Justificació del procediment d'adjudicació.....	6
7.	Requisits del contractista.....	6
8.	Criteris de valoració.....	6
9.	Serveis/subministraments a realitzar.....	14
10.	Obligacions de l'adjudicatari.....	21
11.	Condicions especials d'execució.....	25
12.	Modificació del contracte.....	26
13.	Subrogació.....	26
14.	Subcontractació.....	26
15.	Lloc de prestació.....	27
16.	Assegurances.....	27
17.	Responsable del contracte.....	27
18.	Termini de recepció del contracte.....	27
19.	Termini de garantia del contracte.....	27

1. Antecedents.

Existeix un contracte en vigor per a la prestació del Servei d'assessorament en matèria de consum de l'Ajuntament d'Esparreguera. Aquest contracte finalitzarà en data 31 de desembre de 2026.

Aquest contracte està previst en el Pla de Contractació, aprovat per la Junta de Govern Local en la sessió ordinària número 0007-2026 celebrada en data 15 d'abril de 2026.

Aquest contracte està subvencionat parcialment i es finança a càrrec de les següents subvencions:

- Suport als Serveis públics de consum de la Diputació de Barcelona (catàleg de serveis)

Aquest contracte no afecta al programari municipal.

2. Objecte del contracte.

Aquest contracte té per objecte la prestació integral del Servei d'assessorament en matèria de consum, que comprèn el conjunt d'actuacions adreçades a la informació, orientació, formació i defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries.

En concret, el servei inclou:

- La provisió de serveis d'informació general i específica en matèria de consum, tant de manera presencial com telemàtica, amb la finalitat de garantir que les persones consumidores disposin d'un coneixement adequat dels seus drets i obligacions.
- L'assessorament personalitzat en relació amb consultes, reclamacions o conflictes derivats de relacions de consum.
- La gestió de procediments de mediació entre persones consumidores i empreses o professionals, amb l'objectiu d'assolir solucions amistoses i extrajudicials als conflictes plantejats.
- La tramitació i seguiment de reclamacions, denúncies i queixes, així com la seva derivació als organismes competents quan escaigui.
- L'organització i impartició de xerrades, tallers i accions de sensibilització i formació en matèria de consum responsable, drets dels consumidors i bones pràctiques en el mercat.
- Quan sigui necessari, la realització d'actuacions complementàries vinculades a la gestió del servei, incloent-hi la coordinació amb altres administracions o entitats, l'elaboració d'informes i el manteniment de registres d'activitat.

Totes aquestes prestacions es desenvoluparan d'acord amb la normativa vigent en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, sota criteris d'eficàcia, proximitat, transparència i qualitat del servei.

Per tant, es tracta d'un contracte de serveis.

No s'admeten variants en les ofertes respecte a l'objecte del contracte.

Malgrat les previsions contingudes en l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de

2014 (d'ara endavant, LCSP), es consideren motius vàlids, a l'efecte de justificar la no divisió en lots de l'objecte del contracte:

1. El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic atès que es tracta de prestacions conjuntes i que, per separat, no tenen substantivitat pròpia.

L'objecte d'aquest contracte es correspon amb el/s següent/s codi/s CPV:

- 79140000-7: Serveis d'assessoria i informació jurídica

S'adjunta a l'expedient informe d'insuficiència de mitjans en relació a aquesta prestació.

3. Justificació de la necessitat

La naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte projectat així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en la necessitat de garantir un servei estable, especialitzat i accessible d'assessorament en matèria de consum, orientat a la protecció efectiva dels drets de les persones consumidores i usuàries.

En aquest sentit, el Servei públic de consum és un servei gratuït i d'atenció personalitzada, que té com a objectiu la defensa dels drets de les persones consumidores i usuàries. Aquesta tasca la porta a terme en dos àmbits diferents: L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), que ofereix informació i assessorament sobre temes de consum de manera presencial, telefònica i telemàtica; i el Servei de Mediació en consum (MED), que fa conciliació entre les parts, i segons el Codi de consum de Catalunya només pot intervenir-hi quan hi ha un conflicte de consum, i el consumidor i l'empresa no han arribat a un acord.

En aquest sentit, es constata una demanda creixent d'informació, orientació i suport davant de situacions de conflicte en les relacions de consum, derivades de la complexitat del mercat actual, la diversificació de serveis i canals de contractació (especialment digitals) i l'augment de pràctiques comercials potencialment abusives. Aquesta realitat fa necessari disposar d'un servei tècnic que pugui atendre consultes, gestionar reclamacions i dur a terme tasques de mediació amb garanties d'eficàcia i imparcialitat.

Així mateix, es detecta la necessitat de promoure accions de sensibilització i formació adreçades a la ciutadania, amb l'objectiu de fomentar el consum responsable, prevenir conflictes i millorar el coneixement dels drets i deures en l'àmbit del consum.

Aquest servei es presta als efectes de donar compliment a la competència municipal descrita en el paràgraf G de l'article 66 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya, que fa referència als "abastaments, els escorxadors, les fires, els mercats i la defensa d'usuaris i consumidors".

Aquesta competència no es correspon amb serveis de caràcter obligatori segons l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

4. Pressupost de licitació

La despesa i el preu del servei que per aquest Ajuntament representa la contractació de referència, amb càrrec a l'aplicació pressupostària 221 430 22799, és de 119.998,12 € (*cent dinou mil nou-cents noranta-vuit euros amb dotze cèntims*), IVA inclòs, d'acord amb el següent desglossament:

Exercici	Aplicació pressupostària	Període	B Imposable	IVA 21%	TOTAL
2027	221 430 22799 - Contracte d'Oficina Atenció al Consumidor (OMIC)	1 de gener de 2027 a 31 de desembre de 2027	24.793,00 €	5.206,53€	29.999,53€
2028	221 430 22799 - Contracte d'Oficina Atenció al Consumidor (OMIC)	1 de gener de 2028 a 31 de desembre de 2028	24.793,00 €	5.206,53€	29.999,53€
2029	221 430 22799 - Contracte d'Oficina Atenció al Consumidor (OMIC)	1 de gener de 2029 a 31 de desembre de 2029	24.793,00 €	5.206,53€	29.999,53€
2030	221 430 22799 - Contracte d'Oficina Atenció al Consumidor (OMIC)	1 de gener de 2030 a 31 de desembre de 2030	24.793,00 €	5.206,53€	29.999,53€
TOTAL			99.172,00€	20.826,12€	119.998,12€

El preu base de licitació és adequat als preus generals de mercat (d'acord amb l'article 100 i 102 LCSP).

El pressupost base de licitació es determina a partir del càlcul dels costos directes i indirectes associats a l'execució del contracte així com el benefici industrial. Els costos directes són aquells que sense cap mena de dubte es poden assignar a l'execució del contracte. Es divideixen en costos de personal i costos dels productes a subministrar, si s'escau. Els costos indirectes són aquells necessaris per a l'execució del contracte però que no es poden assignar de forma unívoca al mateix. El benefici industrial és el percentatge que l'empresari es maca com a guany.

El preu del contracte s'ha determinat, d'acord amb la justificació que consta en l'expedient, en base a :

- ☐ Preus referits a components de la prestació, no podent-se determinar les unitats que es necessitaran.
- ☒ Preus referits a components de la prestació, sent les unitats que es necessiten determinades.
- ☐ Un tant alçat en no haver estat possible o convenient la seva descomposició.

L'Ajuntament d'Esparreguera no està obligat a esgotar la totalitat del pressupost màxim, quedant la despesa real limitada a allò que resulti dels preus oferts per l'adjudicatari i dels serveis efectivament requerits i realitzats. Malgrat això, el pressupost base de licitació indicat en aquest Informe de Necessitats i PPT i en el PCAP constitueix el límit màxim de despesa prevista.

Les unitats indicades en el PPT són unitats estimades, essent possible incrementar-les si el preu unitari ofert per l'adjudicatari permet fer-ho sense superar l'import del pressupost base de licitació.

No s'admet la revisió de preus durant la vigència del contracte.

5. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada màxima de 4 anys, finalitzant abans si s'esgota el crèdit disponible. No es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte. Aquesta durada es concreta tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitats de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència (art. 29 LCSP).

6. Justificació del procediment d'adjudicació

La contractació es tramitarà mitjançant Procediment obert simplificat, atès el compliment de les condicions establertes en l'article 159 LCSP.

7. Requisits del contractista

En relació a la solvència econòmica financera, d'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'empresari i de presentació de les ofertes ha de tenir un valor igual o superior 29.999,53 €.

El compliment d'aquest requisit s'acreditarà mitjançant la inscripció del volum anual de negocis al Registre Electrònic d'Empreses Licitadores a Catalunya (RELI) o al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades (ROLECE) o, si no fos possible, mitjançant l'aportació dels comptes anuals del licitador corresponents a l'últim exercici tancat i dipositats al Registre Mercantil o oficial que correspongui, sempre que hagi vençut el termini de presentació i estiguin dipositats; si no ho estiguessin, caldrà presentar-los acompanyats de la certificació de la seva aprovació per part de l'òrgan d'administració competent. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil hauran de presentar els seus llibres de comptabilitat i comptes o llibres de registre fiscal (ingressos/despeses/impostos) que permetin deduir el volum de negoci.

Quant a la solvència tècnica professional, els licitadors hauran d'acreditar com a mínim haver realitzat durant els últims tres anys un servei de característiques anàlogues i d'import igual o superior a 29.999,53€, IVA inclòs, anual, mitjançant una relació dels principals serveis en l'àmbit de l'objecte del contracte o en àmbits connexes, amb indicació del seu objecte, de l'import total, la data i l'entitat contractant, pública o privada.

8. Criteris de valoració

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS ES PRODUÏX DE FORMA AUTOMÀTICA

Puntuació Total màxim 75 punts

PROPOSICIÓ ECONÒMICA

Puntuació Total màxim 27 punts

Oferta Econòmica	Màxim 27 punts
La puntuació màxima serà per l'oferta més baixa i només per aquesta. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent: Puntuació total = $((MO/OL) * X) * \%$ X= Puntuació Màxima MO= Millor Oferta (la de menor preu obté automàticament la màxima puntuació) OL= Oferta objecte de valoració % = Percentatge de ponderació tenint en compte els preus unitaris i les hores de prestació de cada servei estimades en el contracte (apartat 9.1.) La puntuació total de l'oferta econòmica s'obtindrà del sumatori dels punts obtinguts en cada un dels conceptes que es recullen en la licitació. S'escull aquesta criteri de valoració per tal de fomentar la competitivitat de les ofertes en relació al preu.	

Les empreses que, en la seva oferta econòmica, superin els preus unitaris màxims previstos a l'apartat 9.1. del present Informe de Necessitat i Plec de Prescripcions Tècniques i les empreses que no presentin una oferta econòmica quedaran excloses de la licitació.

Si en la seva proposta el licitador omet algun preu s'entendrà que aquest es correspon amb l'import del preu unitari màxim fixat en aquest document.

ALTRES CRITERIS AUTOMÀTICS

Puntuació Total màxim 48 punts

Bossa d'Hores Bossa d'hores addicional anual, sense cost per l'Ajuntament, per tal d'atendre un major número de demandes i de gestions vinculades a l'àmbit de l'OMIC, amb un límit màxim de 60 hores anuals. La puntuació màxima serà per l'oferta més alta i només per aquesta. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent: Puntuació total = (OL/MO) * X X= Puntuació Màxima MO= Millor Oferta (la que ofereixi més hores per anualitat, amb un màxim de 60) OL= Oferta objecte de valoració (en hores anuals) S'escull aquest criteri de valoració per tal de poder atendre situacions inesperades i no programades.	Màxim 22 punts
Experiència en matèria d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum Es valorarà l'experiència, en nombre de serveis realitzats, en la matèria d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum. Per això, el licitador haurà d'emplenar una declaració responsable on faci constar els contractes realitzats en els darrers 10 anys en serveis d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum, ja siguin amb persones, entitats o ens privats o amb alguna entitat de l'Administració Pública. Només es tindran en compte aquells contractes d'import igual o superior a 29.999,53€, IVA inclòs, anuals. L'experiència que es tingui en compte en aquest criteri de selecció del contractista en cap cas podrà ser utilitzada per acreditar la solvència tècnica professional. Per això, caldrà aportar la documentació acreditativa de la solvència i la documentació acreditativa dels criteris d'adjudicació a l'hora de presentar l'oferta. La puntuació màxima serà per l'oferta que ofereixi la màxima experiència en matèria d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum, amb un màxim de 4 contractes a valorar. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent: Puntuació total = (OL/MO) * X X= Puntuació Màxima MO= Millor Oferta (la que ofereixi més contractes, amb un màxim de 4 a valorar) OL= Oferta objecte de valoració (en número de contractes)	Màxim 26 punts

Aquests criteris d'adjudicació s'apliquen als efectes de donar compliment al principi d'eficiència de l'administració així com la possibilitat d'incorporar mesures de millores que disposen les empreses del sector en l'execució de les prestacions contractuals.

S'inclou aquest criteri als efectes de millorar la qualitat del servei, en base a l'experiència específica del licitador en serveis d'assessorament, gestió i atenció en matèria de consum.

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ ELS QUALS DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR

Puntuació Total màxim 25 punts

Es valorarà la qualitat tècnica de la memòria presentada en relació amb la proposta de prestació del servei objecte del contracte.

A efectes de garantir l'homogeneïtat formal i facilitar la comparabilitat entre ofertes, **la memòria s'haurà de presentar amb una extensió màxima de 20 pàgines, en lletra Arial mida 11, amb un format que en permeti una lectura clara i ordenada.** La memòria haurà de descriure els aspectes que es desenvoluparan en els propers apartats, i que seran valorats de conformitat amb la puntuació establerta:

1. Metodologia d'atenció, assessorament, tramitació i mediació – màxim 10 punts

El plec estableix que l'adjudicatari haurà de prestar serveis d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, atenció directa a les persones consumidores, orientació sobre drets i deures, suport en la preparació i presentació de reclamacions, revisió documental, gestió de la mediació amb empreses o professionals, seguiment de terminis, tancament d'expedients i informació sobre altres vies possibles quan la mediació no prosperi. Aquest conjunt d'actuacions no només exigeix disponibilitat horària, sinó una metodologia clara, ordenada, garantista i replicable.

Una metodologia ben definida té una incidència directa en la qualitat del servei, perquè determina com s'acull la demanda ciutadana, com es classifiquen i prioritzen els assumptes, com es garanteix la coherència del tractament dels expedients, com es redueixen errors i com s'afavoreix una resolució àgil i útil dels conflictes de consum. A més, en un servei d'aquestes característiques, la metodologia és també un mecanisme de garantia dels principis de proximitat, transparència, imparcialitat, confidencialitat i orientació a la resolució efectiva dels conflictes que el plec identifica com a essencials.

Per això, no es valora només que la licitadora afirmi que atendrà correctament el servei, sinó la qualitat concreta del model de prestació proposat: seqüència d'actuacions, criteris de prioritjació, sistemes de registre, plantilles de comunicació, terminis interns de resposta, punts de control i coherència amb la normativa de consum.

Aspectes que es valoraran:

Es valorarà la qualitat tècnica, el grau de concreció, la coherència operativa i la viabilitat de la metodologia proposada per a l'atenció a la ciutadania i la gestió dels expedients en matèria de consum, atenent especialment als aspectes següents:

1. La definició del circuit d'atenció presencial, telefònica i telemàtica, valorant que la proposta descrigui de manera clara com es durà a terme l'acollida inicial de les persones usuàries, els canals disponibles d'accés al servei, els criteris d'atenció segons la naturalesa de la demanda, la distribució de les actuacions entre els diferents canals i la manera com es garantirà una resposta accessible, ordenada i coherent amb les necessitats de la ciutadania.
2. La metodologia de recepció, anàlisi i classificació de consultes, queixes, reclamacions i denúncies, valorant que la proposta concreti com es farà la identificació de la tipologia de cada cas, la revisió inicial de la informació aportada, la determinació de la via d'actuació més adient, la priorització dels assumptes quan sigui necessari i la definició d'un procediment clar per al tractament homogeni dels expedients.
3. El protocol de revisió documental i preparació dels expedients, valorant que la proposta especifiqui com es comprovarà la documentació aportada per les persones usuàries, quins criteris s'utilitzaran per detectar mancances o incidències documentals, com es requerirà l'esmena o ampliació d'informació i de quina manera es garantirà que els expedients disposin d'una base suficient per a la seva correcta tramitació o, si escau, derivació.
4. La definició del sistema de mediació en matèria de consum, valorant que la proposta descrigui de manera concreta les fases de la mediació, la forma d'interlocució amb l'empresa o professional reclamat, el seguiment de terminis, els criteris de comunicació amb les parts, la formulació de propostes de solució i la manera com es promourà una resolució amistosa, voluntària i eficaç dels conflictes plantejats.
5. El sistema de derivació a altres organismes o administracions competents, valorant que la proposta identifiqui en quins supòsits es preveu la derivació, com es determinarà l'òrgan competent en funció de la naturalesa del cas, quina informació s'oferirà a la persona usuària sobre la via més adequada i de quina manera es garantirà que la derivació es faci de forma ordenada, motivada i amb la documentació necessària.
6. El model de seguiment i tancament dels expedients, valorant que la proposta defineixi com es registrarà l'estat de cada actuació, com es controlarà l'evolució dels casos, de quina manera es documentarà el resultat final de les consultes, reclamacions o mediacions i com es garantirà la traçabilitat completa de l'expedient fins al seu arxiu o finalització, incloent, si escau, la informació a la persona interessada sobre el resultat obtingut o les vies alternatives disponibles.
7. La coherència global i l'aplicabilitat real de la metodologia proposada, valorant que el conjunt del sistema d'atenció i gestió presenti una seqüència lògica, sigui operativament executable dins del marc del contracte i estigui efectivament orientat a prestar un servei de qualitat, pròxim, eficient, imparcial i ajustat a la normativa vigent en matèria de consum.

Escala de puntuació

- 10 punts: s'atorgarà a les propostes excel·lents, molt detallades, plenament coherents i completament adaptades al servei, que defineixin amb precisió el circuit d'atenció presencial, telefònica i telemàtica; el procediment de recepció, anàlisi i classificació de consultes, queixes, reclamacions i denúncies; el protocol de revisió documental; el sistema de mediació; el procediment de derivació a organismes competents; i el model de seguiment i tancament dels expedients. Hauran d'incorporar circuits operatius clars, criteris diferenciats segons tipologia de cas, terminis interns orientatius, sistema de registre i traçabilitat, i una descripció concreta, realista i operativament aplicable del conjunt del procés.
- 7,5 punts: s'atorgarà a les propostes bones i coherents, ben adaptades al servei, que descriguin adequadament la metodologia general de prestació però amb un menor nivell de detall operatiu, o bé sense desenvolupar suficientment alguns aspectes rellevants, com ara els criteris de classificació, els terminis interns, els protocols específics d'actuació, el sistema de registre i seguiment o la definició completa de la mediació i les derivacions.
- 5 punts: s'atorgarà a les propostes suficients però genèriques, que continguin una descripció bàsica del procés d'atenció i tramitació, però amb escassa concreció procedimental, poc desenvolupament dels protocols d'actuació, limitat nivell de detall sobre el sistema de seguiment o manca d'una explicació clara sobre l'aplicació pràctica de la metodologia proposada.
- 0 punts: s'atorgarà a les propostes insuficients, molt genèriques, parcials o poc coherents amb les necessitats del servei, així com a aquelles que no descriguin adequadament la metodologia d'atenció i de gestió dels expedients, que ometin aspectes essencials del subcriteri o que resultin manifestament inadequades o inexistents.

2. Pla d'accions de sensibilització, informació i atenció a col·lectius d'interès – màxim 10 punts

El plec inclou expressament, com a part de l'objecte contractual, l'organització i impartició de xerrades, tallers i accions de sensibilització en matèria de consum responsable amb una durada màxima estimada total per anualitat de 15 hores, així com la preparació de materials divulgatius i el desenvolupament d'accions específiques per a col·lectius com gent gran, joves, famílies o persones amb especials dificultats d'accés a la informació.

En aquest sentit, es considera pertinent valorar la qualitat de la proposta d'accions de sensibilització, perquè una bona planificació formativa i divulgativa contribueix a reduir conflictes, millorar el coneixement dels drets i deures de consum, prevenir pràctiques abusives i reforçar l'accés efectiu de la ciutadania a informació clara i útil. A més, en un context de mercat complex, digitalitzat i canviant, la funció preventiva del servei és especialment rellevant i complementa l'atenció reactiva derivada de consultes i reclamacions.

Es valora, per tant, la seva qualitat tècnica, pertinència temàtica, adequació als col·lectius destinataris, viabilitat i capacitat d'impacte.

Aspectes que es valoraran:

- La proposta, definició i planificació de les xerrades, tallers o sessions informatives **per a l'any 2027**, valorant que la proposta identifiqui de manera clara el nombre d'accions



previstes (en els rangs mínims i màxims establerts), la seva possible distribució temporal, el format de les activitats, la durada orientativa, els objectius específics de cada actuació i la seva adequació a la realitat del servei municipal de consum.

- L'adequació de les temàtiques proposades, valorant que els continguts estiguin directament relacionats amb les matèries pròpies de l'objecte del contracte i amb problemàtiques habituals o emergents en l'àmbit del consum, com ara subministraments bàsics, telefonia, compres en línia, garanties, serveis financers, viatges, rebaixes, contractació de serveis, etiquetatge o altres qüestions d'interès per a la ciutadania.
- L'adaptació de la proposta als diferents perfils de persones destinatàries, especialment pel que fa a col·lectius vulnerables o amb necessitats específiques d'informació, com poden ser la gent gran, les persones joves, les famílies o les persones amb especials dificultats d'accés a la informació, valorant que la proposta diferenciï enfocaments, llenguatge, canals o formats en funció del públic destinatari.
- L'orientació preventiva de les propostes, que contribueixin a la millora del coneixement dels drets i deures de les persones consumidores, afavoreixin la prevenció de conflictes i s'integrin adequadament dins del marc general de prestació del servei d'informació, assessorament, mediació i suport en matèria de consum.
- La viabilitat operativa de la proposta, valorant que les accions plantejades siguin realistes, executables i proporcionades en relació amb els recursos previstos en el contracte, i que es presentin amb un nivell de desenvolupament suficient per permetre apreciar-ne l'aplicabilitat efectiva durant l'execució contractual.

Escala de puntuació

- 10 punts: S'atorgarà a les propostes excel·lents, molt concretes, completes i viables, que defineixin amb claredat i detall les accions informatives, formatives i de sensibilització, amb planificació suficient, temàtiques pertinents i actuals, adaptació efectiva a diferents col·lectius destinataris, previsió de materials divulgatius útils i coherència plena amb les necessitats municipals i amb els objectius preventius del servei.
- 7,5 punts: S'atorgarà a les propostes bones i coherents, ben orientades i adequades a l'objecte del contracte, però amb menor nivell de detall, planificació, segmentació de col·lectius, definició de continguts o concreció dels materials i de l'aplicació operativa de les actuacions proposades.
- 5 punts: S'atorgarà a les propostes suficients però generalistes, que descriguin de manera bàsica les actuacions o temàtiques previstes, amb escassa concreció sobre la seva planificació, destinataris, materials, utilitat o viabilitat real dins del servei.
- 0 punts: S'atorgarà a les propostes insuficients, molt genèriques, poc desenvolupades, no relacionades amb l'objecte del contracte, manifestament inadequades o inexistents.

3. Sistema de seguiment, indicadors, control de qualitat i millora contínua – màxim 5 punts

La qualitat del servei objecte del contracte no depèn únicament de la prestació material de les hores d'atenció, mediació o formació, sinó també de la capacitat de l'empresa adjudicatària per fer seguiment del servei, acreditar resultats, detectar desviacions i proposar millores útils. El mateix plec estableix obligacions específiques en aquest sentit, com ara la realització d'informes trimestrals, la celebració de reunions trimestrals de seguiment, l'elaboració d'una memòria anual dels serveis prestats, la preparació de dades estadístiques i la col·laboració en la definició d'indicadors de qualitat i resultats.

En conseqüència, es considera especialment rellevant valorar la solidesa del sistema de seguiment i control que proposi cada licitadora, atès que aquest sistema ha de permetre al responsable municipal disposar d'informació útil, periòdica i verificable sobre el funcionament real del servei, conèixer el volum i la tipologia de les actuacions realitzades, controlar terminis, detectar incidències recurrents, identificar necessitats emergents i adoptar decisions de millora amb base objectiva.

Es valorarà la qualitat tècnica, el grau de concreció, la utilitat operativa i la viabilitat del sistema de seguiment, control de qualitat i millora contínua proposat, atenent especialment als aspectes següents:

- La definició d'un sistema d'indicadors de seguiment del servei, valorant que la proposta inclogui indicadors clars, pertinents i útils per conèixer l'activitat real desenvolupada, el volum i tipologia de les consultes, queixes, reclamacions, denúncies, mediacions, derivacions i actuacions informatives realitzades, així com la seva evolució en el temps.
- La qualitat del model d'informes periòdics i memòries, valorant que la proposta concreti el contingut mínim dels informes trimestrals i de la memòria anual, la seva estructura, el nivell de detall de la informació que s'hi incorporarà, la seva utilitat per al seguiment municipal del contracte i la seva capacitat per facilitar una visió global i comprensible del servei prestat.
- El sistema de control de terminis i de seguiment de l'estat dels expedients, valorant que la proposta defineixi com es controlarà el temps de resposta, la tramitació dels expedients, el compliment dels terminis interns o procedimentals i la detecció de possibles retards o acumulacions, així com la manera com es farà el seguiment de l'evolució dels casos fins al seu tancament.
- El procediment de detecció, registre i anàlisi d'incidències, valorant que la proposta especifiqui com s'identificaran incidències en la prestació del servei, desviacions en els procediments, problemàtiques recurrents, increments puntuals de demanda o obstacles en la tramitació, i de quina manera aquesta informació servirà per adoptar mesures correctores o preventives.
- La definició de mecanismes de proposta de millora contínua, valorant que la proposta incorpori un sistema per formular millores organitzatives, procedimentals o tècniques a partir de les dades obtingudes, de l'anàlisi de resultats i de l'experiència acumulada en l'execució del servei, amb orientació a la seva aplicació real i a la millora efectiva de la qualitat prestada.
- La traçabilitat de la informació i la capacitat d'explotació de dades, valorant que la proposta defineixi com es registrarà la informació, com es podrà consultar l'estat de les actuacions, com es generarà l'explotació estadística de les dades i com aquesta traçabilitat facilitarà el control del contracte, la rendició de comptes i la presa de decisions per part de l'Ajuntament.
- La coherència global i aplicabilitat real del sistema proposat, valorant que el model de seguiment, control i millora estigui ben integrat dins del funcionament ordinari del servei i que presenti un nivell de desenvolupament suficient per apreciar-ne la implantació efectiva durant la vigència del contracte.

Escala de puntuació

- 5 punts: s'atorgarà a les propostes excel·lents, molt detallades, plenament coherents i completament adaptades al servei, que defineixin un sistema de seguiment i control de qualitat clar, estructurat, útil i operativament aplicable, amb indicadors concrets, rellevants i ben formulats; periodicitat definida; model d'informes i memòries complet; mecanismes de control de terminis; sistema de detecció i anàlisi d'incidències;



proposta de mesures correctores o de millora contínua; i traçabilitat suficient de les actuacions i dades del servei. La proposta haurà de permetre apreciar amb claredat com es mesurarà l'activitat, com s'analitzaran els resultats i com aquesta informació es convertirà en eines efectives de seguiment i millora del contracte.

- 3,75 punts: s'atorgarà a les propostes bones i coherents, ben adaptades al servei, que descriguin adequadament un sistema de seguiment, indicadors i control de qualitat, però amb un menor nivell de detall, concreció o desenvolupament en algun dels aspectes rellevants, com ara la definició precisa dels indicadors, la periodicitat dels informes, el control de terminis, la sistemàtica de detecció d'incidències, la formulació de propostes de millora o la manera d'explotar les dades obtingudes. Es tracta de propostes útils i funcionals, però menys desenvolupades o menys robustes que les que mereixen la màxima puntuació.
- 2,5 punts: s'atorgarà a les propostes suficients però genèriques, que incloguin una descripció bàsica del sistema de seguiment, dels informes o dels indicadors, però amb escassa concreció sobre el contingut real dels mateixos, la seva utilitat pràctica, el sistema de control de terminis, la gestió d'incidències, la traçabilitat de la informació o l'aplicació real de les mesures de millora. També correspondrà aquesta puntuació quan la proposta sigui formalment correcta però poc aterrada, generalista o insuficientment desenvolupada per acreditar un sistema sòlid de control efectiu del contracte.
- 0 punts: s'atorgarà a les propostes inexistents, manifestament insuficients, molt genèriques, parcials o poc coherents amb les necessitats del servei, així com a aquelles que no defineixin adequadament el sistema d'indicadors, el model d'informes i memòries, el control de terminis, la detecció d'incidències, la traçabilitat de dades o els mecanismes de millora contínua, o bé que resultin clarament inadequades per al seguiment real del contracte.

Aquests criteris d'adjudicació s'apliquen als efectes de donar compliment al principi d'eficiència de l'administració així com la possibilitat d'incorporar mesures de millores que disposen les empreses del sector en l'execució de les prestacions contractuals.

9. Serveis a realitzar.

L'adjudicatari haurà de prestar un servei integral d'atenció, informació, assessorament, mediació i suport administratiu en matèria de consum, adreçat a la ciutadania, persones consumidores i usuàries, així com, si escau, als establiments, empreses i agents econòmics del municipi.

Els serveis s'hauran de desenvolupar d'acord amb la normativa vigent en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, amb criteris de qualitat, proximitat, eficiència, imparcialitat, confidencialitat i orientació a la resolució de conflictes.

En concret, l'adjudicatari haurà de prestar els serveis següents:

1. Serveis d'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

L'adjudicatari assumirà les funcions pròpies de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, consistents en l'atenció directa a la ciutadania en relació amb consultes, queixes, reclamacions i denúncies vinculades a l'àmbit del consum.

Aquest servei inclourà, com a mínim:



- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores en matèria de consum, tant de forma presencial a les dependències municipals que s'assenyalin en el PPT com per via telefònica, electrònica o telemàtica, proporcionant una primera resposta clara, comprensible i ajustada a la normativa aplicable sobre els drets i deures de les persones consumidores i usuàries, així com sobre els canals i procediments més adequats per exercir-los, així com els terminis corresponents.
- Atendre, rebre, analitzar i tramitar les consultes, queixes, reclamacions i denúncies formulades per la ciutadania en l'àmbit del consum, revisant la documentació aportada, identificant la naturalesa del cas, orientant sobre la via d'actuació més adequada i impulsant les actuacions necessàries per a la seva correcta gestió, seguiment i resolució.
- Informar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets, deures i formes d'exercici, incloent l'explicació dels terminis, requisits documentals, procediments administratius o extrajudicials disponibles i, si escau, les possibles vies alternatives de defensa dels seus interessos, amb especial atenció a la claredat de la informació facilitada i a l'accessibilitat del servei.
- Derivar, quan correspongui, a altres administracions, serveis públics o organismes especialitzats.

L'objectiu principal d'aquest servei és oferir una primera resposta clara, accessible i útil a les persones consumidores, afavorint la defensa dels seus drets i evitant, sempre que sigui possible, l'escalada dels conflictes.

2. Serveis de mediació en matèria de consum

L'adjudicatari haurà de dur a terme actuacions de mediació entre les persones consumidores i les empreses o professionals reclamats, amb la finalitat de facilitar una solució amistosa, voluntària i satisfactòria per a les parts.

Aquest servei comprendrà:

- Gestionar les reclamacions mitjançant la mediació en matèria de consum, desenvolupant les actuacions de comunicació, interlocució i seguiment necessàries entre la persona consumidora i l'empresa o professional reclamat, amb criteris d'imparcialitat, neutralitat, confidencialitat i orientació a l'assoliment de solucions amistoses, satisfactòries i extrajudicials per a les parts.
- Fer el corresponents trasllats de les reclamacions i requeriments de resposta, així com el seguiment dels seus terminis.
- Impulsar i fomentar l'arbitratge de consum com a mecanisme de resolució de conflictes, informant les persones consumidores i els agents econòmics sobre el seu funcionament, avantatges i requisits, promovent-ne la utilització quan sigui procedent i orientant sobre la seva tramitació davant els òrgans competents.
- Informar a la persona reclamant sobre altres vies possibles, si la mediació no prospera.

La mediació s'haurà de desenvolupar amb criteris de neutralitat, transparència i respecte als drets de totes les parts, promovent la resolució extrajudicial dels conflictes de consum.

3. Gestions derivades del procediment de consum

L'adjudicatari haurà de dur a terme les gestions administratives, documentals i de tramitació que es derivin dels procediments en matèria de consum.

Aquestes tasques podran comprendre:

- Donar d'alta, classificar i arxivar els expedients en matèria de consum.
- Preparar, revisar i ordenar la documentació dels expedients, vetllant perquè la informació aportada sigui suficient i coherent, requerint, si escau, l'esmena o ampliació documental necessària, incorporant la documentació al circuit de tramitació corresponent i garantint una gestió ordenada, diligent i traçable dels expedients.
- Elaborar propostes de resposta, informes o documents de suport, tant a les persones consumidores com a empreses.
- Fer el seguiment de l'estat dels expedients i de les actuacions practicades, controlant els terminis de resposta, les comunicacions amb les parts implicades, les derivacions efectuades, el resultat de les mediacions i el tancament final dels casos, tot mantenint actualitzada la informació necessària per al correcte control del servei.
- Derivar els casos, quan correspongui, als organismes o serveis competents, ja siguin altres administracions, juntes arbitral, serveis territorials o òrgans especialitzats, informant adequadament la persona usuària sobre la via procedent i garantint que la derivació es faci de forma motivada, ordenada i amb la documentació necessària.
- Executar directament les accions previstes en la planificació anual del servei, així com aquelles activitats puntuals o sobrevingudes que s'acordin sota les directrius i criteris d'intervenció definits per l'Ajuntament, garantint la seva correcta implantació i adaptació a les necessitats reals del municipi.
- Treballar en xarxa amb altres serveis, administracions i agents implicats en la resolució dels expedients o en la defensa dels drets de les persones consumidores, afavorint la coordinació institucional, l'intercanvi d'informació útil i l'articulació de respostes més eficaces i integrades davant les problemàtiques plantejades.
- Vetllar pel compliment de la normativa aplicable en matèria de consum, protecció de dades, confidencialitat i qualitat del servei, desenvolupant les funcions encomanades amb diligència professional, tracte correcte a la ciutadania i respecte als principis d'eficàcia, proximitat, imparcialitat i transparència que informen el servei públic de consum.

Aquestes gestions s'hauran de realitzar de manera ordenada, diligent i traçable, garantint la correcta conservació de la informació i el compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades. Aquestes gestions hauran d'incloure la signatura digital del contractista que realitza el tràmit, sempre que sigui necessari.

4. Xerrades i sensibilització en matèria de consum

L'adjudicatari haurà de col·laborar en el desenvolupament d'accions informatives, formatives i de sensibilització adreçades a la ciutadania, amb l'objectiu de fomentar un consum responsable, crític, segur i sostenible.

Aquestes actuacions podran incloure:

- Planificar, preparar i impartir sessions de difusió, sensibilització i/o formació en matèria de consum adreçades als diferents col·lectius d'interès del municipi, d'acord amb la planificació anual del servei o amb les necessitats específiques detectades per l'Ajuntament, garantint que els continguts siguin entenedors, actualitzats, útils i adequats al perfil de les persones destinatàries.
- Adaptar els continguts i la metodologia de les sessions al tipus de públic destinatari, incloent, si escau, accions específiques adreçades a gent gran, joves, famílies, col·lectius vulnerables o persones amb especials dificultats d'accés a la informació, amb l'objectiu d'afavorir un consum responsable, crític, segur i sostenible.



- Definir els objectius, l'estructura i el contingut tècnic de cada acció formativa o informativa, seleccionant les temàtiques més adequades en funció de les necessitats detectades, com ara subministraments bàsics, telefonia, compres en línia, garanties, serveis financers, viatges, rebaxes, contractació de serveis, etiquetatge o altres matèries d'interès en l'àmbit del consum.
- Preparar, elaborar i actualitzar els materials didàctics i divulgatius necessaris per al desenvolupament de les activitats, incloent presentacions, guies, fitxes informatives, dossiers, materials de suport o altres recursos pedagògics, en format adequat per a la seva utilització presencial o telemàtica i, si escau, per a la seva posterior difusió a través dels canals municipals.
- Vetllar perquè els materials i continguts siguin clars, pedagògics, rigorosos i ajustats a la normativa vigent, assegurant-ne la comprensibilitat, la utilitat pràctica i l'adequació al nivell d'informació dels col·lectius destinataris.
- Coordinar-se amb el personal municipal responsable del contracte per a la programació de les activitats, la concreció de temàtiques, la selecció dels col·lectius destinataris, la validació dels continguts, l'ús d'espais o canals de difusió i el seguiment posterior de les actuacions realitzades.
- Proposar noves accions, temàtiques i enfocaments pedagògics que permetin millorar l'abast, la utilitat i l'eficàcia de les actuacions de formació i sensibilització, d'acord amb l'evolució de les problemàtiques de consum i les necessitats detectades en el municipi.
- Elaborar, si escau, breus resums, informes o valoracions de les activitats realitzades, indicant-ne el contingut, el desenvolupament, la participació i les possibles conclusions o propostes de continuïtat, en coherència amb el sistema de seguiment i control del contracte.

Aquestes accions tindran com a finalitat reforçar la prevenció de conflictes, millorar el coneixement dels drets de les persones consumidores i promoure hàbits de consum informats i responsables.

5. Altres funcions anàlogues necessàries per al funcionament del servei

A més de les funcions específicament indicades, l'adjudicatari haurà d'assumir aquelles altres tasques complementàries o anàlogues que siguin necessàries per garantir el correcte funcionament del servei municipal de consum.

Entre aquestes funcions es podran incloure:

- Participar en les reunions de coordinació i seguiment del contracte amb el personal municipal responsable, aportant informació actualitzada sobre l'activitat del servei, l'evolució dels expedients, les incidències detectades, els resultats obtinguts i les possibles mesures de millora o ajustos operatius que es considerin convenients.
- Elaborar o col·laborar en l'elaboració d'informes, dades estadístiques, memòries i altres documents de seguiment, relatius al volum d'activitat del servei, tipologia de consultes i reclamacions, mediacions efectuades, resultats obtinguts, incidències recurrents i altres indicadors de qualitat o control que requereixi l'Ajuntament, tot col·laborant en la definició d'indicadors de qualitat i resultats i en la detecció de problemàtica recurrents en matèria de consum.
- Proposar línies d'actuació, millores organitzatives i bones pràctiques orientades a l'optimització del servei, a la prevenció de conflictes de consum, a la detecció de problemàtiques recurrents i a la millora contínua dels procediments d'atenció, tramitació, mediació i seguiment.
- Col·laborar en la difusió i promoció del servei municipal de consum, mitjançant la preparació de continguts, missatges o materials informatius per als canals



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

institucionals i locals, amb la finalitat de reforçar el coneixement del servei per part de la ciutadania i promoure els drets de les persones consumidores i usuàries.

- Donar suport en la gestió d'incidències del servei.

Aquestes funcions hauran de prestar-se sempre dins l'àmbit material del contracte i d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament.

Amb els següents objectius:

- a) Optimitzar la despesa en la prestació dels serveis de consum.
- b) Millorar i racionalitzar les actuals prestacions del servei.
- c) Donar un servei de qualitat relatiu als serveis de consum.

Queden inclosos en la prestació tots els treballs complementaris per a la realització del servei, ordenació de l'espai del treball i tots aquells necessaris per a la correcta execució del contracte.

El present servei no representa un compromís exclusiu per l'Ajuntament dels serveis objecte del contracte.

9.1. Freqüència horària

El resum de freqüències aproximat, en un període anual, és el següent:

TIPOLOGIA DE SERVEI	MITJA HORES MENSUALS (SENSE INCLOURE EL MES D'AGOST)	HH/ANUALS PREVISTES	PREU/HORA MÀXIMS/IVA	TOTAL S/IVA	TIPUS IVA	TOTAL IVA INCLÒS	PERCENTATGE PONDERACIÓ OFERTA ECONÒMICA
Informació, assessorament, mediació i atenció al consumidor	57,27	630	38	23.940,00 €	21%	28.967,40 €	96,56%
Xerrades en l'àmbit del consum		15	56,87	853,00 €	21%	1.032,13 €	3,44%
				TOTAL		29.999,53 €	100%

A continuació s'inclou una proposta de calendarització per al 2027. Tanmateix, per a la resta d'anualitats el licitador haurà de presentar una proposta durant el mes de novembre de l'any anterior de l'anualitat a prestar, que haurà de ser consensuada i validada pel responsable del contracte:

Proposta de calendari per a l'annualitat

2027

10 a 13 h 10 A 13 h i de 15 a 18 h 10 a 13 h i de 15 a 18 h

GENER

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

TOTAL HORES 45

FEBRER

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

TOTAL HORES 60

MARÇ

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

TOTAL HORES 51

ABRIL

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

TOTAL HORES 66

MAIG

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

TOTAL HORES 63

JUNY

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

TOTAL HORES 60

JULIOL

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

TOTAL HORES 63

AGOST

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

TOTAL HORES 0

SETEMBRE

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

TOTAL HORES 66

OCTUBRE

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

TOTAL HORES 54

NOVEMBRE

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

TOTAL HORES 66

DESEMBRE

Dl.	Dm.	Dc.	Dj.	Dv.	Ds.	Dg.
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

TOTAL HORES 36

No s'inclouen les hores mensuals de les xerrades, atès que aquestes es realitzaran en funció de les necessitats i l'impuls de les diferents campanyes.

D'aquesta manera, la proposta d'horari aproximada seria la següent, que s'hauria d'ajustar en funció del calendari anual final:

DIA DE LA SETMANA	HORARI MATÍ	HORARI TARDA
Dilluns	10 a 13 hores	
Dimarts	10 a 13 hores	15 a 18 hores
Dimecres		
Dijous	10 a 13 hores	15 a 18 hores
Divendres		

Aquesta freqüència i calendarització podria variar, atenent a la oferta per preus unitaris realitzada per l'adjudicatari.

9.2. Perfil del personal per a la realització de les tasques

Per a la realització del servei de gestió i atenció a l'Oficina Municipal d'Informació a les persones consumidores (OMIC) i les tasques de mediació en consum:

Requisits de formació i titulació:

- Per al servei de gestió i atenció a l'Oficina Municipal d'Informació a les persones consumidores (OMIC), i les tasques de mediació en consum i anàlogues les persones adscrites al servei hauran d'haver realitzat la formació mínima que s'inclou a l'article 33 del Decret 261/2019, que modifica el Decret 98/2014, que fixa que les persones mediadores en consum han de tenir:
 - o La formació específica de les persones mediadores de consum ha d'incloure coneixements en matèria de les relacions de consum d'acord amb el que preveu la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
 - o La formació en matèries de consum, que ha d'incloure el seu marc jurídic, ha de tenir una durada mínima de 120 hores.
 - o La formació en tècniques de mediació ha de ser d'un mínim de 60 hores.
 - o La formació requerida als apartats anteriors s'ha d'acreditar mitjançant un certificat d'assistència i aprofitament emès per l'entitat que ha impartit la formació.
- Es recomana, a més, que el personal adscrit al servei tingui titulació de Graduat/da en Dret o equivalent.

Aquests requisits de titulació seran comprovats a l'inici del contracte i cada cop que es modifiqui el personal adscrit a l'execució del servei.

10. Obligacions de l'adjudicatari.

10.1. Obligacions generals

Els drets i les obligacions de les parts seran aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, els següents:



- a) Compliment de totes aquelles obligacions pròpies de l'execució del contracte administratiu de serveis i aquelles que se'n derivin del PPT i de les disposicions normatives d'aplicació.
- b) L'adjudicatari estarà obligat al més exacte compliment de totes les lleis i disposicions vigents en matèria social, laboral i de seguretat, haurà de tenir, per tant, tot el personal degudament legalitzat d'acord amb aquestes lleis.
- c) L'Ajuntament està facultat per sol·licitar a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a fi de comprovar la plena legalitat de l'empresa en relació a la situació fiscal, laboral, administrativa, i tota aquella documentació relativa a la prestació dels serveis contractats. El requeriment haurà d'atendre's en el termini que en cada moment assenyali l'Ajuntament, el qual serà proporcional al requeriment efectuat.
- d) El contractista s'obliga a disposar durant tota la vigència del contracte pòlissa/es adequades i suficients que cobreixi la responsabilitat civil i danys a tercers davant qualsevol contingència.
- e) En tot cas, seran suportats per l'adjudicatari els danys i perjudicis en la quantia de la franquícia i en tot allò que superin els límits establerts a les pòlisses, així com respecte els béns i riscos no coberts a les mateixes.
- f) El contractista estarà obligat a col·laborar un cop finalitzat el contracte amb l'empresa entrant per un període transitori de 15 dies a comptar a partir de la notificació de l'adjudicació del nou contracte a la nova empresa o entitat entrant. Aquest període s'estableix per tal de garantir la continuïtat del servei amb el menor perjudici als usuaris.
- g) És obligació del contractista comunicar fefaentment qualsevol canvi que afecti a la seva personalitat jurídica, suspenent-se el còmput de terminis legalment previst per a l'abonament de les factures corresponents fins que es verifiqui el compliment de les condicions de la subrogació.
- h) El contractista és responsable de l'exacte compliment de la totalitat dels serveis contractats; no podent excusar-se el seu compliment per les faltes de subministradors o altres tercers.
- i) El contractista haurà de prendre totes les precaucions necessàries per evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'elles, i atenent a aquesta matèria a la legislació vigent.
- j) L'empresa adjudicatària serà la responsable dels accidents o danys que es pugin produir, fins i tot a terceres persones, per no aplicar les mesures de seguretat, siguin o no advertides per l'Ajuntament.
- k) L'empresa adjudicatària haurà de respondre de tota indemnització civil o administrativa de danys i perjudicis per accidents ocasionats pels seus treballadors i empleats, i instruments de treball utilitzats en la prestació del servei objecte del contracte, sense perjudici de les sancions contractuals que se'n poguessin derivar i dels drets que els assisteixin davant dels autors dels fets o les companyies d'assegurances dels riscos.
- l) L'empresa adjudicatària haurà d'informar, de forma immediata sobre les reclamacions i denúncies de que tingués coneixement.
- m) L'adjudicatari haurà de disposar d'un responsable tècnic que dirigirà el personal i els treballs de la contracta i el qual estarà en contacte directe amb l'Ajuntament, el qual



rebrà d'aquesta, les ordres oportunes i assistirà als mesuraments, modificacions, classificacions, etc.

- n) L'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament qualsevol anomalia que trobi en el desenvolupament del seu treball, així com suggeriments en ordre a la seva major racionalització i eficàcia, i a facilitar a l'Ajuntament qualsevol informació que els sigui requerida, a efectes de control, estadística o coneixement de les operacions en curs o realitzant en l'aspecte tècnic com econòmic.
- o) Abans de finalitzar el mes de febrer de cada any natural al qual s'estén la vigència del contracte, sempre i quan hagin transcorregut tres mesos des del seu inici, i de les seves pròrrogues si s'escau, l'empresa contractista haurà d'elaborar i entregar a la persona responsable del contracte una memòria anual dels serveis prestats en la qual es detallin les actuacions fetes des de l'OMIC, el Servei de Mediació en Consum i les Activitats de sensibilització en matèria de consum. Haurà d'incloure les estadístiques del casos atesos, la tipologia d'atencions dutes a terme i totes aquelles dades i indicadors necessaris assenyalats per la persona responsable. Tanmateix aquest document haurà de fer referència al compliment de les condicions especials d'execució així com la compliment de la legislació en matèria laboral, social i mediambiental.

10.2. Obligacions relatives al personal del Servei

- a) El contractista realitzarà tots els serveis inclosos en aquest contracte amb el personal previst en el PPT, i/o en la seva oferta, i garantirà en tot moment que el servei es presti amb el personal necessari; tot això, amb independència de l'obligació que recau sobre el contractista de garantir el compliment dels drets socials dels treballadors en compliment de la legislació vigent en matèria de protecció social i discapacitat i higiene en el treball i altres de caràcter social.
- b) El personal que l'adjudicatari destini a aquest contracte haurà de tenir la formació i experiència exigida en el PPT del contracte i/o aquells que el contractista hagi fet constar en la seva oferta, que en tot cas hauran de ser adequades a les tasques que s'han de desenvolupar en execució del contracte.
- c) Tot el personal que l'adjudicatari destini a l'execució de les prestacions d'aquest contracte haurà d'estar integrat en la seva pròpia plantilla i no tindrà vinculació laboral amb l'Ajuntament d'Esparreguera. En caràcter general, aquest personal haurà d'estar contractat prèviament per l'empresa contractista. Quan puntualment l'adjudicatari necessiti contractar nou personal per a l'execució d'aquest contracte haurà de fer-ho sota alguna modalitat de contractació que no vinculi als treballadors de forma directa als serveis que constitueixen l'objecte del contracte, sinó directament a l'empresa adjudicatària. L'Ajuntament d'Esparreguera no tindrà cap intervenció en la selecció del personal del contractista, facultat que correspondrà exclusivament a l'empresa contractista.
- d) El contractista procurarà que les variacions en el personal assignat a l'execució del contracte siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb vista a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment d'aquest fet a l'entitat contractant.
- e) L'adjudicatari no podrà organitzar les prestacions objecte de contracte de manera que sigui susceptible de constituir una unitat econòmica amb identitat pròpia diferenciada de la resta de l'activitat de l'empresa.



- f) En cas de vaga legal, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment a l'Ajuntament d'Esparreguera sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

10.3. Obligacions específiques del contractista

- a) Els procediments i els serveis descrits a l'apartat vuitè del present plec de clàusules tècniques s'hauran de realitzar de conformitat amb allò establert a la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, al Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum, i a totes les lleis i disposicions que estiguin en vigor en el moment de la realització del servei.
- b) L'adjudicatari haurà de realitzar, com a mínim, un informe trimestral de seguiment dels expedients vinculats, sens perjudici de les millores que es puguin determinar en la seva oferta. Alhora, s'establirà una reunió trimestral d'execució del contracte.
- c) L'adjudicatari haurà d'establir la seva pròpia metodologia d'atenció al ciutadà i de gestió d'expedients, que haurà de ser coherent amb l'oferta presentada. Aquests protocols d'actuació, s'hauran de seguir aplicant el més estricte compliment de la normativa, i podran de ser supervisats i/o validats per l'Ajuntament, que podrà requerir la documentació necessària quan així ho consideri adient.
- d) L'adjudicatari haurà de proveir al personal vinculat a l'execució del contracte, de tots aquells equips necessaris per dur a terme les seves tasques, entre els que s'inclouen: sistema de telefonia, ordinador portàtil, correu electrònic i aplicacions i sistemes informàtics per a la gestió de l'atenció al ciutadà i dels expedients que se'n derivin.
- e) Serà responsabilitat del contractista organitzar el servei de manera que es garanteixin les íntegres prestacions contractades; així mateix el contractista haurà d'assegurar els drets socio-laborals dels seus treballadors, sense que l'Ajuntament interfereixi en les decisions que adopti envers a cada treballador, més enllà de verificar que en tot moment disposi dels efectius compromesos i de la correcta execució de totes les prestacions contractades.
- f) El contractista s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en especial, les contingudes a l'article 28 Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i demás normativa aplicable.

En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingués accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

En tot cas, les dades facilitades són titularitat de l'Ajuntament d'Esparreguera, el qual les facilitarà a l'encarregat de tractament per a la realització exclusiva de les finalitats previstes en el contracte, l'accés a les dades no tindrà caràcter de comunicació.

L'encarregat de les dades s'obliga a guardar confidencialitat envers a les que accedeixi, i a no utilitzar-les per una altra finalitat, obligant-se a no comunicar-les a altri, ni tan sols per a la seva conservació i a retornar-les o destruir-les un cop finalitzat el servei, obligació que subsistirà fins i tot després de finalitzar les seves relacions respecte al responsable del fitxer, excepte quan una llei vigent, obligui a l'encarregat del tractament a conservar-les durant un temps determinat. En aquest cas les dades es bloquejaran durant el temps que imposi la legislació.



- g) El contractista procurarà l'estabilitat en el treball del personal que entre les seves funcions hi figuri l'execució d'aquest contracte, garantint sempre que en cas de substitució es farà amb una altra persona que reuneixi els mateixos requisits de titulació i/o experiència exigits en el contracte, donant-se compte d'aquests canvis al responsable municipal del contracte. Aquesta substitució s'haurà de fer en un màxim de set dies hàbils o en aquell termini que s'hagi establert a la oferta econòmica.
- h) L'adjudicatari exercirà de manera real, efectiva i continuada la direcció del personal que destina a l'execució del contracte, assumint totes les obligacions i drets inherents a la seva condició d'empresari: negociació col·lectiva, concessió de permisos, vacances, llicències, control de l'assistència al treball i productivitat; pagament dels salaris, cotització a la Seguretat Social i retenció de l'IRPF; compliment de la normativa en formació i prevenció en riscos laborals, inclòs l'exercici de la potestat disciplinària, etc.
- i) L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.
- j) L'empresa contractista ha de designar almenys un coordinador tècnic o responsable, integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:
 - i. Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista i l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i l'Ajuntament, d'altra banda, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
 - ii. Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
 - iii. Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
 - iv. Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte i, amb aquest efecte coordinar adequadament l'empresa contractista amb "l'entitat contractant", a efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
 - v. Informar a "l'entitat contractant" sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.
- k) L'empresa adjudicatària serà responsable de la cortesia dels seus treballadors i posarà remei immediatament a qualsevol mal comportament dels treballadors adscrits als serveis, sense perjudici d'aplicar el règim sancionador corresponent.
Ha d'haver absència de tota indicació o símbols i logotips que no siguin els previstos o permesos per l'Ajuntament d'Esparreguera.

11. Condicions especials d'execució

Les condicions especials d'execució del contracte seran les que tot seguit s'indiquen:

- L'empresa contractista, en l'elaboració i presentació de les diferents xerrades i formacions en l'àmbit del consum, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge. Es valorarà l'acompliment de les condicions especials mitjançant l'entrega dels materials didàctics.

12. Modificació del contracte

Es preveu la modificació del contracte, d'acord amb les necessitats efectives del servei i amb la justificació prèvia que consti a l'expedient, en els supòsits següents:

- a) Les condicions per què es pugui produir la modificació del contracte són:
- Quan es produeixi un increment o una disminució significativa de la demanda real del servei respecte de les unitats estimades al plec, especialment pel que fa al volum de consultes, queixes, reclamacions, denúncies, actuacions de mediació, seguiment d'expedients, elaboració d'informes i accions de sensibilització o formació en matèria de consum.
 - Quan concorrin necessitats sobrevingudes, no previstes inicialment però directament vinculades a l'objecte del contracte, que facin necessari reforçar o reajustar la dedicació del servei, com ara increments puntuals o sostinguts d'activitat derivats de canvis en les dinàmiques de consum, campanyes específiques d'informació a la ciutadania, afectacions col·lectives en sectors concrets.
 - Quan es produeixin canvis normatius o instruccions d'altres administracions públiques competents en matèria de consum que comportin la necessitat d'incrementar o reorganitzar les actuacions incloses en el contracte, sempre que aquestes modificacions no alterin la naturalesa global de la prestació contractada.
 - La modificació podrà consistir en l'augment d'hores de servei, actuacions de mediació, seguiment d'expedients o accions de sensibilització, sempre dins dels conceptes i preus unitaris ja previstos en el contracte i sense introduir nous preus unitaris.
- b) Els límits de la modificació s'estableixen en el 20% del preu inicial. modificació no pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.
- c) La naturalesa de la modificació és l'increment de les hores de prestació del servei per les causes recollides en l'apartat a) d'aquest punt.

13. Subrogació

No és procedent.

14. Subcontractació.

El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte del contracte, mitjançant la comunicació prèvia i per escrit a l'ajuntament i de conformitat amb el que disposa el Plec de Clàusules Administratives Particular i els requisits assenyalats a l'article 215 LCSP

15. Lloc de prestació.

Les instal·lacions on es duran a terme els serveis podran ser les següents, sense perjudici de possibles canvis per qüestions logístiques i/o organitzatives:

Nom

Adreça

Edifici Municipal de Cal TrempatVia Mil·lenari, 8, 08292, Esparreguera

16. Assegurances.

El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 100.000,00 €.

17. Responsable del contracte

La persona responsable del contracte és la tècnica d'atenció a les persones adscrita al servei de consum o el cap de servei de dinamització i de participació ciutadana en el seu lloc. Aquest servei haurà de constar com a destinatari de les factures que expedeixi el contractista durant l'execució del contracte.

18. Termini de recepció del contracte

El termini de recepció del contracte serà de 30 dies.

19. Termini de garantia del contracte

S'estableix un període de garantia de 3 mesos, a contar des de la finalització íntegra de les prestacions del contracte.

Esparreguera, a data de la signatura electrònica.

Adrián Kleque García
Cap de servei de dinamització i participació ciutadana

Marta Orús García
Tècnica d'atenció a les persones