



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE
REGIR EL PROCEDIMENT OBERT DEL CONTRACTE PER A LA
PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CONSUM (OMIC) DE
L'AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIBES.**

Antecedents

Els Ajuntaments, d'acord amb l'apartat g) de l'article 63 de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal i de Règim Local de Catalunya, i el 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, tenen atribuïdes competències pròpies en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, que hauran d'estar delimitades en les respectives lleis que es dictin en la matèria.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, amb el suport de la Diputació de Barcelona, va desenvolupar de diferents formes l'atenció de la seva ciutadania en matèria de consum (bústia del consumidor, Oficina Mòbil d'Atenció al Consumidor) fins que a principis l'any 2007 va crear una estructura tècnica pròpia per atendre directament les demandes que arriben a l'Ajuntament. Els serveis d'OMIC es venen prestant des de llavors, en regim de prestació de serveis, per part d'experts tècnics en la matèria, sota la denominació de Servei d'Atenció al Consum (OMIC).

Les OMIC tenen com a finalitat proporcionar als ciutadans la informació, l'educació i el suport en matèria de consum, i al mateix temps desenvolupen funcions de gestió i coordinació en aquells temes que incideixen en el món del consum en les quals l'Ajuntament tingui competència. A través de les OMIC, s'estan portant a terme mediacions per tal de resoldre els conflictes entre consumidors i els agents econòmics seguint la normativa derivada del Codi de Consum de Catalunya.

1ª- Definició del servei

El servei d'Atenció al Consum de Sant Pere de Ribes (OMIC) és un servei municipal gratuït per a les persones que en facin ús i que dona la possibilitat a la ciutadania de Sant Pere de Ribes de ser atesa pel que fa a les necessitats que plantegin en l'àmbit del consum.

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

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
<http://www.santperederibes.cat>

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.



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

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

2ª- Persones destinatàries

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

3ª- Objectius

Els objectius del Servei d'Atenció al Consumseran els següents:

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



4^a- Metodologia

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

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

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

5^a- Personal

El Servei d'Atenció al Consum dependrà de Regidoria de Consum i per l'atenció presencial estarà ubicat en les dependències municipals que s'estableixin a l'efecte, tant al nucli de Ribes com al de les Roquetes.

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

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

6^a- Cost del servei

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

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



7ª- Avaluació

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

- Nombre de sol·licituds del servei, tipologia i classificació de les actuacions dutes a terme.
- Seguiment per part de la regidoria de Consum dels objectius i la seva temporització .
- Coordinacions i reunions periòdiques de seguiment amb el responsable del servei i del projecte, amb l'Ajuntament (polític i tècnic municipal designat) per fer la presentació de l'avaluació i del projecte d'implementació amb les reformulacions oportunes, si calen.
- Coordinacions de seguiment amb el personal tècnic designat per part de l'Ajuntament per tal d'establir i pactar directrius de funcionament.
- Memòria Tècnica dels professionals, amb periodicitat anual o trimestral segons s'acordi.
- Altres formes d'avaluació pactades amb el personal prestador del servei.

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

8ª- Projecte

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

9ª- Obligacions de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes

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

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 – Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 – 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
www.santperederibes.cat



- activitats presencials, així com l'assegurança de les mateixes.
- Donar suport logístic en la implementació del servei contractat.

10ª Obligacions de l'empresa adjudicatària

- Presentar una proposta de difusió del servei.
- Programació detallada de les activitats de formació, difusió i sensibilització per a l'any 2023.
- Desenvolupament, gestió, temporització i coordinació del servei de Consum, així com del seu personal.
- Detecció de noves necessitats i trasllat de les mateixes a les comissions de seguiment del servei amb l'Ajuntament.
- Avaluació del projecte i de la gestió del servei en la forma i temporalitat indicada en el contracte (avaluacions trimestrals presentades en comissió de seguiment amb l'Ajuntament i memòries econòmiques anuals degudament acreditades i avaluacions trimestrals).
- En relació al punt 7 i 8 elaborar una proposta d'intervenció i d'execució del servei de Consum per a l'any 2023.
- Realitzar totes les tasques administratives vinculades a la gestió i prestació del servei de mediació comunitària i convivència ciutadana: actes de reunions, avaluacions trimestrals, registres de mediacions memòria econòmica, normativa de règim intern.
- Complir amb les normes vigents en matèria de protecció de dades personals, vetllant per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzats. Qualsevol incidència que es produeixi s'haurà de posar en coneixement de la responsable municipal del contracte si s'escau, de forma immediata, tot adoptant les mesures correctores que siguin escaients, i al seu càrrec.
- Donades les característiques del servei, l'adjudicatària haurà de garantir la confidencialitat, el secret i la prudència professional necessaris de tota la informació a la que pogués tenir accés.
- La documentació que haurà de lliurar l'empresa adjudicatària a l'Ajuntament serà :
 - Actes de les comissions de seguiment amb el personal tècnic o polític que designi l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.
 - Objectius i Programació d'activitats formatives i de difusió.
 - Avaluacions trimestrals.
 - Memòria econòmica anual.
 - Informes per actuacions concretes quan es requereixi (el contingut variarà en funció de la seva finalitat: estadística, valorativa, presentació de serveis...).
 - Proposta tècnica anual pel Servei d'Atenció al Consum .

11ª- Coordinació i seguiment

La direcció de les tasques esmentades per a la prestació del Servei d'Atenció al Consum anirà a càrrec del personal tècnic municipal de l'Àrea de Servei a les Persones que informará a l'empresa de les instruccions

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 - Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 - 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
www.santperederibes.cat

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.



necessàries per a la gestió i execució del servei de forma eficaç. A més a més, el servei podrà ser inspeccionat quan ho cregui oportú.

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

Sant Pere de Ribes, 23 de gener de 2023

Ajuntament Sant Pere de Ribes

Plaça de la Vila, 1 - 08810 - Ribes / Plaça de la Vinya d'en Petaca, 1 - 08812 Les Roquetes
Tel. 93 896 73 00 (ext. 1) - Fax 93 896 73 01 - A/e: ajuntament@santperederibes.cat
www.santperederibes.cat

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Per a més informació adreceu-vos a <http://www.santperederibes.cat> o directament a l'Ajuntament.