

**ADDENDA DE MODIFICACIÓ PER A L'ANY 2018 DEL CONVENI D'ENCÀRREC DE GESTIÓ DE 16 DE MAIG DE 2017 DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM DE LA GENERALITAT AL CONSELL COMARCAL DEL BAIX PENEDEÈS, PER A LA REALITZACIÓ D'ACTUACIONS EN MATÈRIA DE CONSUM.**

---

**R E U N I T S**

D'una part, la senyora Montserrat Ribera i Puig, directora de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, segons nomenament efectuat mitjançant el Decret 221/2016, d'8 de març (DOGC 7076, de 10 de març), en virtut de les competències de representació atribuïdes a l'article 9.1 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'organisme autònom administratiu.

I de l'altra, la senyora Eva Maria Serramià i Rofes, presidenta del Consell Comarcal del Baix Penedès, al qual representa segons nomenament de data 8 de juliol de 2015, en ús de les competències que té atribuïdes per l'article 13.1 del Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'organització comarcal de Catalunya i per l'Acord del Ple del Consell de data 8 de juliol de 2015.

En endavant, les entitats representades, seran considerades conjuntament com les Parts.

**M A N I F E S T E N**

**Primer.-** Les Parts van formalitzar, amb data 16 de maig de 2017, un conveni d'encàrrec de gestió per a la realització d'actuacions definides en matèria de consum a la comarca i concretar-ne el procediment, les tasques i els mitjans per a l'exercici de les funcions encomanades així com el finançament corresponent a l'activitat encarregada.

El conveni esmentat és vigent fins el 31 de desembre de 2020 tot i ser prorrogable en els termes que s'hi preveuen.

**Segon.-** Les Parts, a la clàusula onzena del conveni d'encàrrec de gestió van establir la vigència anual de la clàusula vuitena de finançament a efectes de preveure el seu encaix en els pressupostos i de facilitar el control pertinent. En aquest sentit es va indicar que: "la contraprestació econòmica que s'hi preveu, és

vigent fins el 31 de desembre de 2017. Pels anys successius, les parts han de formalitzar un acord o addenda anual de modificació d'aquesta clàusula i la dels annexos que resultin afectats per tal de concretar el finançament i, per tant, la contraprestació aplicable”.

Amb aquesta addenda es procedeix amb la modificació esmentada per a l'any 2018 i es ratifica el interès de les Parts en continuar amb el conveni d'encàrrec de gestió i, a l'efecte, la formalitzen amb subjecció a les següents,

## **C L À U S U L E S**

### **Primera.- Objecte**

Aquesta Addenda té per objecte la modificació, per a l'any 2018, de la clàusula vuitena del conveni d'encàrrec de gestió fet per l'ACC al Consell Comarcal del Baix Penedès, el dia 16 de maig de 2017, per a la realització de les actuacions en matèria de consum a la comarca i té per finalitat la previsió del finançament dels costos corresponents a l'activitat encarregada durant aquell any.

### **Segona.- Abast de la modificació del conveni d'encàrrec de gestió**

Es modifica la clàusula vuitena del conveni d'encàrrec de gestió de 16 de maig de 2017 durant l'any 2018, que tindrà el següent redactat:

#### **“Vuitena.-**

- 1. Per fer front al finançament dels costos derivats d'aquest conveni d'encàrrec de gestió l'Agència Catalana del Consum farà una aportació màxima al Consell Comarcal del Baix Penedès, per a l'any 2018, de 30.055,18.- € a càrrec de la partida 6170/460000100/4610/0000 del seu pressupost.*
- 2. L'import de la contraprestació indicat a l'apartat immediat anterior s'ha d'abonar mitjançant transferència al Consell Comarcal en un compte bancari, comunicat amb antelació a l'Agència Catalana del Consum, degudament autoritzat i certificat per la seva Intervenció de fons. La transferència s'ha de fer un cop signat el conveni o les seves addendes.*
- 3. El càlcul del finançament de l'activitat encarregada és farà tenint en compte les disponibilitats pressupostàries, el previst a la clàusula sisena i el nivell d'eficàcia, eficiència i efectivitat en el desenvolupament de l'encàrrec de gestió.”*

### **Tercera.- Vigència de la resta del conveni d'encàrrec de gestió**

La resta de clàusules del conveni d'encàrrec de gestió subscrit entre les Parts el 16 de maig de 2017 es manté vigent.

### **Quarta.- Vigència de l'addenda**

Aquesta addenda de modificació és vigent fins el 31 de desembre de 2018.

I perquè així consti, i en prova de conformitat amb aquesta Addenda de modificació del conveni d'encàrrec de gestió, les Parts la subscriuen mitjançant la signatura electrònica dels representants.

Directora  
Agència Catalana del Consum

Presidenta  
Consell Comarcal del Baix Penedès



## Annex II

Per a valorar l'efectivitat de l'encàrrec de gestió es tindrà en compte l'activitat que dugui a terme l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor del consell comarcal durant un any en l'àmbit d'atenció al públic, que inclou la informació a les persones consumidores (consultes, queixes i denúncies) i la resolució de conflictes (mediació i arbitratge).

La clàusula 6.1 del conveni d'encàrrec de gestió estableix que el consell comarcal ha de tramitar els expedients de consum mitjançant l'aplicatiu informàtic SIC (Sistema d'Informació de Consum) i d'acord amb les instruccions de l'Agència Catalana del Consum. Per això es tindran en compte:

1) Dades que consten en el SIC referents a les següents actuacions:

▪ **Informació a les persones consumidores**

- Nombre de consultes (CON) gestionades i resoltes (atenció presencial a l'oficina, telefònica, via web i correus electrònics).
- Nombre de queixes (QUE) rebudes i resoltes.
- Nombre de denúncies (DEN) rebudes i gestionades.

▪ **Resolució de conflictes**

- Nombre de reclamacions (REC) rebudes i gestionades: entrada i derivació a fer la mediació, trasllat o arxiu.
- Nombre de Mediacions gestionades i tancades:
  - Nombre de reclamacions resoltes per mediació (acord de mediació).
  - Nombre de reclamacions arxivades per no haver prosperat la mediació.
  - Nombre de reclamacions arxivades per desestiment i altres motius.
  - Nombre de reclamacions traslladades a arbitratge.
- Arbitratge
  - Nombre d'expedients resolts per laude notificat al consumidor.
  - Nombre d'expedients inadmesos.
  - Nombre d'expedients arxivats.
  - Suport administratiu i tècnic en la tramitació d'expedients arbitral de la JACC.

2) Qualitat dels expedients gestionats, d'acord amb els següents criteris:

- Les consultes han de contenir les dades mínimes que estableix la Instrucció IT-002-01 i deixar constància de la resposta. Les que no compleixin aquest requisit no es comptabilitzaran a efectes de valoració de l'efectivitat de l'encàrrec de gestió.
- Temps de resolució de les consultes:
  - 1-15 dies, es valoren al 100%.

- 16 dies-1 mes, es valoren al 50%.
  - Mes d'un més, no es tindran en compte.
- Les reclamacions s'han de gestionar d'acord amb el que s'estableix a la Instrucció IT-002-01. Les reclamacions incomplertes o introduïdes de forma errònia no es comptabilitzaran a efectes de valoració de l'efectivitat de l'encàrrec de gestió.
- Resolució de les mediacions: la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolució alternativa de conflictes en matèria de consum estableix que “el resultat del procediment de resolució alternativa s'ha de donar a conèixer en un termini de 90 dies naturals comptats des de la data en que l'entitat de resolució alternativa hagi rebut l'expedient complet de reclamació”.
- Des del punt de vista de la mediació de consum s'entén que l'expedient és complet quan tenim tota la informació aportada pel reclamant, i a més, tenim també la informació per part de l'empresa reclamada. És a dir, un cop sabem si hi ha acceptació del procediment per part de l'empresa o si pel contrari, decideix no acceptar el procediment.

Per tant a efectes de comptabilitzar les mediacions efectuades es tindran en compte els expedients que:

- Des de la data d'alta de la reclamació fins al seu tancament no hagin superat els 6 mesos.
- Aquells expedients que per causa justificada s'allarguin més enllà dels 6 mesos fins a un màxim de 9 mesos, sempre i quan no superin el 10% dels expedients tramitat, ates que es considera que són supòsits excepcionals.
- Es reobrin, un cop passats els 6 mesos, per haver proposat l'empresa, de manera fefaent, un acord de mediació amb posterioritat al seu tancament, sempre i quan s'hagin identificat amb l'etiqueta EXPEDIENT REOBERT.

Les que superin aquests terminis o incompleixin els requisits establerts a la directiva no es comptabilitzaran als efectes de valoració de l'encàrrec de gestió.

- Les reclamacions que es resolguin per Acord de mediació, tindran valor doble.
- 3) L'organització, difusió i realització per part del Consell Comarcal d'activitats informatives i divulgatives. Aquestes versaran sobre temes relacionats amb el consum i aniran adreçades a persones consumidores, amb especial atenció als col·lectius especialment protegits, i també als agents econòmics que posen en el mercat els productes i els serveis en especial pel que fa al foment de l'Arbitratge. La Secció de Formació i Educació haurà de ser informada prèviament de l'activitat per tal que doni la seva validació, i aquesta s'haurà de fer amb coordinació amb les Seccions Territorials de l'Agència Catalana del Consum de la seva demarcació i/o la unitat central de l'Agència Catalana del Consum a fi de difondre millor la política de consum de la Generalitat de Catalunya.

No s'entendran com a activitats informatives i divulgatives les reunions de treball amb Gremis, Associacions, altres administracions o l'assistència a Fires o similars.

En el cas de sessions informatives i divulgatives (xerrades, tallers, i altres activitats) és recomanable i convenient assegurar l'assistència a les sessions d'un mínim d'entre 15/20 persones, mitjançant inscripcions prèvies.

A efectes de valoració caldrà un mínim de 2 activitats/any i un màxim de 8/any. Cada 2 activitats suposarà 1 punt més de valoració.

També es valorarà l'assistència del personal que porta a terme tasques de consum del Consell Comarcal a cursos de formació i/o jornades sobre temes de consum (mínim 10 hores de formació).

Per determinar la quantia de la dotació econòmica del conveni s'aplicaran com a barems el nombre d'actuacions realitzades durant un any per un tècnic, si dedica el 100% del seu temps a les diferents activitats:

| Activitat                         | Dedicació | Actuacions/any |
|-----------------------------------|-----------|----------------|
| Consultes                         | 100%      | 4.000          |
| Reclamacions, queixes i denúncies | 100%      | 3.200          |
| Mediacions                        | 100%      | 500            |
| Arbitratge                        | 100%      | 300            |
| Altres                            | 10%       | ---            |

Amb aquests barems i les dades que consten al SIC de les activitats realitzades pels consell comarcal s'obté un percentatge de temps dedicat a cada tasca. La suma dels percentatges dóna un valor en punts que correspon al total de l'activitat que desenvolupa l'oficina comarcal.

L'import de finançament del conveni es determina assignant a cada punt un valor en euros obtingut a partir de les taules de retribucions del personal de la Generalitat de Catalunya, agafant com a base l'import equivalent aproximadament a 14 mensualitats més les cotitzacions a la Seguretat Social d'un tècnic del cos superior A21 38.846,00 € ( $38.846/100=388,46$  €) i l'import d'un administratiu C13 26.065,00 € ( $26.065/100=260,65$  €)

Fins els 100 punts, es multiplica la puntuació final pel valor del tècnic (388,46 €). Aquells consells comarcals que superin els 100 punts es valoren de la següent manera:

- Fins als 100 punts es multiplica pel valor del tècnic (388,46 €).
- Els punts que superen els 100 es multipliquen pel valor d'un administratiu C13 (265,65 €).

El valor dels punts es podrà incrementar o disminuir en funció de les dades obtingudes i de la disponibilitat pressupostària.

Per últim, amb l'objectiu d'establir un model comarcal mínim i eficient per a la gestió de l'encàrrec efectuat, es fixa un import mínim de contraprestació de 18.000,00 € i un import màxim de 64.911,00 €.