

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
ASESORAMIENTO TÉCNICO EN MATERIA DE CONSUMO Y LA ATENCIÓN DE LA OFICINA DE
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS URIBE KOSTA**

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación del servicio de asesoramiento técnico en materia de consumo y la atención de la oficina municipal de información al consumidor, de forma que se ofrezca desde la Mancomunidad un servicio tendente a la protección, ayuda y asesoramiento al consumidor.

El presente servicio se encargará entre otras cosas de lo siguiente:

- Atención de la Oficina de Información al Consumidor de la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta (OMIC).
- Información y asesoramiento, tanto verbal como escrito, sobre los derechos de consumidores y usuarios de productos y servicios en defensa de sus intereses.
- Encauzar al ciudadano/a sobre la línea a seguir en la defensa de sus derechos de información, protección, reparación de daños...
- Asesorar sobre los organismos privados e instituciones públicas ante los que se deban formular reclamaciones. Seguimiento.
- Atención de consultas y reclamaciones, realizando labores de mediación, tramitación de expedientes, propuestas de sometimiento a arbitraje, propuesta de expedientes sancionadores, etc.
- Propuesta de protocolos de inspección en materia de consumo, colaboración en las actividades de inspección municipales y en la confección y actualización de censos de actividades económicas, pudiendo conllevar actuaciones de toma de datos in situ.
- Emisión de informes, memorias, preparación de documentación para subvenciones, manejo y mantenimiento de bases de datos.
- Relaciones y coordinación con la Dirección de Consumo del Departamento de Comercio, Industria y Consumo de Gobierno Vasco, Oficinas Territoriales y la red de OMICs de Euskadi.
- Proponer, organizar, participar e impartir actividades de formación e información en materia de consumo destinadas a la ciudadanía en general o sectores a determinar.
- Recopilación de la normativa aplicable en los temas susceptibles de consulta, organizando el fondo documental y la biblioteca específica de consumo del Servicio.
- Manejo y uso habitual de la red Kontsumo-net.
- Actuar como Secretaría de los expedientes sancionadores que se instruyan, en materias de consumo.
- Otras de similar naturaleza indicadas por la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta.

Mediante la ejecución del contrato a que se refiere este Pliego de Cláusulas Administrativas particulares, se satisface la necesidad de contar con los medios precisos para asumir las competencias



que en función de lo establecido en la Ley 6/2003 de 22 de diciembre, del Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias, le corresponde a la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta.

SEGUNDA: SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios a prestar en la Oficina de Información al Consumidor comprenderán las labores de:

- a) Información
- b) Formación y Educación

A) INFORMACIÓN

- 1) Información y asesoramiento, verbal o escrito, sobre los derechos y obligaciones que posean los consumidores y usuarios de productos y servicios en defensa de sus intereses.
- 2) La prestación del servicio se ejecutará de forma ininterrumpida durante todo el año.

El horario mínimo durante el cual el adjudicatario deberá prestar el servicio, será de 7,30 horas diarias, de lunes a viernes (excepto los días festivos). A fin de adecuar este horario con el existente tanto en la Mancomunidad, como en los ayuntamientos integrados en la misma, la jornada podrá abarcar desde las 7,30 horas de la mañana hasta las 15,00 horas de la tarde, no obstante, si las necesidades del servicio así lo aconsejarán, este horario podrá ser alterado.

Teniendo en cuenta que el personal adscrito al servicio tendrá derecho al disfrute del período vacacional y de los días festivos que por ley les correspondan, así como cualquier otra eventualidad que pudiera surgir con motivo de la aplicación del convenio sectorial, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de presentar ante la Mancomunidad, anualmente, durante los meses de diciembre respectivos el calendario laboral aplicable a su personal para el año inmediatamente posterior.

En ningún caso, las personas destinadas por la empresa para la prestación del servicio, podrán disfrutar simultáneamente del período vacacional, de tal forma que el servicio estará atendido durante dicho período vacacional, al menos, por una persona.

En aquellos casos en los cuales, por necesidades del servicio, el personal destinado por el adjudicatario a la prestación del mismo, deba trabajar fuera de la jornada laboral habitual, el responsable del contrato designado por la empresa adjudicataria deberá advertir de tal circunstancia a la Mancomunidad con una antelación mínima de un mes. En dicha notificación se expondrán los motivos causantes de esta circunstancia excepcional, así como la forma en la cual se compensarán dichos trabajos extraordinarios en forma de días u horas de libranza.

- 3) **Lugar para la prestación del servicio.**

El contratista deberá prestar el servicio en un local propio que cuente con los medios suficientes para la correcta prestación del servicio. La Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta no abonará gasto alguno tendente a sufragar la presente obligación.

Por otro lado, cuando el desarrollo de los trabajos así lo haga necesario, el personal adscrito por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio, deberá personarse en las oficinas de la Mancomunidad y en las de los ayuntamientos integrados en la misma, cuando así se lo requiera el responsable del contrato designado por la empresa adjudicataria.

- 4) El personal que mínimamente deberá proporcionar la empresa adjudicataria para atender al público en los horarios fijados en el apartado anterior serán dos (2) personas con experiencia en materia de defensa del consumidor y con una titulación mínima de Diplomado Universitario, preferentemente en Derecho o disciplina relacionada.
- 5) La prestación del servicio se efectuará en forma bilingüe (euskera/castellano).
- 6) Resolución, a través de la mediación, de problemas concretos que se les planteen a los consumidores y usuarios conforme a la definición establecida de los mismos en la Legislación aplicable en materia de defensa del consumidor.
- 7) Asesorar sobre los organismos privados o instituciones públicas ante los que se deban formular reclamaciones en materia de consumo y encauzar las mismas.
- 8) Recopilar y documentar la normativa aplicable en los temas más consultados, organizando una biblioteca general y específica de los mismos. En todo caso, el fichero, los expedientes y documentos que se generen por la atención a los consumidores y usuarios, quedarán como propiedad de la Mancomunidad.
- 9) La persona responsable del contrato deberá comunicar a la Presidencia de la Mancomunidad, a la mayor brevedad posible cualquier incidencia, tal como bajas temporales de las personas integrantes del equipo, vacaciones, licencias o permisos, propuestas de compensación por trabajos extras, así como las bajas definitivas.
- 10) Las bajas por enfermedad o accidentes deberán ser cubiertas en un plazo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de la baja.
- 11) Informar a la Presidencia de la marcha constante del servicio. A estos efectos, se remitirá a Presidencia una memoria que contenga las actividades desarrolladas en cada año natural, así como cualquier otra incidencia o aspecto relacionado con el servicio en momentos puntuales.

- 12) Colaborar en las campañas de inspección de consumo que se organicen en los municipios mancomunados. A tal efecto, en las memorias anuales que se especifican en el apartado anterior, deberá documentarse, de manera clara y separada, cuáles son los temas susceptibles de campaña de inspección que más preocupan a los vecinos en base a las consultas y reclamaciones recibidas.
- 13) Si así lo acordase la Junta Plenaria de la MSUK, alguna de las personas destinadas a la prestación del servicio podrá ocupar la Secretaría del Consejo Local de Consumo, si éste se constituyera, durante el período del contrato.

B) FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

- 1) Promover, organizar y participar en actividades formativas de todo orden sobre defensa de los consumidores y usuarios. Como mínimo, deberán realizarse las siguientes actividades formativas:
- a) Organizar, dentro de los tres meses siguientes a la adjudicación, una campaña de divulgación de los servicios que ofrece la OMIC, con indicación de los horarios de atención al público.
 - b) Un taller de consumo, en colaboración con los Centros de Enseñanza, Asociaciones de Vecinos, de Comerciantes o colectivos similares.
 - c) Dos ciclos de jornadas informativas sobre temas de interés, abiertas a todos los ciudadanos, sin perjuicio de que su potencial destinatario sea algún colectivo específico.
 - d) Organizar, siguiendo las pautas marcadas orientativamente por Presidencia, cuantas actividades puedan resultar de interés, especialmente en el mundo escolar, en orden a la orientación adecuada hacia el consumo (concursos de redacción, dibujo, poesía, etc.)
 Las actividades formativas obligatorias deberán ser propuestas a Presidencia con el correspondiente proyecto y con antelación suficiente, y deberán ser aprobadas expresamente por ésta.
 Sin perjuicio de las anteriores, el adjudicatario deberá colaborar en la organización y difusión de otras actividades que por la Presidencia se determinen.
- 2) Cualquiera otra prestación de análoga naturaleza y, en particular, las que sean precisas para cumplimentar las funciones que a las Oficinas de Información al Consumidor asigna la Ley.

TERCERA: LAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO SERÁN:

- a) En coordinación con la Secretaría-Intervención de la mancomunidad tramitar administrativamente cuantos documentos resulten precisos para la resolución de expedientes relacionados con el consumo (solicitudes de subvenciones, remisión de memorias justificativas, etc.).
- b) Aportar y contratar, en su caso, para la realización de los trabajos, el equipo humano y los medios auxiliares precisos para la correcta prestación del servicio de asistencia.
- c) Responder de la correcta ejecución del contrato convenido, siendo responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle, así como de las consecuencias que se

deduzcan para la mancomunidad o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

- d) Mantenerse en contacto con los organismos e instituciones competentes, coordinando sus servicios con los de otras oficinas similares.
- e) Mantener el local cedido, las instalaciones, el equipamiento y el material en buen uso de funcionamiento, conservación y seguridad.
La Mancomunidad correrá, exclusivamente, con los gastos que se deriven por consumo de agua y energía, servicio telefónico, telefax y de limpieza, así como del material fungible para el funcionamiento de la oficina.
- f) Acatar las normas aplicables de policía urbana, sanidad e higiene, régimen laboral, accidentes, tributarias y seguridad social.
- g) Responder directamente ante terceras personas en caso de daños causados como consecuencia del normal o anormal funcionamiento del servicio.
- h) Reconocer y acatar la facultad de la MSUK de modificar las características del contrato en la forma prevista en la Ley de Contratos del Sector Público, y la facultad de modificar el emplazamiento del local, y de ejecutar por sí mismo el lanzamiento de la instalación en cualquier supuesto de extinción del contrato, si no se efectúa voluntariamente en el tiempo debido.
- i) Cumplir las obligaciones dimanantes de este contrato establecidas en la normativa reguladora de la contratación administrativa y en la reguladora de uso de bienes públicos.
- j) La empresa adjudicataria queda obligada a realizar los programas necesarios relacionados con su área en el caso de que hubiera nuevas aportaciones dinerarias previsibles, como consecuencia de subvenciones, etc., además del presupuesto previsto.
- k) La entidad adjudicataria deberá comunicar a la Presidencia de la mancomunidad a la mayor brevedad posible cualquier incidencia, tal como bajas temporales de las personas integrantes del equipo, vacaciones, licencias o permisos, así como las bajas definitivas.
- l) Las bajas por enfermedad o accidentes deberán ser cubiertas en un plazo máximo de tres días, contados a partir de la fecha de la baja.
- m) El adjudicatario colaborará con las publicaciones propias de la mancomunidad elaborando artículos relacionados con su ámbito de actuación, con una periodicidad mínima trimestral.

CUARTA.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

Con independencia del personal laboral adscrito a la prestación del servicio, la empresa adjudicataria designará un responsable único del contrato para la relación con la Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta.

Esta persona representará al adjudicatario en el servicio objeto del contrato.

QUINTA.- KILOMETRAJE

Será de cuenta del adjudicatario el coste correspondiente a los desplazamientos que el equipo de trabajo deba llevar a cabo con motivo de la prestación del servicio.



Sopela, 20 de agosto de 2014

La Presidenta