

# CONVENI ENTRE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I EL CONSELL COMARCAL DE L'ALT URGELL PER A LA COORDINACIÓ D'ACTUACIONS EN DESENVOLUPAMENT DE LA DELEGACIÓ DE COMPETÈNCIES EN MATÈRIA DE CONSUM

---

## R E U N I T S

D'una part, el senyor Francesc Sutrias i Grau, director de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, qui intervé en representació d'aquesta entitat pública d'acord amb el nomenament efectuat mitjançant el Decret 103/2021, d'1 de juny (DOGC 8423, de 2.6.2021), i en virtut de les funcions assignades per l'article 9 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'organisme autònom administratiu.

De l'altra part, la senyora Josefina Lladós i Torrent, presidenta del Consell Comarcal de l'Alt Urgell al qual representa segons nomenament de data 10 de juliol 2020, qui actua en ús de les competències que té atribuïdes per l'Acord del Ple del Consell de 10 de juliol de 2020 i 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.

L'Agència Catalana del Consum, òrgan que delega i el Consell Comarcal de l'Alt Urgell, òrgan al qual es delega, són considerats les Parts en aquest conveni de delegació de competències.

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

**Primer.-** La Generalitat de Catalunya, de conformitat amb l'article 123 de l'Estatut d'Autonomia, té competència exclusiva en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, i, d'acord amb l'article 2 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, l'Agència Catalana del Consum és l'entitat pública que té assignades totes les competències que corresponen a la Generalitat de Catalunya en matèria de consum en virtut de la Constitució i l'Estatut d'Autonomia.

**Segon.-** L'Agència Catalana del Consum, d'acord amb l'article 3.1 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació i amb l'article 126-10 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, té, entre altres, les funcions de:

- Relacionar-se i cooperar amb totes les administracions públiques per avançar en la millora dels drets i la protecció de les persones consumidores i usuàries.
- Cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum, potenciar el desplegament de les oficines locals de consum, assessorar-les en el que sigui necessari per al millor exercici de les seves funcions i subscriure convenis per, entre d'altri, compartir la dotació dels mitjans tècnics i materials adequats per al compliment de llurs finalitats.

**Tercer.-** Correspon a les comarques l'exercici de les competències recollides als articles 25 i 28 del Decret Legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text

refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, entre les quals, d'acord amb l'article 25.1.c), hi ha l'exercici d'aquelles que li delegui o li encarregui de gestionar l'Administració de la Generalitat respectant el principi de lleialtat institucional (article 36.2).

**Quart.-** Un dels objectius del Codi de consum de Catalunya, aprovat mitjançant la Llei 22/2010, de 20 de juliol, és que les persones consumidores i usuàries gaudeixin, com a mínim, d'accés a un servei públic de consum en la seva comarca; objectiu recollit a l'article 126-10.3 del Codi de consum.

**Cinquè.-** L'Agència Catalana del Consum i el Consell Comarcal de l'Alt Urgell tenen interès en impulsar i participar en els mecanismes legalment establerts per a la informació de les persones consumidores i la resolució de conflictes en matèria de consum.

**Sisè.-** L'article 42 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local preveu la creació de comarques per part de les comunitats autònomes seguint els seus propis Estatuts d'Autonomia i que aquestes entitats tindran les competències i els recursos assignats per les lleis autonòmiques.

L'article 83.2 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya disposa en matèria d'organització del govern local que l'àmbit supramunicipal és constituït per les comarques que ha de regular una llei del Parlament cosa que es ratifica a l'article 92.2 de la pròpia norma institucional bàsica.

El Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, aprova el Text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, i al seu article 25 s'informen les competències de les comarques entre les quals hi ha les que li deleguin o li encarreguin de gestionar l'Administració de la Generalitat.

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, aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, regula en el seu títol XII la delegació de competències als ens locals i n'estableix el procediment i els mecanismes adequats. En concret, els articles 137, 138 i 139 del referit Text refós possibiliten que l'Administració de la Generalitat mitjançant un Acord exprés adoptat pel Govern delegui l'exercici de competències pròpies als ens locals de Catalunya, com és el cas dels consells comarcals, els quals hauran d'exercir les potestats inherents a aquestes, sense que se n'alteri la titularitat.

Mitjançant l'Acord GOV/173/2021, de 2 de novembre, de delegació de competències a diversos consells comarcals en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, es va aprovar la delegació de competències atesa la legislació esmentada, l'experiència anteriorment adquirida, l'obligació legal d'implantar un servei públic de consum en cada comarca i tenint en compte les competències que en matèria de consum corresponen a l'Agència Catalana del Consum i als ens locals de Catalunya.

Les parts consideren que des de la comarca, agrupadora de municipis contigus i dotada d'equipament suficient a l'efecte, i pel Consell Comarcal, es pot portar a terme, amb eficàcia i eficiència, la delegació acordada cosa que suposa una gestió de determinades activitats relacionades amb el consum en benefici de les persones consumidores i usuàries.

Per tot això, les parts acorden formalitzar el desenvolupament d'una delegació específica mitjançant un conveni subjecte a les següents,

## C L À U S U L E S

### **Primera.-**

1. El conveni, de conformitat amb l'Acord GOV/173/2021, de 2 de novembre, té per objecte instrumentar la delegació de competències de l'Agència Catalana del Consum al Consell Comarcal de l'Alt Urgell acordada pel Govern de la Generalitat i referida a la realització d'actuacions definides en matèria de consum i concretar el procediment, les tasques i els mitjans per a l'exercici de les funcions delegades així com el finançament corresponent.

2. Amb la signatura d'aquest conveni el Consell Comarcal de l'Alt Urgell accepta la delegació de competències d'acord amb l'article 138.3 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.

### **Segona.-**

1. El conveni comprèn l'atenció dels ciutadans i ciutadanes domiciliats en els diversos municipis que integren la comarca, en les següents activitats en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries:

- a) Atenció al públic en una oficina presencial que ha de disposar d'un rètol que identifiqui de forma clara l'oficina d'informació a les persones consumidores i el seu horari. L'oficina ha d'estar oberta al públic un mínim de 10 hores a la setmana.
- b) Informació a les persones consumidores sobre els seus drets i la forma d'exercir-los.
- c) Recepció i tramitació d'acord amb la normativa d'aplicació, de les queixes, consultes i denúncies presentades per les persones consumidores i resolució de les que li pertoquen com a servei públic de consum o, en un altre cas les ha de remetre als òrgans competents.
- d) Tramitació, d'acord amb la normativa d'aplicació, de les reclamacions presentades portant a terme les mediacions que se'n derivin.
- e) En el cas que la mediació no fos possible i s'opti per l'arbitratge de consum, gestionar les reclamacions portant a terme els tràmits necessaris per a la seva resolució, d'acord amb les instruccions de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
- f) Actuar com a secretari o secretària dels Òrgans Arbitrals quan es constitueixin dintre del seu àmbit territorial.
- g) En el cas que, per la manca de volum d'expedients no es realitzin vistes arbitrals de manera habitual, la persona que hauria d'actuar com a secretària o secretari dels òrgans arbitrals donarà suport, quan així se li requereixi per part de l'ACC, a altres consells comarcals per tal d'estar permanentment formada.
- h) Els Consells Comarcals han de donar suport en els procediments arbitrals en aquells expedients en què l'ACC ho determini per raons d'urgència, oportunitat, pel fet d'intervenir consumidors vulnerables, entre d'altres, que tenen prioritat sobre altres, amb independència de que es tracti o no d'expedients de ciutadans de la seva demarcació territorial. En aquests casos es tindrà en compte aquest suport a efectes

econòmics a l'hora de calcular l'import de la transferència com si es tractessin d'expedients propis.

2. La delegació de competències no comporta alteració ni la cessió de la titularitat de la competència ni dels elements substantius del seu exercici per la qual cosa s'ha de desenvolupar d'acord amb les normes vigents en matèria administrativa i de consum i d'acord amb els actes, les instruccions i les resolucions aprovades per l'entitat delegant.

3. Els actes administratius que s'adopten per delegació es consideren dictats per l'òrgan delegant, i han d'incloure abans de la signatura les paraules "per delegació" i indicar la data de l'acord de delegació i la de la publicació en el diari o butlletí oficial.

4. La delegació de competències es portarà a terme de forma directa pel Consell Comarcal, qualsevol decisió o incidència relacionada amb la delegació s'ha de comunicar a l'Agència Catalana del Consum abans de la seva aplicació i amb l'antelació suficient per a la seva valoració.

5. La delegació de competències pot ser revocada per l'òrgan que l'ha conferit. La delegació de competències i la seva extinció, per revocació o qualsevol altra causa, s'han de publicar en el diari o butlletí oficial i, si escau, en la seua electrònica corresponent.

### **Tercera.-**

1. El Consell Comarcal disposarà del personal propi que s'especifica a l'annex I d'aquest conveni per dur a terme les tasques indicades en la clàusula anterior. Aquestes tasques es desenvoluparan en coordinació amb la secció territorial de consum de l'Agència Catalana del Consum de la demarcació i dels serveis centrals de Agència Catalana del Consum, d'on rebrà les instruccions i els protocols necessaris i també el suport formatiu i informàtic i l'assessorament legal que siguin necessaris.

A l'hora de seleccionar aquest personal es valorarà l'experiència i coneixements en l'àmbit del consum i caldrà el vistiplau de l'Agència Catalana del Consum a la seva contractació.

La contractació de personal sense l'aprovació expressa de l'Agència Catalana del Consum comportarà la inadmissió de les despeses corresponents a aquest personal en la justificació que haurà de presentar el Consell Comarcal d'acord amb el que estableix la clàusula novena.

2. L'Agència Catalana del Consum a través dels seus serveis centrals o de les seccions territorials de consum convocarà a reunions periòdiques als tècnics comarcals, per tal d'avaluar i fer un seguiment de les tasques i unificar i coordinar criteris d'actuació.

### **Quarta.-**

El Consell Comarcal ha de posar a disposició del personal que desenvolupa les tasques objecte d'aquest conveni l'espai i els mitjans necessaris per tal que pugui desenvolupar les tasques indicades a la clàusula segona. El Consell Comarcal també disposarà d'un espai adient preparat per a la celebració de les sessions de l'òrgan arbitral quan no es facin per mitjans electrònics.

### **Cinquena.-**

Quan les seccions territorials de consum de l'Agència Catalana del Consum o la Junta Arbitral de Consum de Catalunya rebin una petició d'arbitratge tramesa des d'un Consell Comarcal, han de seguir els tràmits establerts fins a la constitució del l'òrgan arbitral, el

qual es reunirà en la seu del Consell Comarcal, o a l'espai que aquest determini en cas que no es facin per mitjans electrònics, per celebrar-hi les audiències necessàries. El president o la presidenta i el secretari o la secretària de l'òrgan arbitral seran nomenats per l'Agència Catalana del Consum.

Quan en el Consell Comarcal es constitueixin òrgans arbitral en aplicació del present conveni, la persona nomenada com a Tècnica del Consell o Secretaria, actuarà a efectes de l'emissió dels actes administratius o arbitral que corresponguin en dependència funcional de la persona titular de la presidència de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.

#### **Sisena.-**

1. El Consell Comarcal de l'Alt Urgell ha de tramitar els expedients de consum que derivin de les tasques especificades a la clàusula segona mitjançant l'aplicatiu informàtic SIC (Sistema d'informació de Consum) d'acord amb les instruccions de l'Agència Catalana del Consum i també les de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya en relació amb la gestió de reclamacions en matèria de mediació i arbitratge de consum, per tal d'aprofitar les eines de gestió vinculades al SIC especificades en les instruccions (compulsa, assentament de sortida, etc.) i també perquè es pugui fer la valoració de l'efectivitat de la delegació de competències d'acord amb els barems establerts a l'annex II

El Consell Comarcal rebrà suport tècnic, inclòs el suport en remot, en el cas d'incidències tecnològiques de l'aplicatiu SIC i les seves eines vinculades.

2. Els barems d'actuacions es revisaran cada any i han de servir per determinar el dimensionament de la comarca i la quantia de la dotació o finançament del conveni per a l'any següent.

3. L'Agència Catalana del Consum farà arribar al Consell Comarcal un informe de les activitats realitzades durant els sis primers mesos de l'any on es recolliran els indicadors necessaris perquè pugui fer el seguiment de les tasques.

4. En els procediments i les relacions amb les persones interessades i entre les administracions s'haurà de tenir en compte la tramitació electrònica impulsada per les lleis de procediment administratiu.

#### **Setena.-**

1. L'obtenció, cessió i conservació de dades personals derivades de l'exercici de les funcions en matèria de consum esmentades resta subjecta al previst al Reglament UE 2016/279, del Parlament i del Consell, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament i la lliure circulació de dades personals, a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i a la normativa que s'aprovi en desenvolupament de les anteriors i sigui d'obligatòria observació. També, serà observada la legislació sobre preservació del dret a la intimitat personal i la de gestió i preservació de la documentació administrativa.

2. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'aplicació del conveni i tingui caràcter confidencial no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport ni, per tant, se'n podrà fer un tractament o una edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució.

3. Fora de les expresses previsions legals, les dades personals no poden ser comunicades ni cedides, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones.

4. Les parts han de facilitar a l'Annex III d'aquest conveni el contacte del delegat de protecció de dades que tinguin assignat, tanmateix, les parts han de facilitar, d'acord amb la normativa d'aplicació, l'exercici dels drets que ostenten les persones físiques en aquesta matèria.

5. Donat que l'execució d'aquest conveni implicarà que el Consell Comarcal de l'Alt Urgell tracti i accedeixi a dades de caràcter personal cal formalitzar l'acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal, que s'adjunta com a annex IV en aquest conveni, entre les parts: d'una banda l'Agència Catalana del Consum, com a responsable de les dades, i de l'altra el Consell Comarcal de l'Alt Urgell, com a encarregat del tractament.

#### **Vuitena.-**

1. Per fer front al finançament dels costos derivats d'aquest conveni de delegació per a l'any 2021, l'Agència Catalana del Consum farà una aportació al Consell Comarcal de l'Alt Urgell, de 18.000,00.- € amb càrrec a la partida D/460000100/4610/0000 del seu pressupost.

2. L'import de la contraprestació s'ha d'abonar mitjançant una transferència al Consell Comarcal en un compte bancari oficial de l'entitat, prèviament comunicat amb antelació suficient a l'Agència Catalana del Consum i que ha d'estar degudament autoritzat i certificat per la seva Intervenció de fons.

3. Pel càlcul del finançament de l'activitat delegada s'han de tenir en compte la disponibilitat pressupostària existent, l'equilibri entre les aportacions financeres i les despeses derivades de l'execució, les afectacions econòmiques que es puguin determinar normativament, el previst a la clàusula sisena, apartat 2 d'aquest conveni i el nivell d'eficàcia, eficiència i efectivitat en el correcte desenvolupament de la delegació.

4. Per als anys successius i durant la vigència del conveni la contraprestació econòmica serà objecte d'actualització anual d'acord amb l'establert a la clàusula onzena, apartat 3.

#### **Novena.-**

1. El Consell Comarcal de l'Alt Urgell ha de justificar la totalitat de la despesa efectuada en exercici de l'activitat realitzada en desenvolupament de la delegació, fins el 31 de gener de 2022 per aquest any i fins el 31 de gener de l'any següent per la resta d'anys de vigència del conveni, mitjançant:

- Un certificat original de costos subscrit per l'Interventor/a del consell comarcal que haurà d'incloure les despeses corresponents a les activitats dutes a terme d'acord amb el conveni signat.
- Una relació detallada del personal del consell comarcal (nom, NIF i categoria) que ha portat a terme les tasques de consum amb informació de l'horari dedicat a l'activitat.
- Una memòria anual amb el detall de les actuacions realitzades que haurà de contenir les dades especificades a l'annex II.

2. Sens perjudici de les actuacions que legalment corresponguin als òrgans de control i intervenció, l'Agència Catalana del Consum ha de comprovar la justificació presentada pel Consell Comarcal pel que fa a la despesa i a les tasques efectivament realitzades.

3. En cas que la quantitat de la despesa justificada per l'activitat desenvolupada sigui inferior a l'aportació rebuda i prevista a la clàusula vuitena, la diferència s'aplicarà com

a reducció al conveni o addenda de l'exercici següent. A manca d'aquest, les parts de mutu acord establiran el procediment de devolució més àgil i oportú.

#### **Desena.-**

El Consell Comarcal de l'Alt Urgell resta obligat a facilitar tota la informació que li sigui requerida, en l'exercici de les seves funcions, per la Intervenció General, la Sindicatura de Comptes o altres òrgans de control i fiscalització competents.

#### **Onzena.-**

1. El període inicial de vigència del conveni, sens perjudici del que s'indica als apartats següents, és de quatre anys a computar des de l'1 de gener de 2021 fins el 31 de desembre de 2024.

2. El conveni pot ser objecte de pròrroga per un període de quatre anys més mitjançant acord o addenda de les Parts, a formalitzar per escrit abans del transcurs del termini de vigència del període inicial.

3. El conveni pot ser objecte de modificació durant la seva vigència mitjançant acord o addenda adoptats per les Parts de comú acord i per escrit.

La clàusula vuitena i els annexos d'aquest conveni on es concreta el finançament, el mètode de càlcul i, per tant, la contraprestació aplicable durant cada exercici, han de ser objecte d'actualització anual mitjançant una addenda de modificació a subscriure per escrit.

#### **Dotzena.-**

1. D'acord amb l'article 112.2 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya, atès que el conveni comporta una alteració de l'exercici de les competències de les administracions, aquest serà eficaç si, un cop signat, es publica íntegrament en el diari o butlletí oficial corresponent de les administracions implicades.

#### **Tretzena.-**

1. El conveni s'extingeix per la revocació motivada de la delegació de competències per part de l'Agència Catalana del Consum, per finalització de la seva vigència i per les següents causes de resolució:

- Mutu acord de les Parts manifestat per escrit.
- Rescissió del conveni de delegació adoptada per persistència en l'incompliment de les obligacions i els compromisos assumits per alguna de les Parts. En aquest cas, la part perjudicada notificarà a la part incomplidora un requeriment per tal que compleixi en un termini concret, segons les circumstàncies concurrents, amb les obligacions o compromisos que es consideren incomplerts. Es considera que hi ha persistència en l'incompliment quan no s'atén el requeriment. El requeriment també s'ha de comunicar al responsable de seguiment, vigilància i control de l'execució del conveni i les seves addendes.
- Dissolució o extinció de qualsevulla de les Parts signatàries que faci inviable el manteniment de la delegació de competències.
- Decisió judicial que declari la nul·litat del conveni.
- Per qualssevol altres causes previstes legalment o derivades del conveni o les seves addendes.

### **Catorzena.-**

1. El conveni té naturalesa administrativa, respon al principi de col·laboració entre administracions i al compliment d'obligacions legals específiques i queda fora de l'àmbit d'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

En allò no previst a l'acord de delegació adoptat pel Govern de la Generalitat o en aquest conveni de delegació s'ha de tenir en compte l'establert a l'article 137 i al Capítol I (delegació de competències) del Títol XII 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.

2. Les discrepàncies sorgides sobre la interpretació, el desenvolupament, la modificació, la resolució i els efectes que puguin derivar-se de l'aplicació del conveni i les seves addendes i acords, s'han de solucionar per decisió de les Parts observant els principis reguladors de l'actuació administrativa previstos a l'article 31 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya que siguin d'aplicació.

3. Les parts constitueixen una Comissió de Seguiment i Control integrada per un màxim de dos representants de cada part, com a òrgan de seguiment, vigilància, control i avaluació de l'execució del conveni i les seves addendes o acords de desenvolupament i per tal de resoldre els dubtes i conflictes interpretatius i aplicatius de forma democràtica. Ha de deixar constància dels acords presos en Acta, i es reunirà sempre que ho sol·licitin i acordin les parts; també serà la responsable d'acordar la forma de finalitzar les actuacions en curs en cas d'extinció anticipada i de les actuacions de liquidació que es puguin derivar de l'extinció o de la revocació de la delegació de competències.

En defecte de normes pròpies, el funcionament d'aquesta comissió s'ha d'adequar al règim jurídic dels òrgans col·legiats establert a la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

4. En darrera instància, les qüestions litigioses que puguin derivar-se de l'execució d'aquest conveni i de les seves addendes i que s'hagin de resoldre judicialment seran del coneixement i la competència dels òrgans de la jurisdicció contenciosa administrativa establerts a la ciutat de Barcelona.

### **Quinzena.-**

D'acord amb l'article 110.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i l'article 14 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aquest Conveni s'ha de publicar en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya i s'ha de trametre una còpia al Registre de convenis de col·laboració i cooperació de la Generalitat, per tal de publicar-ho a la seva web, que és accessible des del Portal de la Transparència. La publicació del conveni en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya serà gestionada per l'Agència Catalana del Consum.

I perquè així consti, i en prova de conformitat amb el contingut del conveni i de la prestació del consentiment pertinent, les Parts el subscriuen mitjançant la signatura electrònica dels seus representants.

Director de l'Agència Catalana  
del Consum

Presidenta del Consell Comarcal  
de l'Alt Urgell

## Annex I.- Personal del Consell Comarcal que porta a terme tasques de consum.

Nom i cognoms	NIF	Categoria
Sílvia Parramon Bonet	52304402X	Tècnica A2
Anna Rabassa Roca	41086909P	Administrativa

### INFORMACIÓ RELATIVA AL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

**Denominació de l'activitat de tractament:** Gestió econòmica i Activitats de formació

**Responsable del tractament de les dades:** Agència Catalana del Consum – [consum@gencat.cat](mailto:consum@gencat.cat)

**Delegat de protecció de dades:** c/ Foc 57, 08038 Barcelona – [lopd.acc@gencat.cat](mailto:lopd.acc@gencat.cat).

**Finalitat:** Gestió econòmica, financera i comptable de l'Agència; gestió i tramitació dels expedients de contractació i convenis, de despesa i d'ingressos. Gestió, seguiment i control de les sessions de formació, ponències, tallers i altres activitats de formació i divulgatives en matèria de consum.

**Conservació de les dades:** La documentació comptable que es generi en l'execució d'aquest conveni es conservarà per un període de 6 anys i la documentació fiscal i tributària 4 anys. La documentació relativa a la formació impartida es conserva de forma permanent.

**Comunicació de les dades:** Intervenció General de la Generalitat, la Sindicatura de Comptes o altres òrgans de control i fiscalització competents.

**Drets de les persones interessades:** podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament de les dades o exercir el dret a la portabilitat de les mateixes adreçant-vos per escrit a [consum@gencat.cat](mailto:consum@gencat.cat), al c/ Foc 57, 08038 de Barcelona o al nostre delegat de protecció de dades a [lopd.acc@gencat.cat](mailto:lopd.acc@gencat.cat). En cas de disconformitat amb el tractament, també teniu el dret de presentar una reclamació davant de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades a través de la seva seu electrònica.

Per més informació, podeu consultar <http://consum.gencat.cat/protecciodedades>.

## Annex II

Per a valorar l'efectivitat de la delegació de competències 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 arbitrals 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”. En el mateix sentit, el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum estableix en el seu article 28 “Els procediments de mediació de consum tenen una durada de 90 dies naturals comptats des de la data en què 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, d’acord amb el que estableix el Decret 98/2014, de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació, es tindran en compte els expedients que:

- Des de la data d’alta de la reclamació fins al seu tancament no hagin superat els 5 mesos.
- Aquells expedients que per causa justificada s’allarguin més enllà dels 5 mesos fins a un màxim de 8 mesos, sempre i quan no superin el 10% dels expedients tramitats, atès que es considera que són supòsits excepcionals.
- Es reobrin, un cop passats els 5 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:

<b>Activitat</b>	<b>Dedicació</b>	<b>Actuacions/any</b>
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 € ( $26.065/100=260,65$  €).

La puntuació obtinguda es valora 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 (260,65 €).

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 anual de contraprestació de 18.000,00 € i un import màxim de 64.911,00 €. Atès que en aquest cas la vigència és inferior a un any es farà el càlcul proporcional d'acord amb els mesos de vigència que té el conveni.

### **Annex III**

Les parts faciliten les dades de contacte dels seus Delegats de protecció de dades per col·laborar en la gestió de les possibles sol·licituds d'exercici de drets, comunicar a l'altra part possibles violacions de seguretat que es puguin produir i que afectin a les dades personals objecte de tractament, i qualsevol altra qüestió relacionada amb el tractament de dades personals que es duran a terme en l'execució i manteniment d'aquest conveni d'encàrrec de gestió:

- Agència Catalana del Consum: c/ Foc 57, 08038 Barcelona - [lopd.acc@gencat.cat](mailto:lopd.acc@gencat.cat).
- Consell Comarcal de l'Alt Urgell: Pg. Joan Bruideu 15, 25700 La Seu d'Urgell - [lopd@ccau.cat](mailto:lopd@ccau.cat)

## **Annex IV**

### **ACORD D'ENCÀRREC DE TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL ENTRE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM I EL CONSELL COMARCAL DE L'ALT URGELL**

#### **REUNITS**

D'una part, el senyor Francesc Sutrias i Grau, director de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, qui intervé en representació d'aquesta entitat pública d'acord amb el nomenament efectuat mitjançant el Decret 103/2021, d'1 de juny, i en virtut de les funcions assignades per l'article 9 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació de l'organisme autònom administratiu.

De l'altra part, la senyora Josefina Lladós i Torrent, presidenta del Consell Comarcal de l'Alt Urgell al qual representa segons nomenament de data 10 de juliol 2020, qui actua en ús de les competències que té atribuïdes per l'Acord del Ple del Consell de 10 de juliol de 2020 i 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.

L'Agència Catalana del Consum, òrgan delegant i el Consell Comarcal de l'Alt Urgell, òrgan en qui es delega, són considerats les Parts en aquest conveni d'encàrrec de gestió.

Ambdues parts, en l'exercici de les funcions que els estan legalment assignades, reconeixent-se recíprocament la capacitat legal necessària per obligar-se de comú acord.

#### **MANIFESTEN**

I. Les parts han decidit signar el present acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal per a la realització de les actuacions en matèria de consum que estan degudament especificades a la clàusula Segona del conveni de delegació de competències que es reproduïx a la clàusula primera d'aquest acord.

II. Atès que l'execució de l'esmentat conveni per part del Consell Comarcal de l'Alt Urgell comporta tractar dades personals de les quals és responsable l'Agència Catalana del Consum, el Consell Comarcal de l'Alt Urgell té la consideració d'encarregat del tractament, d'acord amb el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD), 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 i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

III. Que el Consell Comarcal de l'Alt Urgell disposa de la capacitat i els recursos necessaris per tal de garantir que, en la seva qualitat d'encarregat del tractament, aplica les mesures tècniques i organitzatives apropiades per complir amb el que estableix la legislació esmentada de protecció de dades.

IV. La necessitat de signar un acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal en relació a l'esmentat contracte, en els termes que estableix els articles 28 del RGPD i 33 de la LOPDGDD.

## CLÀUSULES

### **Primera.- Objecte de l'encàrrec de tractament**

Mitjançant aquest acord d'encàrrec s'habilita al Consell Comarcal de l'Alt Urgell, en qualitat d'encarregat del tractament (en endavant, l'encarregat), per tractar per compte de l'Agència Catalana del Consum, responsable del tractament (en endavant, el responsable) les dades de caràcter personal necessàries per realitzar les actuacions en matèria de consum definides en aquest conveni.

El tractament consistirà en l'atenció dels ciutadans i ciutadanes domiciliats en els diversos municipis que integren la comarca, en les activitats en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries enumerades a la clàusula Segona del conveni de delegació i que són les següents:

- i. Atenció al públic en una oficina presencial que ha de disposar d'un rètol que identifiqui de forma clara l'oficina d'informació a les persones consumidores i el seu horari. L'oficina ha d'estar oberta al públic un mínim de 10 hores a la setmana.
- ii. Informació a les persones consumidores sobre els seus drets i la forma d'exercir-los.
- iii. Recepció i tramitació d'acord amb la normativa d'aplicació, de les queixes, consultes i denúncies presentades per les persones consumidores i resolució de les que li pertoquen com a servei públic de consum o, en un altre cas les ha de remetre als òrgans competents.
- iv. Tramitació, d'acord amb la normativa d'aplicació, de les reclamacions presentades portant a terme les mediacions que se'n derivin.
- v. En el cas que la mediació no fos possible i s'opti per l'arbitratge de consum, gestionar les reclamacions portant a terme els tràmits necessaris per a la seva resolució, d'acord amb les instruccions de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya.
- vi. Actuar com a secretari o secretària dels Òrgans Arbitrals quan es constitueixin dintre del seu àmbit territorial.
- vii. En el cas que, per la manca de volum d'expedients no es realitzin vistes arbitrals de manera habitual, la persona que hauria d'actuar com a secretària o secretari dels òrgans arbitrals donarà suport, quan així se li requereixi per part de l'ACC, a altres consells comarcals per tal d'estar permanentment formada.
- viii. Els consells comarcals han de donar suport en els procediments arbitrals en aquells expedients en què l'ACC ho determini per raons d'urgència, oportunitat, pel fet d'intervenir consumidors vulnerables, entre d'altres, que tenen prioritat sobre altres, amb independència de que es tracti o no d'expedients de ciutadans de la seva demarcació territorial. En aquests casos es tindrà en compte aquest suport a efectes econòmics a l'hora de calcular l'import de la transferència com si es tractessin d'expedients propis.

### **Segona.- Identificació de la informació afectada**

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte de la delegació, el responsable, posa a disposició de l'encarregat, la informació següent del tractament de dades **Gestió d'expedients**:

- o Tipologia de dades: dades identificatives, de característiques personals, de circumstàncies socials, acadèmiques i professionals, relatives a la comissió d'infraaccions administratives, d'ocupació laboral, d'informació comercial, econòmiques i financeres.
- o Categories de persones interessades: Les persones físiques i/o els seus representants o representants de persones jurídiques, que requereixin els serveis de l'Agència o que siguin objecte d'una actuació d'ofici o a instància de tercer interessat.

### **Tercera.- Durada**

La vigència d'aquest acord d'encàrrec de tractament queda vinculada a la vigència del conveni subscrit que s'ha identificat en aquest document.

### **Quarta.- Obligacions de l'encarregat**

L'encarregat i tot el seu personal s'obliguen a donar compliment a l'establert a l'article 28 del RGPD i entre les quals les següents:

- a. Utilitzar les dades objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec i respectar-ne la confidencialitat i el deure de secret, fins i tot després que en finalitzi l'objecte. Garantirà que les persones autoritzades per tractar dades s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de natura estatutària.
- b. Tractar les dades personals d'acord amb el que estableix la normativa vigent de protecció de dades i les instruccions del responsable, aplicant les mesures de seguretat d'acord amb que s'acompanya a aquest Acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal.
- c. Si l'encarregat considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.
- d. Subcontractació: Cas que s'hagi previst la subcontractació de prestacions que comportin el tractament de dades de caràcter personal, l'encarregat ha de comunicar aquest fet per escrit al responsable, identificant l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no hi manifesta oposició en el termini de 30 dies.
- e. Assistir el responsable en el compliment de les obligacions establertes als articles 32 a 34, així com en la resposta a l'exercici de drets de les persones interessades establerts en el capítol III del RGPD i en l'atenció de peticions, inspeccions i auditories realitzades pel responsable, autoritat de control o altre organisme autoritzat.
- f. Facilitar, en el moment de recollir les dades, la informació relativa als tractaments de dades que es duren a terme. La redacció i el format en què es facilitarà la informació s'ha de consensuar amb el responsable, abans d'iniciar la recollida de les dades.
- g. Informar el responsable, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans de 48 hores, de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència, per correu electrònic a l'adreça indicada a la clàusula vuitena d'aquest acord d'encàrrec, d'acord amb l'article 33 del RGPD.
- h. Retornar al responsable les dades personals un cop hagi finalitzat la prestació de serveis de tractament. Aquesta devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

### **Cinquena.-Obligacions del responsable**

Correspon al responsable:

- a. Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix la clàusula Segona d'aquest acord.
- b. Supervisar el tractament i vetllar, abans i durant el mateix, perquè l'encarregat compleixi la normativa en matèria de protecció de dades.
- c. I altres obligacions que li puguin aplicar, d'acord amb la normativa de protecció de dades.

### **Sisena.- Drets del responsable:**

El responsable té dret a obtenir de l'encarregat tota la informació que consideri necessària relativa a les dades i els tractaments que es descriuen a la clàusula segona, així com l'assistència per atendre les peticions, inspeccions i auditories de qualsevol autoritat de control o altre organisme autoritzat.

### **Setena.- Modificació de l'Acord**

Qualsevol modificació del tractament de dades previst en el present acord farà necessària la seva modificació.

### **Vuitena.- Comunicacions i notificacions**

Les comunicacions adreçades al responsable s'enviaran a:

c/ Foc 57, 08038 Barcelona – [consum@gencat.cat](mailto:consum@gencat.cat)

Les comunicacions adreçades a l'encarregat s'enviaran a:

Pg. Joan Bruideu 15, 25700 La Seu d'Urgell - [lopd@ccaui.cat](mailto:lopd@ccaui.cat)

En prova de conformitat, ambdues parts signen el present acord, mitjançant la signatura electrònica dels representants.

Francesc Sutrias i Grau  
Responsable

Josefina Lladós Torrent  
Encarregat

## **Guia de mesures de ciberseguretat nivell bàsic (Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades - MCPD)**

- Normativa, procediments i estàndards de protecció de dades:
  - MO.NO.01: Normativa
  - MO.NO.02: Procediments
  - MO.NO.03: Procediments d'autorització
- Coneixement de normativa, procediments i estàndards de protecció de dades:
  - MO.CN.04: Deures i obligacions del personal
  - MO.CN.05: Formació i conscienciació
- Protecció de dades en el disseny i per defecte:
  - MG.PD.06: Arquitectura de seguretat
  - MG.PD.07: Desenvolupament segur
  - MG.PD.08: Proves
- Gestió d'accessos dels usuaris:
  - MG.GA.09: Requisits d'accés i segregació de funcions
  - MG.GA.10: Identificació i autenticació
  - MG.GA.11: Gestió de drets d'accés d'usuaris
  - MG.GA.12: Accés local i remot
- Gestió de serveis externs:
  - MG.GS.13: Contractació i acords de nivell de servei
- Protecció d'instal·lacions i infraestructures:
  - MP.II.16: Condicionament dels locals
  - MP.II.17: Control d'accés físic
  - MP.II.18: Registre d'entrada i de sortida d'equipaments i suports
- Monitorització de l'activitat i incidències:
  - P.MO.19: Controls d'auditoria dels sistemes de la informació
  - MP.MO.20: Registre i protecció de l'activitat dels usuaris
  - MP.MO.21: Gestió d'incidents i sistemes de notificació d'incidents
- Protecció d'actius:
  - MP.PA.22: Inventari d'actius
  - MP.PA.23: Fitxers temporals
  - MP.PA.24: Protecció d'equips
  - MP.PA.25: Manteniment d'equipament
  - MP.PA.26: Protecció de suports d'informació
  - MP.PA.27: Devolució d'actius
- Protecció de la informació:
  - MP.PA.28: Protecció del lloc de treball
  - MP.PI.29: Limitació del tractament de dades personals
  - MP.PI.30: Còpies de seguretat
- Protecció de la informació en tractaments no automatitzats:
  - MP.PP.33: Control d'accés a la documentació
  - MP.PP.34: Custòdia, emmagatzematge i destrucció
  - MP.PP.35: Còpia o reproducció de documents
  - MP.PP.36: Trasllat de documentació
  - MP.PP.37: Criteris d'arxiu
  - MP.PP.38: Gestió d'incidents i sistemes de notificació d'incidències
  - MP.PP.39: Procediments per tractaments no automatitzats