

# Acta Junta de govern

## Identificació de la sessió

**Sessió:** Junta de Govern (ordinària 2-2020) 4/2/2020

**Ens:** Consell Comarcal del Baix Camp

**Òrgan:** Junta de govern

**Caràcter:** Ordinària

**President/a:** Joaquim Calatayud Casals

**Secretari/ària:** Joan Manuel Abelló

**Dia:** 4 de febrer de 2020

**Hora d'inici:** 13:30

**Hora de finalització:** 13:50

**Lloc:** Sala de Juntes

## Assistents:

Sra. Lídia Bargas Musoy (JUNTS)  
Sr. Josep Maria Puig Tàrrach (JUNTS)  
Sra. Gemma Pahí Llorc (JUNTS)  
Sr. Josep Maria Rovira Casadó (JUNTS)  
Sra. Rosa Maria Abelló Borràs (ERC-AM)  
Sr. Ernest Roigé Savall (ERC-AM)  
Sr. Ricard Gili Ferré (ERC-AM)  
Sr. Jordi Sierra Salsench (ERC-AM)  
Sr. Jose Manuel Hernández Pérez (CP)  
Sr. Pere Carrasco Gené (CP)  
Sr. Joan Emili Llauredó Grau  
Sr. Joan Manuel Abelló

## Excusen la seva assistència:

Sra. Irene Aragonès Gràcia (ERC-AM)

## ACORDS

**Aprovació de l'esborrany de l'acta de la sessió anterior de 21 de gener de 2020. (1/2011)**

**1. JUNTA DE GOVERN (ORDINÀRIA 1/2020) 21-1-2020**

No hi ha cap intervenció.

S'aprova per unanimitat de vots de les persones assistents.

## **Aprovació del nomenament de la consellera comarcal que intervindrà a les Comissions de garanties d'admissió a centres educatius públics d'ensenyament obligatori**

### **2. APROVACIÓ DE LA PROPOSTA DE NOMENAMENT DE LA CONSELLERA COMARCAL QUE INTERVINDRÀ EN REPRESENTACIÓ D'AQUEST ENS A LES DIFERENTS COMISSIONS DE GARANTIES D'ADMISSIÓ A CENTRES EDUCATIUS PÚBLICS D'ENSENYAMENT OBLIGATORI**

No hi ha intervencions.

S'aprova per unanimitat de vots de les persones assistents.

### **Fets**

1. El 23 de juliol de 2019 el Ple del Consell Comarcal va aprovar el nomenament de la consellera comarcal LÍDIA GUERRERO MARTÍN com a Coordinadora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania.

2. Dins aquesta Àrea de Serveis a la Ciutadania s'inclouen, entre d'altres, les competències i atribucions relacionades amb les següents matèries: educació, serveis socials, cultura, atenció a la infància i l'adolescència, entre altres àmbits.

3. El dia 16 de gener de 2020 els Serveis Territorials del Departament d'Educació a Tarragona van sol·licitar a aquest Consell Comarcal del Baix Camp que proposi el nomenament de la persona que intervindrà, en representació d'aquesta administració, a cadascuna de les Comissions de garanties d'admissió als centres educatius públic d'ensenyament obligatori.

4. Atès que les comissions de garanties d'admissió s'han de constituir abans de l'inici del procés de preinscripció del curs escolar 2020/2021, els Serveis Territorials del Departament d'Educació sol·liciten que, abans del proper dilluns 24 de febrer de 2020, es designi i es comuniqui la persona en representació del consell comarcal que formarà part de cadascuna de les següents comissions de garanties d'admissió:

#### **A.- Comissions de Garanties d'Admissió d'Educació Infantil i d'Educació Primària**

- 11. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Cambrils
- 16. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Reus
- 19. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de La Selva del Camp
- 28. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Mont-roig del Camp
- 29. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Riudoms
- 30. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant

#### **B.- Comissions de Garanties d'Admissió d'Educació Secundària Obligatoria**

- 33. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Cambrils
- 36. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Reus
- 53. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Mont-roig del Camp

5. La proposta que es presenta a la Junta de Govern, segons l'organigrama comarcal aprovat per acord de Ple de 23 de juliol de 2019, consisteix a nomenar la consellera LÍDIA GUERRERO MARTÍN, Coordinadora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania, per formar part de cadascuna de les Comissions de garanties d'admissió als centres educatius públic d'ensenyament obligatori.

## Fonaments de dret

Resulta d'aplicació els següents acords i disposicions normatives:

1. Acord de Ple de 23 de juliol de 2019 que aprova l'organigrama comarcal per al mandat 2019 /2023.
2. Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú.
3. Llei 26/2010, de 3 d'agost, de procediment administratiu aplicable a les administracions públiques de Catalunya.
4. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
5. Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei comarcal de Catalunya.

## En conseqüència, S'ACORDA:

1. **APROVAR** la proposta de nomenament de la Consellera LÍDIA GUERRERO MARTÍN, Coordinadora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania, per formar part de cadascuna de les Comissions de garanties d'admissió als centres educatius públic d'ensenyament obligatori per al proper curs lectiu 2020/2021.
2. **COMUNICAR** aquest acord als Serveis Territorials del Departament d'Educació a Tarragona abans del dia 24 de febrer de 2020, per facilitar la incorporació de la consellera comarcal a les diferents Comissions.
3. **COMUNICAR** aquest acord a la consellera comarcal LÍDIA GUERRERO MARTÍN, als efectes procedents.

## Règim de recursos:

Si es vol impugnar la present resolució, que posa fi a la via administrativa, procedeix interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de Tarragona, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació.

Alternativament i de forma potestativa, es pot interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva notificació

## Aprovació de l'expedient de contractació dels serveis de telecomunicacions per al Consell Comarcal i SECOMSA.

**3. APROVACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS PER AL CONSELL COMARCAL DEL BAIX CAMP I PER A LA SOCIETAT SERVEIS COMARCALS MEDIAMBIENTALS, SA. (SECOMSA)**

No hi ha intervencions.

S'aprova per unanimitat de vots de les persones assistents.

## Fets

La valoració total del projecte s'ha establert en **100 punts**. Es diferencia els criteris la valoració dels quals depenen d'un judici de valor, dels criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules.

### **Criteris la valoració dels quals depèn d'un judici de valor:**

Els criteris la valoració dels quals depèn d'un judici de valor tindran un pes del **35% (35 punts)** en la valoració de l'oferta.

#### Valoració de la solució tècnica

La puntuació vindrà determinada per la ponderació descrita en els següents subapartats:

- Serveis de comunicació de veu fixe fins a 10 punts
  1. Arquitectura proposada fins a 2,5 punts
  2. Equipament proposat fins a 2,5 punts
  3. Funcionalitats de la centralita fins a 2,5 punts
  4. Capacitats de truedes entrants i sortints fins a 2,5 punts
- Serveis de comunicacions mòbils fins a 10 punts
  1. Mapa de cobertura fins a 2,5 punts
  2. Terminals proposats fins a 2,5 punts
  3. Serveis de dades mòbils fins a 2,5 punts
  4. Servei post-venda i reparació de terminals fins a 2,5 punts
- Serveis de comunicacions de dades i accés a Internet fins a 15 punts
  1. Velocitats d'accés fins a 5 punts
  2. Cabals garantits fins a 5 punts
  3. Equipament proposat fins a 5 punts

### **Criteris quantificables mitjançant la mera aplicacions de fórmules:**

Els criteris quantificables mitjançant la mera utilització de fórmules tindran un pes del **65% (65 punts)** de la valoració total de l'oferta i inclouen, criteris tècnics quantificables i el criteri econòmic.

#### Fórmula aplicable al criteri econòmic (fins a 30 punts)

El criteri del preu ofert s'acreditarà per la simple expressió en l'oferta del preu proposat en la forma prevista en el model de proposició econòmica adjunt als plec. La puntuació màxima serà de 30 punts.

#### Càlcul de la puntuació per als criteris tècnics quantificables (fins a 35 punts)

A continuació s'estableixen tres criteris tècnics quantificables automàticament. Els criteris tècnics són:

- Tecnologia d'accés utilitzada en ubicacions del Consell Comarcal (fins a 10 punts)

Es valorarà objectivament quina tecnologia s'utilitzarà pel proveïdor per tal de donar els serveis de telefonia fixa i d'accés a Internet simètric en aquesta ubicació. Es donarà una puntuació determinada en funció de la tecnologia emprada (\*):

- Ús de fibra òptica 10 punts
- Ús de coure o tecnologies de ràdio (WiFi/WiMAX) 5 punts
- Altres 0 punts

(\* Es valora la tecnologia utilitzada en els serveis d'accés a Internet simètrics (3) i l'accés també simètric per a la VPN de veu (1). Es donarà la puntuació detallada anteriorment únicament si tots els serveis anteriors utilitzen la mateixa tecnologia, si algun dels serveis utilitza un tecnologia diferent, s'utilitzarà la puntuació corresponent a la tecnologia emprada amb menys puntuació segons el detall anterior.

- Tecnologia d'accés utilitzada en ubicacions de SECOMSA (fins a 20 punts)

Tenint en compte que la seu principal de SECOMSA no disposa de cap cablejat de cap tipus per oferir els serveis de telefonia fixa i d'accés a Internet simètric, de manera que totes les connexions actuals són connexions sense fils, es valorarà objectivament quina tecnologia s'utilitzarà pel proveïdor per tal de donar els serveis esmentats a aquesta ubicació. Es donarà una puntuació determinada en funció de la tecnologia emprada (\*):

- Ús de fibra òptica 20 punts
- Ús de coure o tecnologies de ràdio (WiFi/WiMAX) 10 punts
- Altres 0 punts

(\* Es valora la tecnologia utilitzada en els serveis d'accés simètrics (1 + 1). Es donarà la puntuació detallada anteriorment únicament si tots els serveis anteriors utilitzen la mateixa tecnologia, si algun dels serveis utilitza un tecnologia diferent, s'utilitzarà la puntuació corresponent a la tecnologia emprada amb menys puntuació segons el detall anterior.

(\* Es valora la tecnologia utilitzada en els serveis d'accés a Internet simètrics (2) i l'accés (opcional) també simètric per a la VPN de veu (1). Es donarà la puntuació detallada anteriorment únicament si tots els serveis anteriors utilitzen la mateixa tecnologia, si algun dels serveis utilitza un tecnologia diferent, s'utilitzarà la puntuació corresponent a la tecnologia emprada amb menys puntuació segons el detall anterior.

- Ampliació del cabal d'accés en la seu principal de SECOMSA (fins a 5 punts)

En la línia del que s'ha comentat anteriorment, i tal i com es demana en plec tècnic, inicialment es demana un cabal garantit de 20 Mb simètriques. Es valorarà la possibilitat de que el sistema i equipament utilitzat pel proveïdor pugui ser utilitzat (sense modificació de l'equipament i costos afegits) per cablals superiors concretament que es pugui arribar a pujar fins a les 100 Mb simètriques, només aplicant el cost afegit de la nova tarifa.

- Possibilitat d'ampliar a 100 MB simètriques amb el mateix equipament 5 punts
- Sense possibilitat d'ampliar sense canviar equipament 0 punts

## **22.Comitè d'experts-organisme tècnic especialitat. (article 146.2b LCSP)**

No procedeix.

## **23. Modificacions del contracte. (articles 203, 204 LCSP)**

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alça en un màxim del 10% del pressupost inicial per l'augment de serveis d'acord a la proposta econòmica. També es podrà produir decrements del pressupost en funció dels serveis i baixes.

## **24. Condicions especials d'execució.(articles 116.4c, 122.2,202, 217.1 LCSP)**

No se'n preveuen.

**25. Obligacions contractuals essencials. (articles 76.2, 202, 211f LCSP)**

Incompliment de la LOPDGDD, del deure del secret i confidencialitat de les comunicacions.

**26. Penalitat específiques. (articles 76.2, 192.1, 193.3, 202.3 LCSP)**

Les que s'estableixen en els articles esmentats.

**27. Causes de resolució. (article 211.1f LCSP)**

Les que s'estableixen en els articles esmentats.

**28. Cessió del contracte. (article 214 LCSP)**

No s'admet la cessió del contracte.

**29. Subcontractació. (article 215, DA51 LCSP)**

No s'admet la subcontractació de l'execució de prestacions del contracte.

**30. Repercussions econòmiques del contracte. (DA 3.3 LCSP)**

En el contracte es preveu totes les despeses associades als serveis de comunicacions de telefonia fixe, mòbil, dades i Internet. Aquesta despesa és recurrent i periòdica pel funcionament de tots els serveis de comunicacions.

**Fonaments de dret**

Resulta d'aplicació:

1. Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
2. Bases d'execució del pressupost i pressupost per a l'any 2020.
3. Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el TRLCC.
4. RDL 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el TRLRHL.
5. Reglament general de la Llei de contractes i altre normativa concordant.

**En conseqüència, S'ACORDA:**

De conformitat amb el que s'ha exposat es proposa a la Junta de Govern l'adopció del següent acord:

**1. APROVAR** l'inici del procediment de contractació dels serveis de telecomunicacions per al Consell Comarcal del Baix Camp i per a la societat Serveis Comarcals Mediambientals, SA. (SECOMSA). Amb aquest acord s'aprova l'expedient de contractació que comprèn els plecs de clàusules administratives particulars i tècniques. El contracte és mixte perquè reuneix característiques de diferents tipologies (subministraments i serveis).

El contracte s'ajusta al procediment obert, no harmonitzat per raó de la quantia. La tramitació serà ordinària.

**2. APROVAR** la despesa màxima autoritzada per un import màxim de **182.640,00 € (IVA no inclòs)** referit a 4 anys, amb la següent distribució:

- Consell Comarcal del Baix Camp: 112.656,00 € (IVA no inclòs)
- Serveis Comarcals Mediambientals, SA: 69.984,00 € (IVA no inclòs)

**3. PUBLICAR** l'anunci de la licitació al perfil de contractant per promoure la participació en la presentació d'ofertes.

**Règim de recursos:**

Si es vol impugnar la present resolució, que posa fi a la via administrativa, procedeix interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de Tarragona, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació.

Alternativament i de forma potestativa, es pot interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva notificació

### **Donar compte de la Memòria d'actuacions de l'oficina de consum de l'any 2019.**

#### **4. DONAR COMPTE DE LA MEMÒRIA D'ACTUACIONS DE L'OFICINA DE CONSUM DE L'ANY 2019.**

No hi ha intervencions.

S'aprova per unanimitat de vots de les persones assistents.

#### **Fets**

La responsable de l'Oficina Comarcal de Consum presenta a la Junta de Govern la memòria dels serveis i activitats realitzats durant l'any 2019.

L'informe conté dades i estadístiques amb la següent estructura:

1. Informació a les persones consumidores
2. Resolució de conflictes (reclamacions per sectors, reclamacions per municipis)
3. Mediacions
4. Arbitratge
5. Activitats divulgatives de Consum
6. Cursos de formació
7. Xerrades indormatives
8. Altres aspectes

S'adjunta com annex a la proposta la presentació elaborada per la Responsable de l'Oficina de Consum dels serveis i activitats de 2019.

#### **Fonaments de dret**

Conveni subscrit amb l'Agència Catalana de Consum

#### **En conseqüència, S'ACORDA:**

Es dona compte a la Junta de Govern del contingut d'aquesta Memòria de Gestió dels serveis i activitats de l'Oficina Comarcal de Consum realitzats durant l'any 2019 per al seu coneixement.

## **Règim de recursos:**

Si es vol impugnar la present resolució, que posa fi a la via administrativa, procedeix interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de Tarragona, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació.

Alternativament i de forma potestativa, es pot interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva notificació

## **Donar suport a la Presidència de la Diputació de Tarragona per exercir la representació dels ens locals en el Consell Social de la Universitat Rovira Virgili.**

### **5. DONAR SUPORT A LA PRESIDÈNCIA DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA PER A EXERCIR LA REPRESENTACIÓ DELS ENS LOCALS EN EL CONSELL SOCIAL DE LA URV.**

No hi ha intervencions.

S'aprova per unanimitat de vots de les persones assistents.

## **Relació de fets**

1.- En data 23 de gener de 2020 el Consell Comarcal del Baix Camp rep una carta de la presidenta de la Diputació de Tarragona en la que exposa que el seu anterior predecessor en el càrrec de president de la Diputació va cessar en la representació dels ens locals en el Consell Social de la Universitat Rovira i Virgili.

2.- D'acord amb el que disposa l'article 82.1.c) de la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya, els ens locals de l'àmbit territorial en què hi hagi instal·lat el centre d'una universitat, han d'escollir al Consell Social d'aquesta universitat.

3.- La presidenta de la Diputació de Tarragona demana al president del Consell Comarcal del Baix Camp el seu suport per poder exercir com a representant dels ens locals de la demarcació en el Consell Social de la URV.

4.- El Consell Comarcal del Baix Camp considera oportú donar suport a la presidència de la Diputació de Tarragona per poder representar els ens locals en el Consell Social de la URV.

## **Fonaments de dret**

1.- Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei comarcal de Catalunya.

2.- Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya.

La Presidència del Consell Comarcal ha dictat la següent Resolució:

**1.- APROVAR** la proposta del Consell Comarcal del Baix Camp de donar suport a la Presidència de la Diputació de Tarragona per a exercir la representació dels ens locals en el Consell Social de la URV.

**2.- DONAR COMPTE** del contingut d'aquesta Resolució a la Junta de Govern de 4 de febrer de 2020

## Assumptes sobrevinguts

### 6. ASSUMPTES SOBREVINGUTS

No n'hi ha cap.

Aquest punt no requereix votació.

### Torn obert de paraules

#### 7. TORN OBERT DE PARAULES

El **president** comenta que s'organitzaran diferents reunions amb els caps d'Àrea amb la finalitat que els consellers i conselleres puguin rebre l'explicació dels serveis i activitats que realitza el consell Comarcal del Baix Camp en cada departament i, així, poder realitzar les preguntes que es creguin oportunes.

El **gerent** afeix que la primera reunió s'ha programat per al divendres 21 de febrer de 2020, a les 13.00 hores. L'interlocutor comunica que s'han agrupat un seguit d'àrees de manera que en dos dies es puguin tractar totes.

El senyor **Ricard Gili Ferré** considera que és una molt bona iniciativa i que pot donar molt bons resultats.

El president comenta que si aquell dia no hi pot assistir alhun conseller o consellera es pot organitzar una reunió concreta per poder mantenir el contacte amb el representant de l'àrea que pugui interessar.

El **gerent** cometa que es mirarà de realitzar dues reunions. Una per a l'àmbit de serveis a municipis, i, l'altra de les àrees de serveis a la ciutadania.

No hi ha més intervencions.

Aquest punt no requereix votació.

Secretari

Joan Manuel Abelló

President

Joaquim Calatayud Casals

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Consell Comarcal del Baix Camp. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE F9AF0CE2B2D4DAF96B154B91569A224 i data d'emissió 08/05/2020 a les 14:38:42

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:  
CPISR-1 C Joan Manuel Abelló el dia 06/02/2020 a les 10:31:06 i Joaquim Calatayud Casals - DNI \*\* (SIG) el dia 06/02/2020 a les 11:32:19



Sr/a. Gerent  
Consell Comarcal del Baix Camp  
Dr. Ferran, 8  
43202 REUS

Assumpte: comissions de garanties d'admissió 2020-2021

Properament, es publicarà la resolució que aprova les normes de preinscripció i matrícula de l'alumnat als centres del Servei d'Educació de Catalunya i altres centres educatius, en els diversos ensenyaments sostinguts amb fons públics, per al curs 2020-2021.

Atès que les comissions de garanties d'admissió s'han de constituir abans de l'inici del procés de preinscripció, us sol·licito designeu **una persona en representació del consell comarcal** per a formar part de cadascuna de les comissions de garanties d'admissió següents:

#### A.- Comissions de Garanties d'Admissió d'Educació Infantil i d'Educació Primària

- 11.Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Cambrils
- 16.Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Reus
- 19.Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de La Selva del Camp
- 28.Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Mont-roig del Camp
- 29.Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Riudoms
- 30.Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant

#### B.- Comissions de Garanties d'Admissió d'Educació Secundària Obligatòria

- 33. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Cambrils
- 36. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Reus
- 53. Comissió de Garanties d'Admissió del municipi de Mont-roig del Camp

La vostra proposta de nomenament per a les corresponents comissions heu de comunicar-la **abans del dilluns dia 24 de febrer de 2020**, mitjançant un **escrit** adreçat a la **Secció de Centres i Alumnat** d'aquests Serveis Territorials, i únicament per un dels següents procediments:

- EACAT
- Al correu electrònic [centres\\_tar.educacio@gencat.cat](mailto:centres_tar.educacio@gencat.cat)

Atentament,

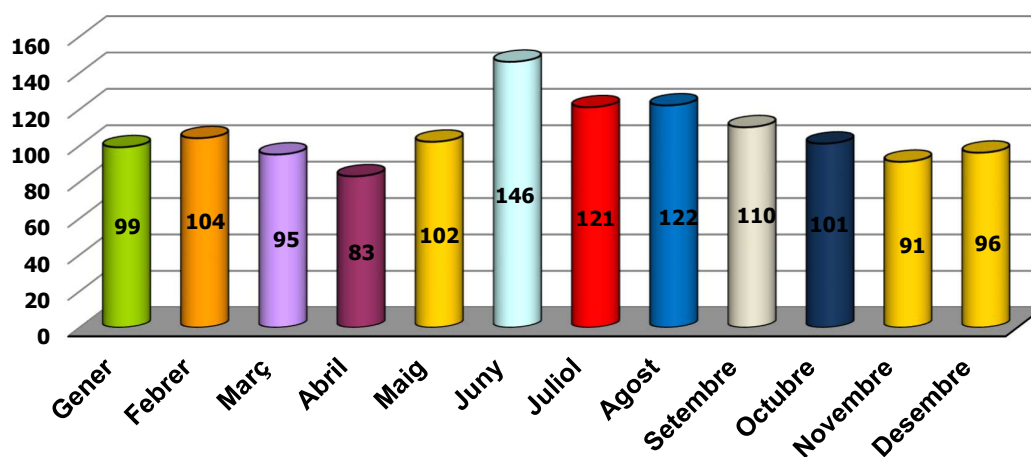
Director dels Serveis Territorials

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Consell Comarcal del Baix Camp. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de l'Ens amb el CVE F9A0CE2B2D4DAF96B154B91569A224 i data d'emissió 08/05/2020 a les 14:38:42

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:  
CPIRSR-1 C Joan Manuel Abelló el dia 06/02/2020 a les 10:31:06 i Joaquim Calatayud Casals - DNI \*\* (SIG) el dia 06/02/2020 a les 11:32:19

## 1. 2. i 3. INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR

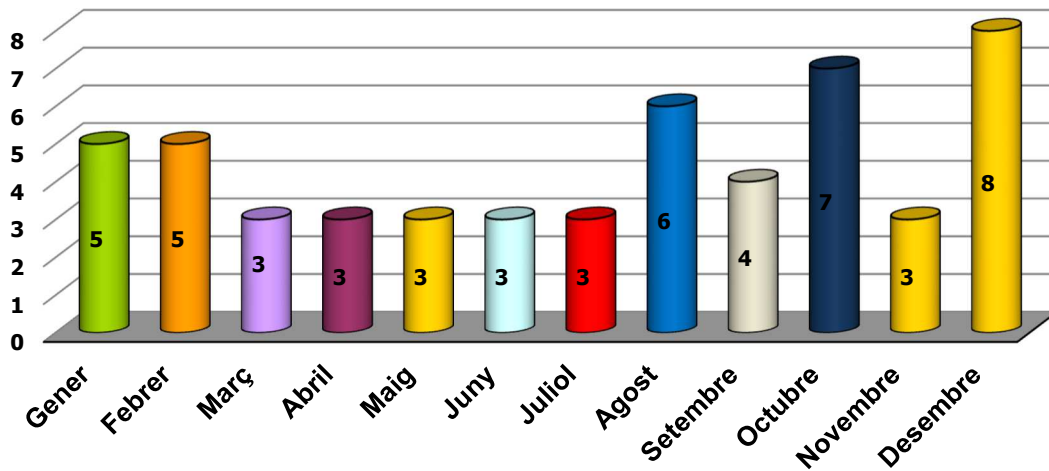
Informació al consumidor	Nombre
Consultes resoltes	1270



Durant l'any 2019, el nombre de consultes totals ha estat de 1270, xifra superior a la de l'any anterior. No es pot determinar, al no tenir les eines de cerca suficients, quina ha estat la via de presentació d'aquest tràmit tot i que la via presencial, ha estat la més nombrosa. En aquest gràfic però, no es comptabilitzen aquelles consultes que tenen a veure amb el seguiment de la reclamació o que sorgeixen de la mateixa controvèrsia formulades per la mateixa persona consumidora.

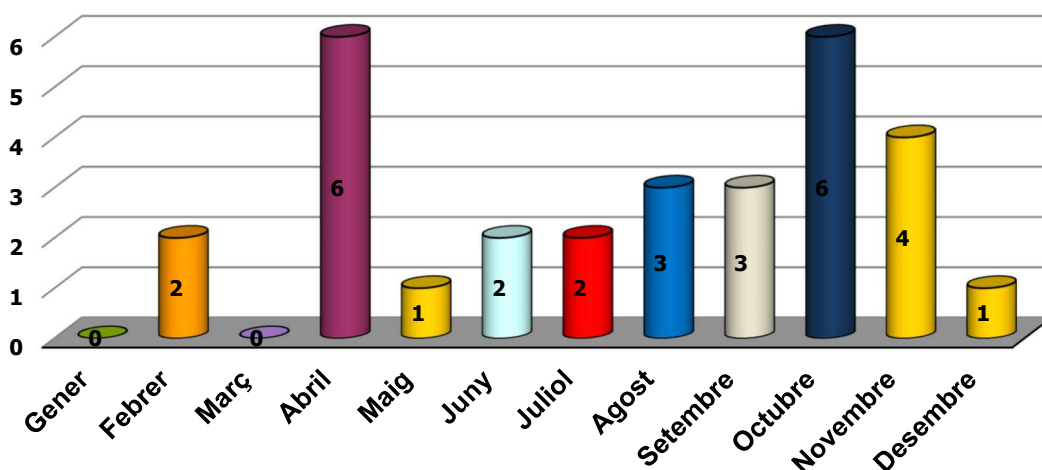
A diferència de l'any anterior, el repartiment de les consultes ateses en els mesos de l'any ha estat més regular, sobresortint en aquest cas el mes de juny amb un total de 146.

Informació al consumidor	Nombre
Queixes rebudes	53



Pel que fa al nombre de queixes, s'ha viscut un augment respecte a les de l'any 2018 (de 36 a 53). L'evolució durant l'any és bastant regular i en aquest cas són en els mesos d'octubre i desembre quan es tramiten més queixes amb 7 i 8 respectivament. La majoria de les queixes van encaminades a manifestar un cert descontentament o mal tracte rebut en la prestació d'un servei, majoritàriament en el sector de la restauració.

Informació al consumidor	Nombre
Denúncies rebudes	30



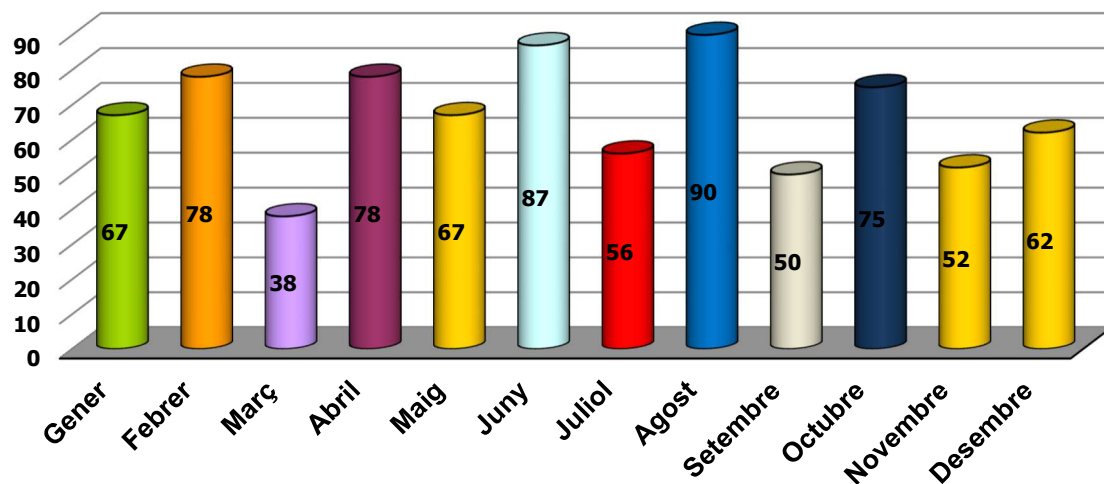
El nombre de denúncies s'ha vist molt augmentat respecte l'any 2018, passant de 9 denúncies rebudes a un total de 30 el 2019, essent els mesos d'abril i octubre el període amb el major nombre total, concretament 6.

Ens hem trobat amb una gran varietat de motius que han originat aquestes denúncies, com per exemple denúncies sobre l'etiquetatge d'aliments, de telefonia, d'hotels i apartaments turístics..

## RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

### 4. RECLAMACIONS

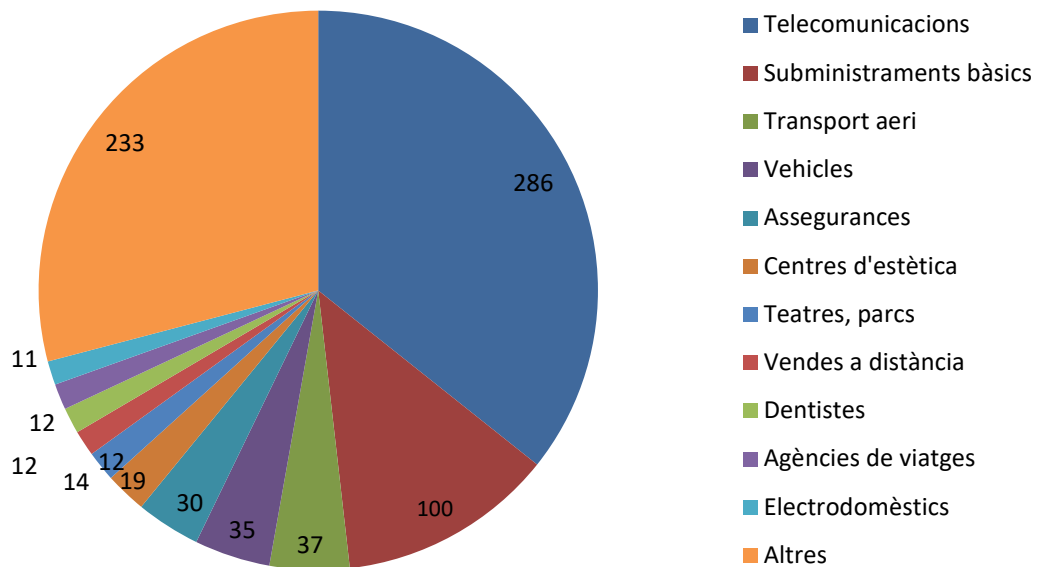
Informació al consumidor	Nombre
Reclamacions rebudes	762



Respecte al nombre de reclamacions entrades en aquest any 2019, la xifra ha estat lleugerament superior a la de l'any passat, passant de 762 a 800.

Hi ha una gran diversitat de sectors que engloben les reclamacions tramitades en el nostre Organisme tot i que evidentment, alguns es desmarquen sobre la resta, posant especial èmfasi al sector de telecomunicacions i al de subministraments bàsics com la llum, l'aigua i el gas.

## 4.1. RECLAMACIONS PER SECTORS



Com ja ve sent habitual, el principal sector que abasta la major quantitat de reclamacions del nostre Organisme és **el sector de telecomunicacions amb un total de 286**. Aquesta quantitat es tradueix en un 36% del total, percentatge molt similar al de l'any 2018. Els motius segueixen sent els ja coneguts, com ara les controvèrsies que tenen a veure amb la facturació indeguda tenint en compte l'acordat en l'inici del contracte, els serveis no prestats pels consumidors i que no obstant són facturats per les companyies telefòniques, com ara els serveis premium o de tarificació addicional, les dificultats i obstacles que les companyies imposen a l'hora de sol·licitar la baixa dels serveis i per últim, les suplantacions d'identitat en el moment d'iniciar la contractació.

El **sector dels subministraments bàsics**, especialment el subministrament de la llum (amb un total de 100 reclamacions, que suposa el 13% del total), també protagonitza bona part de la nostra tasca a l'hora de tramitar les reclamacions i iniciar la mediació corresponent. Segueix sent un aspecte molt notori el fet de rebre factures amb un import molt elevat i que provenen de presumptes anomalies detectades per manipulació del comptador i que en la gran majoria d'ocasions, les persones reclamants no en tenen constància.

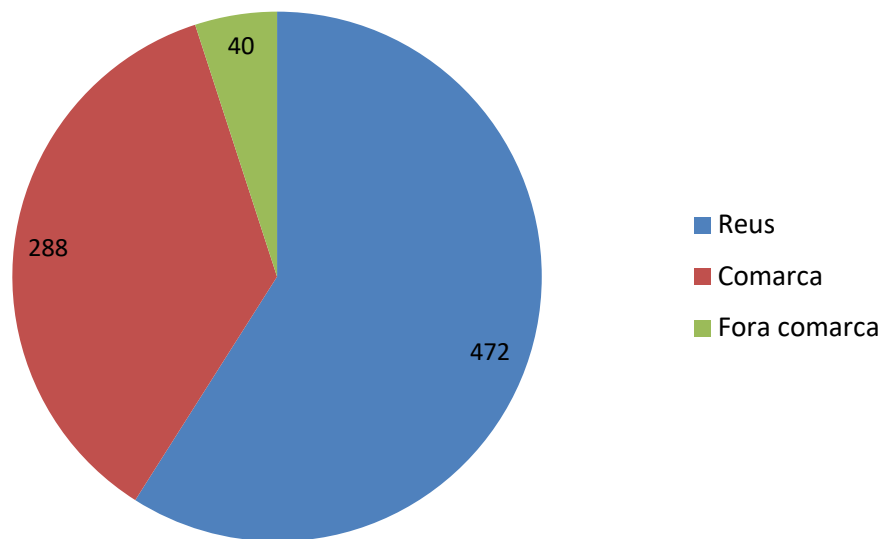
El tercer sector més reclamat, és el de **transport aeri**, amb un total de 37 reclamacions presentades, que suposa un 5% del total. Els motius segueixen sent les cancel·lacions i els retards en els vols. L'any anterior el tercer sector més reclamat va ser el de vehicles i aquest any és el transport aeri.

Els quart sector més reclamat ha estat el dels **vehicles** (reclamacions a concessionaris i a tallers mecànics). L'any anterior va ser el tercer sector més reclamat amb 39 reclamacions rebudes i aquest any 2019 n'hem rebut 35, un nombre molt similar a l'any anterior.

Finalment, els sectors que aquest any han sofert un augment considerable de les reclamacions, quasi bé el doble, han estat el de les **"perruqueries i centres d'estètica"** i el dels **"teatres, concerts, parcs d'atraccions"**.

Passant de les 10 de l'any 2018 a les 19 d'aquest any en el primer dels sectors. Aquesta diferència en bona part s'explica per les problemàtiques amb els centres de depilació làser. I passant de les 6 de l'any 2018 a les 13 durant el 2019. En aquest sector la problemàtica ha estat pels fraus en la compra d'entrades a concerts i espectacles per internet.

## 4.2. RECLAMACIONS PER MUNICIPIS



Tenint en compte la distribució de les reclamacions de cada municipi de la comarca, és Reus **la població amb major nombre amb un total de 472 que es tradueix amb un 59% del total**. Aquest percentatge és inferior al de l'exercici anterior, durant l'any 2018 se'n van rebre 499, un 65,4% del total.

El nombre total de reclamacions rebudes de consumidors amb domicili a la comarca del baix Camp sense comptar els de Reus són 288, que significa el 36%.

La segona població amb major nombre de reclamacions és Cambrils, amb l'11,75% del total, tot i l'existència de l'OMIC del municipi, que degut a la poca disponibilitat en el servei d'atenció al client, provoca que bona part dels seus habitants prefereixin desplaçar-se a Reus.

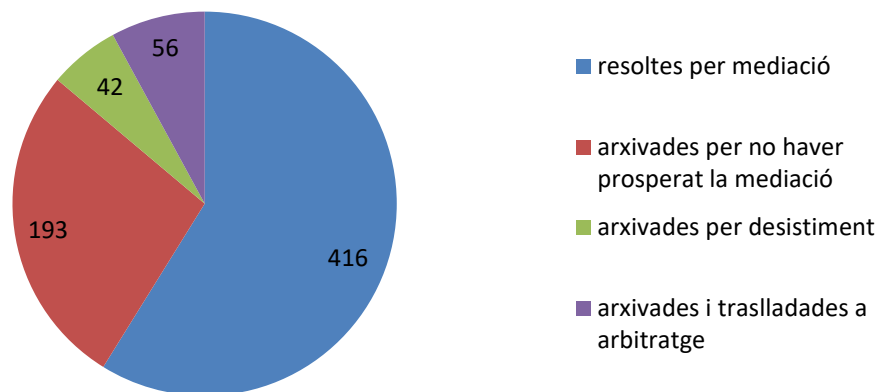
El repartiment de reclamacions en els municipis de la comarca manté una tònica semblant a la de l'any anterior. No obstant, les diferències més significatives les trobem en les dues poblacions en les quals atenem de manera presencial: Vandellós-Hospitalet de l'Infant i Mont-roig del Camp. En el primer cas, durant l'any 2018 es van tramitar 15 reclamacions per 25 en l'any actual, mentre que a Mont-roig del Camp la xifra varia de 37 a 48.

Per acabar, cal tenir present que s'han iniciat un total de 40 reclamacions, el 5% de les 800, les quals el municipi de la persona reclamant no es localitzava en la comarca del Baix Camp.

Municipi	Reclamacions	Percentatge
Reus	472	59,00%
Cambrils	94	11,75%
Mont-roig del Camp	48	6,00%
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	25	3,13%
Riudoms	22	2,75%
Selva del Camp, la	18	2,25%
Castellvell del Camp	16	2,00%
Montbrió del Camp	12	1,50%
Alforja	9	1,13%
Borges del Camp, les	6	0,75%
Albiol, l'	5	0,63%
Riudecols	5	0,63%
Vinyols i els Arcs	5	0,63%
Botarell	4	0,50%
Riudecanyes	4	0,50%
Maspujols	3	0,38%
Aleixar, l'	2	0,25%
Vilaplana	2	0,25%
Almóster	1	0,13%
Duesaigües	1	0,13%
Vilanova d'Escornalbou	1	0,13%
l'Argentera	1	0,13%
Colldejou	1	0,13%
Prades	1	0,13%
Pratdip	1	0,13%
Arbolí	1	0,13%
Fora comarca	40	5,00%

## 5. MEDIACIONS

Sol·licituds de Mediació	Nombre
Resoltes per mediació	416
Arxivades per no haver prosperat la mediació	193
Arxivades per desistiment i altres motius	42
Arxivades i traslladades a arbitratge	56
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>



Pel que fa a les reclamacions resoltes, en total, **l'OCIC del Baix Camp ha resultat 651 sol·licituds per mediació**, de les quals, gairebé el 64% del total s'han resultat amb un acord per mediació, ja sigui perquè s'ha atès la totalitat de la petició del reclamant o bé perquè s'ha arribat a un acord que acontenti a cadascuna de les parts. Cal destacar que aquest percentatge és superior al de l'any passat (el 2018 un 56%), per la qual cosa les persones que inicien una mediació a través del nostre Organisme obtenen un resultat més satisfactori. Pel que als expedients arxivats per no haver prosperat la mediació es situen en un 30%, en aquest cas, el mateix percentatge que l'any anterior. D'aquesta manera, es pot concloure que la diferència entre els expedients resolts i no resolts és de gairebé 34 punts percentatge (64% i 30%) mentre que l'any passat tan sols hi havia un decalatge de 26 punts (56% i 30%). Finalment, pel que fa als expedients arxivats i traslladats a l'arbitratge, es mantenen respecte l'any 2018 amb un total de 56 reclamacions.

## 6. ARBITRATGE

Gestió de l'arbitratge	Nombre
Expedients resolts per laude i notificats al consumidor	119
Expedients inadmesos	0
Expedients arxivats	73
Suport administratiu i tècnic en la tramitació d'expedients arbitrals de la JACC.	0
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>

Pel que fa als expedients resolts en el procediment arbitral, el nombre total és molt superior al de l'any 2018, que se'n van dictar 60, estem parlant que quasi s'han dictat el doble de Laudes que l'any passat. El principal motiu pel qual s'han dictat tants Laudes és que hi havia molts expedients pendents en tràmit i un dels objectius aquest any 2019 era posar-se al dia en aquest aspecte. Per tal d'assolir aquest objectiu, hem tingut el suport administratiu de Secretaris d'altres Consells Comarcals en 33 expedients.

El nombre d'expedients arxivats aquest 2019 també ha estat superior a l'any 2018, que se'n van arxivar 46. Els expedients s'arxiven perquè després de fer les citacions a l'audiència i abans de dictar laude, reclamant i reclamat han arribat a un acord.

## 7. ACTIVITATS DIVULGATIVES DE CONSUM

**Difusió en mitjans de comunicació: revistes, premsa, ràdio, televisió,...**

Data	Nom mitjà	Tipus d'actuació	Breu descripció
Gener	Web CC	Article	Consells per comprar en les rebaixes
Febrer	Web CC	Article	Dia d'Internet Segura
Febrer	Web CC	Article	Recomanacions per comprar disfresses
Febrer	Diari Més	Article	Resum actuacions Oficina Consum

Febrer	Diari Tarragona	Article	Resum actuacions Oficina Consum
Febrer	Ràdio Baix Camp	Article	Resum actuacions Oficina Consum*
Març	Web CC	Article	Actuacions Oficina Consum
Maig	Web CC	Article	Comprar entrades per internet
Juny	Web CC	Article	Llei 5/2019 de contractes de crèdit immobiliari
Juliol	Web CC	Article	Viatges combinats
Agost	Web CC	Article	Contractar allotjaments turístics
Agost	Web CC	Article	Transport aeri
Octubre	Web CC	Article	Tots Sants i Castanyada
Novembre	Web CC	Article	Black Friday
Desembre	Web CC	Article	Compres de Nadal
Desembre	Web CC	Article	Nadal i medi ambient

\*<https://baixcamp.radiociutat.com/natalia-verges-tapiro-loficina-de-consum-del-baix-camp/>

## 8. CURSOS DE FORMACIÓ

Durant l'any 2019 s'ha assistit als següents cursos de formació:

### **5, 12 i 20 de novembre a Barcelona: Curs sobre el marc competencial de consum (15 hores)**

L'objectiu del curs era analitzar el marc competencial en matèria de consum de les diferents Administracions Públiques i diferenciar les competències de cada organisme per saber tramitar correctament les reclamacions.

### **7, 14, 21, 28 de novembre de 2019 a Tarragona: Curs de reciclatge en matèria de consum a Tarragona i Terres de l'Ebre (20 hores).**

L'objectiu del curs era actualitzar els coneixements de les matèries de consum que generen més reclamacions, compartir experiències sobre la gestió de les reclamacions més habituals de consum i explicar les novetats recents, les consultes més habituals i els casos pràctics.



## 9. XERRADES INFORMATIVES

Durant aquest any, l'Oficina d'informació al consumidor del Baix Camp ha realitzat 1 xerrada formativa sobre temes relacionats en l'àmbit de consum.

### **Xerrada informativa sobre els requisits comercials dels establiments comercials.**

Xerrada informativa sobre els requisits comercials dels establiments comercials, la mediació i l'arbitratge i casos pràctics de mediacions i arbitratges als alumnes del mòdul "Atenció al consumidor i al client" de l'IES Baix Camp de Reus.

**Data:** 9 d'abril del 2019 a les 13:00 hores

**Durada:** 1,5 hores

**Lloc:** Institut Baix Camp

**Assistents:** 18 persones

## 10. ALTRES

### **SERVEI ITINERANT PELS MUNICIPIS DE LA COMARCA**

Durant aquest any ens hem desplaçat als municipis de Vandellós-Hospitalet de l'Infant i Mont-roig del Camp.

El servei ha consistit en que un tècnic/a de la nostra oficina, s'ha dirigit a cadascun d'aquests municipis, tenint en compte el nombre de cites prèvies anotades pel personal de l'Ajuntament, per tal de familiaritzar-se amb les persones consumidores i donar resposta a les seves qüestions. Aquest fet respon a l'objectiu d'acostar el servei a les persones que tenen dificultats a l'hora de desplaçar-se i per poder cobrir les seves necessitats mitjançant aquesta descentralització.

D'aquesta manera, ens assegurem que la nostra visita sigui fructuosa al tenir la certesa que les persones citades assistiran a l'espai de l'Ajuntament.

L'acceptació que tingut en les poblacions de Vandellós-Hospitalet de l'Infant i de Mont-roig del Camp és molt remarcable. Amb aquesta acció, s'ha evidenciat –en comparativa de l'any anterior- un clar augment de les persones d'aquestes dues poblacions que utilitzen el nostre servei tal i com es veu reflectit en el gràfic de *reclamacions per municipis*.

Hem atès un total de 30 persones a Mont-roig del Camp i 28 a Vandellós-Hospitalet de l'Infant. Aquest resultat és diferent al del gràfic de *reclamacions per municipis* ja que aquí tenim en compte les persones que atenem, i en l'altre apartat les reclamacions que hem rebut de consumidors amb domicili als diferents municipis (sense diferenciar si han vingut presencialment a presentar la reclamació, si ho han fet telemàticament o si ens l'han presentat quan ens hem desplaçat).

# ANNEX

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Consell Comarcal del Baix Camp. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de l'Ens amb el CVE F9A0CE2B2D4DAF96B154B91569A224 i data d'emissió 08/05/2020 a les 14:38:42