

CONVENI D'ENCÀRREC DE GESTIÓ ENTRE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA I EL CONSELL COMARCAL DEL GIRONÈS PER A LA REALITZACIÓ D'ACTUACIONS EN MATÈRIA DE CONSUM.

Barcelona, 12 de maig de 2017

R E U N I T S

D'una part, la senyora Montserrat Ribera i Puig, directora de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, qui intervé en representació d'aquesta entitat pública d'acord amb el nomenament efectuat mitjançant el Decret 221/2016, de 8 de març, i en virtut de les funcions assignades per l'article 9 de la Llei 9/2004, de 24 de desembre, de creació.

De l'altra part, el senyor Jaume Busquets i Arnau, president del Consell Comarcal del Gironès al qual representa segons nomenament de data 15 de juliol de 2017, qui actua en ús de les competències que té atribuïdes per l'Acord del Ple del Consell de data 15 de juliol de 2017 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.

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 dels consumidors i dels usuaris, 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 22 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 dels consumidors i els usuaris.
- 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 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 el previst als articles 25 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).

A l'article 66.3.g) 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, es preveu que els municipis tenen competència pròpia en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries i a l'article 85 de la mateixa norma s'indica que les comarques a més a més de prestar serveis públics d'interès supramunicipal han d'assegurar l'establiment i l'adequada prestació dels serveis municipals en el territori de la comarca i l'exercici de les competències municipals en els termes establerts legalment.

Quart.- Un dels objectius del Codi de consum de Catalunya, aprovat mitjançant la Llei 22/2010, de 22 de juliol, és que les persones consumidores i usuàries gaudeixin, com a mínim, d'accés a un servi públic de consum en la seva comarca.

Cinquè.- L'Agència Catalana del Consum i el Consell Comarcal del Gironès 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.- En virtut dels articles 10 i 116.2 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, la realització d'activitats de caràcter material, tècnic o de serveis de la competència dels òrgans administratius, els organismes o les entitats públiques pot ésser encarregada a altres òrgans, organismes o entitats públiques de la mateixa administració o d'una altra de diferent, per raons d'eficàcia, o quan no es tinguin els mitjans tècnics idonis per a dur-la a terme.

Setè.- Al punt 5 de l'article 10 de l'esmentada Llei 26/2010, de 3 d'agost, d'aplicació al conjunt d'administracions públiques de Catalunya, s'estableix que si l'òrgan, organisme o entitat pública que rep l'encàrrec no pertany a la mateixa administració que el fa, l'encàrrec s'ha de formalitzar mitjançant un conveni, i en defineix la forma i el contingut. Aquesta previsió no resulta incompatible amb la normativa de règim local.

En aquest cas, atesa l'obligació legal d'implantar un servei públic de consum en cada comarca i tenint en compte l'assignació de competències que en matèria de consum corresponen a l'Agència Catalana del Consum i als municipis de Catalunya i l'experiència derivada d'encàrrecs de gestió anteriors que ara són objecte d'actualització, les parts consideren, que des de la comarca, i pel Consell Comarcal, es pot portar a terme, amb eficàcia i eficiència, una gestió de determinades activitats relacionades amb el consum, i en benefici de les persones

consumidores i usuàries, en tant que entitat local de caràcter territorial més propera, agrupadora de municipis contigus i dotada d'equipament suficient a l'efecte.

Per tot això, ambdues parts acorden formalitzar un conveni d'encàrrec de gestió per a la realització de diverses actuacions en matèria de consum en base a les següents,

C L À U S U L E S

Primera.-

El conveni té per objecte la formalització d'un encàrrec de gestió de l'Agència Catalana del Consum al Consell Comarcal del Gironès per a la realització d'actuacions definides en matèria de consum a la comarca i concretar-ne el procediment, les tasques i els mitjans per a l'exercici de les funcions encomanades així com el finançament corresponent a l'activitat encarregada.

Segona.-

1. El conveni d'encàrrec de gestió 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. 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 pertocuen com a servei públic de consum o, en un altre cas les ha de remetre als òrgans competents.
- d) Tramitació 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 dels Tribunals Arbitrals quan es constitueixin dintre del seu àmbit territorial.
- g) En aquells consells comarcals en què, per la manca de volum d'expedients no es realitzen vistes arbitrals de manera habitual, la persona que hauria d'actuar com a secretària dels òrgans arbitrals donarà suport, quan així se li requereixi per part d l'ACC, a altres consells comarcals per tal d'estar permanentment formada

2. L'encàrrec de gestió no comporta 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 de consum i amb els actes, les instruccions i les resolucions aprovades per l'entitat encarregant.

3. La gestió de l'encàrrec es portarà a terme de forma directa pel Consell Comarcal, qualsevol decisió o incidència relacionada amb aquest sistema de gestió s'ha de comunicar a l'Agència Catalana del Consum abans de la seva aplicació i amb antel·lació suficient per a la seva valoració.

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 seva 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 encarregades. El Consell Comarcal també disposarà d'un espai adient preparat per a la celebració de les sessions del tribunal arbitral.

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 col·legi arbitral, el qual es reunirà en la seu del Consell Comarcal, o a l'espai que aquest determini, per celebrar-hi les audiències necessàries. El president i el secretari del tribunal arbitral seran nomenats per l'Agència Catalana del Consum.

Sisena.-

1. El Consell Comarcal del Gironès ha de tramitar els expedients de consum que derivin de les tasques encomanades 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 l'encàrrec de gestió d'acord amb els barems establerts a l'annex II

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 encomanades.

4. En els procediments i les relacions amb les interessats 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 encomanades resta subjecta al previst a la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i a les seves normes de desenvolupament sens perjudici de l'aplicació de 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 de tenir 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 edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució.

3. Les dades personals no poden ser comunicades ni cedides, ni tan sols per a la seva conservació, o a d'altres persones.

Vuitena.-

1. Per fer front al finançament dels costos derivats d'aquest conveni d'encàrrec de gestió l'Agència Catalana del Consum farà una aportació màxima al Consell Comarcal del Gironès, per a l'any 2017, de 29.930,84.- € a càrrec de la partida 6170/460000100/4610/0000 del seu pressupost.

2. L'import de la contraprestació indicat a l'apartat immediat anterior s'ha d'abonar mitjançant transferència al Consell Comarcal en un compte bancari, comunicat amb antelació a l'Agència Catalana del Consum, degudament autoritzat i certificat

per la seva Intervenció de fons. La transferència s'ha de fer un cop signat el conveni o les seves addendes.

3. El càlcul del finançament de l'activitat encarregada és farà tenint en compte les disponibilitats pressupostàries, el previst a la clàusula sisena i el nivell d'eficàcia, eficiència i efectivitat en el desenvolupament de l'encàrrec de gestió.

Novena.-

1. El Consell Comarcal del Gironès ha de justificar la totalitat de la despesa efectuada en exercici de l'activitat encarregada, abans del 31 de gener de 2018, mitjançant:

- Un certificat original de costos subscrit per l'Interventor/a del consell comarcal que haurà d'incloure les despeses corresponents a les activitats encomanades 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 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 del Gironès resta obligat a facilitar tota la informació que li sigui requerida per la Intervenció General, la Sindicatura de Comptes o altres òrgans de control i fiscalització competents.

Onzena.-

1. El conveni, sens perjudici del que s'indica als apartats següents, serà vigent des de l'1 de gener de 2017 fins el 31 de desembre de 2020.

2. La clàusula vuitena, pel que fa a la contraprestació econòmica que s'hi preveu, és vigent fins el 31 de desembre de 2017. Pels anys successius, les parts han de formalitzar un acord o addenda anual de modificació d'aquesta clàusula i la dels annexos que resultin afectats per tal de concretar el finançament i, per tant, la contraprestació aplicable.

3. El conveni pot ser objecte de pròrroga mitjançant un acord de les parts a formalitzar per escrit abans del transcurs del termini de vigència previst al primer apartat d'aquesta clàusula.

Dotzena.-

1. El conveni s'extingeix per la finalització del període de vigència sense pròrroga i per les següents causes:

- Pel mutu acord de les parts manifestat per escrit.
- Per revocació de l'Agència Catalana del consum davant qualsevol incompliment greu de les obligacions assumides per part del Consell Comarcal. La revocació es realitzarà mitjançant resolució motivada atorgant prèviament tràmit d'audiència al Consell Comarcal.
- Per renúncia del Consell Comarcal davant qualsevol incompliment greu de les obligacions assumides per l'Agència Catalana del Consum. La renúncia exigirà prèviament tràmit d'audiència a l'Agència Catalana del Consum.
- Per dissolució o extinció de qualsevulla de les parts signatàries que faci inviable el manteniment de l'encàrrec de gestió.
- Per qualsevol altres causes previstes legalment.

2. Dintre del període de vigència, el conveni d'encàrrec de gestió pot ser objecte de modificació mitjançant un acord específic, motivat i per escrit degudament formalitzat per les parts. En cas de coincidir amb la modificació o la pròrroga previstes a la clàusula dotzena les decisions s'adoptaran en un únic document.

Tretzena.-

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 de contractes del sector públic.

2. Les discrepàncies sorgides sobre la interpretació, el desenvolupament, la modificació, la resolució i els efectes que puguin derivar-se de l'aplicació del present Conveni, s'han de solucionar per acord 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 per tal de resoldre els conflictes interpretatius i aplicatius de forma democràtica i deixant constància dels acords presos en Acta. Aquesta comissió es reunirà sempre que ho sol·licitin les parts, i també serà la responsable d'acordar la forma de finalitzar les actuacions en curs en cas d'extinció anticipada.

En defecte de normes pròpies, el funcionament d'aquesta comissió s'adequarà al règim jurídic dels òrgans col·legiats previst 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 sorgeixin de la interpretació o l'execució d'aquest encàrrec i que s'hagin de resoldre judicialment seran del coneixement i la competència dels òrgans de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Catorzena.-

Aquest conveni d'encàrrec de gestió deixa sense efecte qualsevol altre conveni de col·laboració subscrit amb anterioritat entre les parts en matèria de coordinació d'actuacions en matèria de consum.

El conveni d'encàrrec de gestió serà publicat en el DOGC a instàncies de l'Agència Catalana del Consum.

I perquè així consti, i en prova de conformitat i consentiment amb aquest encàrrec de gestió, ambdues parts el signen al lloc i la data assenyalats a l'encapçalament.

Sra. Montserrat Ribera i Puig
Directora de l'Agència Catalana
del Consum

Il·lm. Sr. Jaume Busquets i Arnau
President del Consell Comarcal
del Gironès

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

Nom i cognoms	NIF	Categoria
Paula Fernández Casellas (de gener a agost)	41592219P	Tècnic mig
Glòria Espinar Maqueda (de setembre a desembre)	40361344R	Tècnic mig
Albert Bagué Francisco	40309271T	Administratiu

Annex II

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

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

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

▪ **Informació a les persones consumidores**

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

▪ **Resolució de conflictes**

- Nombre de reclamacions (REC) rebudes i gestionades: entrada i derivació a fer la mediació, trasllat o arxiu.
- Nombre de Mediacions gestionades i tancades:
 - Nombre de reclamacions resoltes per mediació (acord de mediació).
 - Nombre de reclamacions arxivades per no haver prosperat la mediació.
 - Nombre de reclamacions arxivades per desestiment i altres motius.
 - Nombre de reclamacions traslladades a arbitratge.
- Arbitratge
 - Nombre d'expedients resolts per laude notificat al consumidor.
 - Nombre d'expedients inadmesos.
 - Nombre d'expedients arxivats.
 - Suport administratiu i tècnic en la tramitació d'expedients 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.
- Les reclamacions que es resolguin per Acord de mediació, tindran valor doble.
- Les mediacions s'han de resoldre en un termini màxim de 6 mesos des de la data d'alta al SIC. Les que superin aquest termini no es comptabilitzaran a efectes de valoració de l'efectivitat de l'encàrrec de gestió.

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

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

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

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

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

Fins els 100 punts, es multiplica la puntuació final pel valor del tècnic (388,46 €).

Aquells consells comarcals que superin els 100 punts es valoren de la següent manera:

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

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

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