

06/07/2023 11:14  
ASSABENTAT:  
TRÀMIT: GE  
INFORME:  
SESSIO:  
ARXIU:

ADDENDA DE MODIFICACIÓ PER A L'ANY 2023 DEL CONVENI DE 20 I 21 DE DESEMBRE DE 2021 DE COORDINACIÓ D'ACTUACIONS EN DESENVOLUPAMENT DE LA DELEGACIÓ DE COMPETÈNCIES EN MATÈRIA DE CONSUM DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM DE LA GENERALITAT AL CONSELL COMARCAL DEL PLA DE L'ESTANY.

Barcelona i Banyoles

## ENTITATS QUE INTERVENEN

D'una part, el senyor Albert Melià Roset, 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 280/2022, de 25 d'octubre (DOGC 8781, de 27.10.2022), 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.

I de l'altra, el senyor Francesc Castañer i Campolier, president en funcions del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, al qual representa segons nomenament de data 11 de juliol de 2019, en ús de les competències que té atribuïdes per l'article 13.1 del Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'organització comarcal de Catalunya i per l'Acord del Ple del Consell de data 11 de juliol de 2019.

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

## MANIFESTEN

Única.- Les Parts van formalitzar, amb data 20 i 21 de desembre de 2021, un conveni per a la coordinació d'actuacions en desenvolupament de la delegació de competències que, en matèria de consum, va ser adoptada a favor de la comarca mitjançant Acord de Govern GOV/173/2021, de 2 de novembre. Mitjançant aquest conveni es va concretar la realització d'actuacions en matèria de consum, el procediment, les tasques i els mitjans per a l'exercici de les funcions delegades així com el finançament corresponent.

El conveni esmentat, sens perjudici de la seva possibilitat de pròrroga, és vigent fins al 31 de desembre de 2024. No obstant això, a la clàusula onzena, apartat 3, *in fine*, es va establir que: *"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"*.

Document signat digitalment per:  
Albert Melià Roset (20/07/2023 13:51 CEST)

L'objecte d'aquesta addenda de modificació és actualitzar els aspectes citats en el paràgraf anterior, i adequar la clàusula que informa sobre el personal del Consell Comarcal que duu a terme les tasques delegades, amb subjecció a les següents,

## CLÀUSULES

### Primera.- Objecte

Aquesta Addenda té per objecte la modificació de la clàusula tercera del conveni de coordinació d'actuacions en desenvolupament de delegació de competències en matèria de consum i, per a l'any 2023, de la clàusula vuitena i dels annexos afectats subscrit entre l'ACC i el Consell Comarcal del Pla de l'Estany, el dia 20 i 21/12/2021, amb la finalitat d'actualitzar el que es preveu en la seva clàusula onzena, apartat 3, *in fine*.

### Segona.- Modificació de la clàusula tercera del conveni

S'afegeix un apartat a la clàusula tercera del conveni amb el redactat següent:

*“3. El Consell Comarcal ha de vetllar perquè en tot moment es presti el servei adequadament a les persones consumidores i usuàries de la comarca i ha de contractar els reforços necessaris en cas de baixa o substitució del personal que porta a terme les tasques de consum delegades.”*

### Tercera.- Modificació de la clàusula vuitena del conveni

1. Es modifica la clàusula vuitena del conveni de coordinació d'actuacions esmentat a la clàusula primera, el qual durant l'any 2023 tindrà el redactat següent:

*“Vuitena.-*

*1. Per fer front al finançament dels costos derivats d'aquest conveni de delegació per a l'any 2023, l'Agència Catalana del Consum farà una aportació al Consell Comarcal del Pla de l'Estany de 25.439,88.- € amb càrrec a la partida D/460000100/4610/0072 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, comunicat amb antelació suficient a l'Agència Catalana del Consum i que ha d'estar degudament autoritzat i certificat per la seva Intervenció.*

*3. Per al 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 que preveu 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 el que estableix la clàusula onzena, apartat 3”.*



Codi Segur de Verificació: 24ce37d2-18a3-444e-bd12-33575aa9551d  
Origen: Administració  
Identificador documento original: ES\_L06090026\_2023\_2457027  
Data d'impressió: 25/10/2023 09:58:28  
Pàgina 3 de 8

**SIGNATURES**  
1.- Registre, 06/07/2023 11:14  
2.- Francesc Castañer Campolier (TCAT) (President del Consell Comarcal en funcions), 10/07/2023 14:26  
3.- Albert Melià Roset (SIG), 20/07/2023 13:52

2. Es modifiquen els annexos I i II del conveni de coordinació d'actuacions esmentat a la clàusula primera, els quals durant l'any 2023 tindran el redactat que s'indica en l'annex d'aquesta addenda.

#### **Quarta.- Vigència de la resta del conveni**

La resta de clàusules del conveni de coordinació d'actuacions en desenvolupament de delegació de competències en matèria de consum, subscrit entre les Parts el 20 i 21.12.2021 es manté vigent.

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

La modificació de la clàusula tercera del conveni que incorpora aquesta addenda, és vigent fins el 31 de desembre de 2024.

L'actualització de la clàusula vuitena i dels annexos I i II és vigent fins el 31 de desembre de 2023.

I perquè així consti, i en prova de conformitat i consentiment amb el contingut de l'Addenda de modificació de conveni, les Parts la subscriuen mitjançant la signatura electrònica dels seus respectius representants a la data que consta al segell electrònic.

Director  
Agència Catalana del Consum

President en funcions  
Consell Comarcal del Pla de l'Estany



## SIGNATURES

1.- Registre, 06/07/2023 11:14  
2.- Francesc Castañer Campolier (TCAT) (President del Consell Comarcal en funcions), 10/07/2023 14:26  
3.- Albert Melià Roset (SIG), 20/07/2023 13:52**ANNEX**

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

Nom i cognoms	NIF	Categoria
Maria Isabel Butinyà Teixidó	40354683X	Administrativa C2 (01.01.23-03.04-23)  Tècnica A2 (04.04.23-31.12.23)

## Annex II

Per a valorar l'efectivitat del conveni en desenvolupament de la delegació de competències en matèria de consum, es tindrà en compte l'activitat que dugui a terme l'Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor 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 estableix que el consell comarcal ha de tramitar els expedients de consum mitjançant l'aplicació informàtica 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 PRES) gestionades i resoltes amb atenció presencial a l'oficina.
  - Nombre de consultes (CON) gestionades i resoltes via telefònica, formulari web i correus electrònics).
  - Nombre de queixes (QUE) rebudes i resoltes.
  - Nombre de denúncies (DEN) i comunicacions (COM) 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 desistiment 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 la delegació de competències.



- Temps de resolució de les consultes:
  - 1-15 dies, es valoren al 100%.
  - 16 dies-1 mes, es valoren al 50%.
  - Mes d'un mes, 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 les competències delegades.

- Resolució de les mediacions: la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolució alternativa de conflictes en matèria de consum estableix que "el resultat del procediment de resolució alternativa s'ha de donar a conèixer en un termini de 90 dies naturals comptats des de la data en que l'entitat de resolució alternativa hagi rebut l'expedient complet de reclamació".

Des del punt de vista de la mediació de consum s'entén que l'expedient és complet quan tenim tota la informació aportada pel reclamant, i a més, tenim també la informació per part de l'empresa reclamada. És a dir, un cop sabem si hi ha acceptació del procediment per part de l'empresa o si pel contrari, decideix no acceptar el procediment.

Per tant a efectes de comptabilitzar les mediacions efectuades, 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.

- Les reclamacions que es resolguin per Acord de mediació, tindran valor doble.
- Les reclamacions del sector energètic sobre les quals s'hagi efectuat una mediació sense acord i posteriorment es traslladin a la Direcció General d'Energia mitjançant el seu formulari web i deixant-ne constància al SIC, tindran un 0,10 punts més de valoració.

3) 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.

S'entendran com a activitats informatives i divulgatives, entre d'altres:

- Sessions informatives i divulgatives (xerrades, tallers, i altres activitats).
- Participació en mitjans de comunicació (TV locals, ràdio).
- Participació en premsa escrita (articles, recomanacions, avisos a les persones consumidores).
- Activitats informatives i divulgatives en xarxes socials.
- Divulgació i foment de l'educació en consum (difusió del concurs escolar Consumòpolis o altres tipus d'activitats als centres educatius de la comarca).
- Assistència a Fires.

A efectes de valoració cal que el consell comarcal realitzi com a mínim 2 activitats a l'any, o es restarà 1 punt de la valoració. Si es realitzen més activitats, suposarà un punt més de valoració d'acord amb el següent criteri de població de la comarca:

- A les comarques de més de 90.000 habitants, cada 4 activitats de més, fins un màxim de 16/any.
- A les comarques de menys de 90.000 habitants, cada 2 activitats de més fins a un màxim de 8/any.

Les activitats poden dur-se a terme en el marc territorial del Consell Comarcal o bé amb altres consells comarcals o i institucions d'altres territoris.

El Consell Comarcal haurà d'informar prèviament la Secció Territorial de l'Agència Catalana del Consum de la seva demarcació (al Servei d'Informació i Formació en el cas de Barcelona) de l'activitat a realitzar, per tal que aquest darrer la validi. Aquesta activitat s'haurà de fer en coordinació amb la Secció de Formació i Educació de l'Agència Catalana del Consum a fi de difondre millor les polítiques de consum de la Generalitat de Catalunya.

- Els consells comarcals que portin a terme campanyes de foment de l'arbitratge de consum i de les adhesions a la JACC se'ls aplicarà un increment de 5 punts, i de 8 punts en el cas que es s'incrementi el nombre d'adhesions d'empreses /establiments de la comarca.

En la memòria justificativa s'haurà d'explicar detalladament la campanya (actuacions realitzades, durada, destinataris per sectors o general, nombre de personal implicat, difusió a mitjans, etc.) i els resultats obtinguts.

Es valorarà també que el consell comarcal vetlli perquè el cens d'empreses adherides de la comarca estigui actualitzat, informant al Servei de Mediació i Arbitratge de canvis de domicili, obertures de nous establiments i tancaments, si escau.

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 dona 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 €), i 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.

Amb l'objectiu d'establir un model comarcal mínim i eficient per a la gestió de les tasques delegades, es fixa un import mínim de contraprestació de 18.000,00 €.

Per últim, s'estableix una dotació màxima de 64.911,00 €, import que correspon a 1A21+1C13. Tanmateix els consells comarcals que per la seva activitat durant l'any obtinguin una puntuació igual o superior a 250 punts, se'ls incrementarà la dotació amb un import complementari proporcional a la puntuació obtinguda, condicionat a l'existència de crèdit adequat i suficient.

