



ADDENDA DE MODIFICACIÓ PER A L'ANY 2025 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 Isidor Garcia i Sanchez, 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 416/2024, de 29 d'octubre (DOGC 9279, de 30.10.2024), 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 Oriol Serrà Madriles, president delegat de l'Àrea de Territori del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, al qual representa en virtut de la delegació efectuada per la Presidència mitjançant Decret núm. 2023PRED000621, de data 2 d'agost de 2023.

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.

Així mateix, d'acord amb el que estableix la clàusula onzena, apartat 2 del conveni, les parts van formalitzar amb data 7 i 13 de novembre de 2024 la pròrroga del conveni per un període de quatre anys més.

El conveni esmentat romandrà en vigor en els mateixos termes i efectes que estableixen les seves clàusules fins al 31 de desembre de 2028. No obstant això, a la clàusula onzena, apartat 3, 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".*

L'objecte d'aquesta addenda de modificació és el de procedir amb l'actualització esmentada a l'apartat immediat anterior per a l'any 2025, amb subjecció a les següents,

## CLÀUSULES

### Primera.- Objecte

Aquesta Addenda té per objecte la modificació, per a l'any 2025, de la clàusula vuitena i dels annexos afectats del conveni de coordinació d'actuacions en desenvolupament de la delegació de competències en matèria de consum, subscrit entre l'ACC i el Consell Comarcal del Pla de l'Estany, els dies 20 i 21 de desembre de 2021, i prorrogat en data 7 i 13 de novembre de 2024 amb la finalitat d'actualitzar el que es preveu en la seva clàusula onzena, apartat 3, *in fine*.

### Segona.- 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 2025 tindrà el redactat següent:

*"Vuitena.-*

- 1. Per fer front al finançament dels costos derivats d'aquest conveni de delegació per a l'any 2025, l'Agència Catalana del Consum farà una aportació al Consell Comarcal del Pla de l'Estany de 27.334,41.- € 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".*

2. Es modifiquen els annexos I i II del conveni de coordinació d'actuacions esmentat a la clàusula primera, els quals durant l'any 2025 tindran el redactat que s'indica en l'annex d'aquesta addenda.



### **Tercera.- 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 de desembre de 2021 es manté vigent.

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

L'actualització de la clàusula vuitena i dels annexos I i II que incorpora aquesta addenda és vigent fins el 31 de desembre de 2025.

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

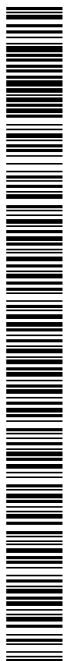
Per delegació, Decret 2023PRES000621 de 2.8.2023  
El President de l'Àrea de Territori  
Consell Comarcal del Pla de l'Estany



**ANNEX**

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

Nom i cognoms	Categoria
Maria Isabel Butinyà Teixidó	Tècnica A2



## 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, què inclou la informació a les persones consumidores (consultes, queixes i denúncies) i la resolució de conflictes (mediació i arbitratge).

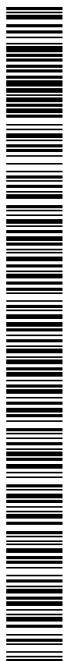
La clàusula 6.1 del conveni estableix que el consell comarcal ha de tramitar els expedients de consum mitjançant l'aplicació informàtica SIC (Sistema d'Informació de Consum) i d'acord amb les instruccions de l'Agència Catalana del Consum. Per això es tindran en compte:

### 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 arbitral 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.



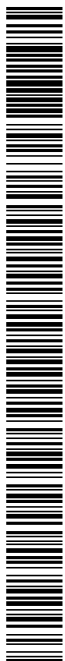
- Temps de resolució de les consultes:
  - 1-15 dies, es valoren al 100%.
  - 16 dies-1 mes, es valoren al 50%.
  - Mes d'un mes, no es tindran en compte.
- Les reclamacions s'han de gestionar d'acord amb el que s'estableix a la Instrucció IT-002-01. Les reclamacions incomplertes o introduïdes de forma 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, amb l'única excepció de les reclamacions a ENDESA atesa la complexitat de la seva tramitació.

- Algunes de les reclamacions transfrontereres de la seva demarcació es gestionaran directament pel consell comarcal, d'acord amb els protocols que els facilitarà l'Agència Catalana del Consum.
- 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 de l'Escola del Consum al territori o altres tipus d'activitats als centres educatius de la comarca) d'acord amb les instruccions que facilitarà l'ECC.
- 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, i dos en el cas d'activitats que s'adrecin específicament al col·lectiu de Gent Gran, d'acord amb el següent criteri de població de la comarca:

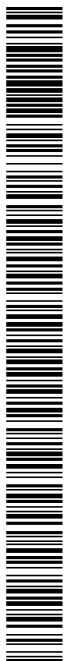
- A les comarques de més de 90.000 habitants, cada 4 activitats de més, fins un màxim de 16/any.
- A les comarques de menys de 90.000 habitants, cada 2 activitats de més fins a un màxim de 8/any.

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



Dins d'aquest apartat d'arbitratge, 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.

- Organització de grups de treball amb organismes i col·lectius de la comarca (Ajuntament, Mossos d'Esquadres, policia local, associacions de comerciants, etc.) per tal de millorar les polítiques de consum. Per cada grup que es creï, amb un mínim de dues reunions/any, s'aplicarà un increment de 2 punts.

Es tindrà en compte 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 43.946,00 € (43.946/100= 439,46 €) i l'import d'un administratiu C13 30.087,00 € (30.087/100= 300,87 €).

Fins els 100 punts, es multiplica la puntuació final pel valor del tècnic (439,46 €), i els punts que superen els 100 es multipliquen pel valor d'un administratiu C13 (300,87 €).

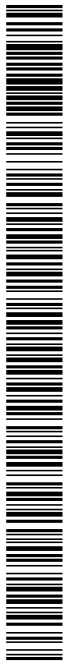
El valor dels punts es podrà incrementar o disminuir en funció de les dades obtingudes i de la disponibilitat pressupostària.

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 €.

Codi Segur de Verificació: e608d2a6-f18a-4468-9c62-3a8ed3b70189  
Origen: Administració  
Identificador document original: ES\_L06090026\_2025\_2902597  
Data d'impressió: 09/06/2025 12:16:49  
Pàgina 9 de 9

## SIGNATURES

1.- JOSEP ORIOL SERRÀ MADRILES (TCAT) (El President de l'area de territori), 05/05/2025 13:29  
2.- Isidor Garcia Sanchez (TCAT), 06/05/2025 20:50



Per últim, s'estableix una dotació màxima de 74.033,00 €, 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 200 punts, se'ls incrementarà la dotació amb un import complementari proporcional a la puntuació obtinguda, condicionat a l'existència de crèdit adequat i suficient.