Goieki
– GOIERRIKO GARAPEN AGENTZIA –

ESKUALDEKO KONTSUMO ETA ENERGIA BULEGOAREN ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1.- XEDEA

Kontratuaren xedea da Goierriko eskualdea osatzen duten 18 udalerrietako kontsumitzaileei zuzendutako Eskualdeko Kontsumo eta Energia Bulegoa zerbitzua ematea. Zerbitzua alde batetik, kontsumitzailearen informaziorako Udal Bulegoari dagokion (aurrerantzean KIUB) zerbitzua ematea jasoko du, Goierrik eskualdea osatzen duten 18 udaleko herritarrei, hasiera batean, ondasunen kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko aholkularitza emateko, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei buruzko 6/2003 Legean ezarritakoari jarraiki, eta beste aldetik, herritarrei lehen aholkularitza eskaintzeko ondasunen kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituzten eskubide eta betebeharrei dagokienez, kontsumitzaile eta erabiltzaileei buruzko 4/2003 Legean ezarritakoaren babesean. Energia gaiei aurre egiteko dituzten zailtasunen aurrean herritarrei laguntza eta orientazioa ematea da zerbitzuaren funtsa.

2. EXEKUZIO-EPEA

Kontratua 2027eko urtarrilaren 1ean hasiko da indarrean.

Prestazioa eskaintzeko guztizko epea urte batekoa (1) izango da, beste hiru urtetako luzapena egin ahal izango da. Luzatzeko akordioak kontratazio organoak hartuko ditu, eta ezinbestekoa izango da enpresariarentzat, baldin eta aldez aurreko adierazpena kontratuaren epea bukatu baino bi hilabete lehenago egiten badu

Kontratatzailea berandutzan erori dela uste izango da aipatutako epea gainditzen badu; horiek horrela, Administrazioak ez du epea betetzeko eskaera egiteko beharrik izango

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE LA OFICINA COMARCAL DE CONSUMO Y ENERGIA.

1. OBJETO

Es objeto del contrato la prestación del servicio de la Oficina Comarcal de consumo y energía dirigida a las personas consumidoras de los 18 municipios que componen la comarca de Goierri, que incluirá los servicios de Oficina Municipal de Información a las personas consumidoras (en adelante OMIC) de los 18 municipios que componen la comarca de Goierri, con el objeto de ofrecer a la ciudadanía un primer asesoramiento en sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios de bienes al amparo de los establecido en la Ley 6/2003 relativa a personas consumidoras y usuarias, así como el servicio de ofrecer un primer asesoramiento a la ciudadanía en sus derechos y obligaciones como consumidores y usuarios de energía al amparo de los establecido en la Ley 4/2003 relativa a personas consumidoras y usuarias, centrándose la asistencia y orientación de los ciudadanos ante las dificultades que tienen para hacer frente a los temas energéticos.

2. PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato entrará en vigor el día 1 de enero de 2027.

El plazo total de ejecución de la prestación será de un (1) año, con posibilidad de prórroga de tres años. Las prórrogas se acordarán por el órgano de contratación y serán obligatorias para el empresario siempre que su preaviso se produzca, al menos, con dos meses de antelación a la finalización del plazo del contrato.

El contratista se entenderá incurso en mora por el transcurso del plazo citado, no siendo necesaria intimación previa por parte de la Administración.

3. KONTRATUAREN PREZIOA

Eskualdeko Kontsumo eta Energia Bulegoak kontsumitzaileei zuzendutako zerbitzuak gauzatzeko urteko gehieneko prezioa, plegu honen eta preskripzio teknikoen pleguen arabera, hau izango da:

- 2027: **75.132,25 euro BEZa barne**; horietatik 62.093,02 euro, oinarriari dagozkio, eta 13.039,53 euro, BEZari (% 21).
- 2028: **78.137,86 euro BEZa barne;** horietatik 64.576,74 euro oinarriari dagozkio, eta 13.561,12 euro, BEZari (% 21).
- 2029: **81.263,37 euro, BEZa barne;** horietatik 67.159,81 euro oinarriari dagozkio, eta 14.103,56 euro, BEZari (% 21).
- 2030: **84.513,90 euro, BEZa barne;** horietatik 69.846,20 euro oinarriari dagozkio, eta 14.667,70 euro, BEZari (% 21).

Kontratuaren balio zenbatetsia BEZ gabe **263.675,77 eurokoa** da.

Lizitatzaileek egiten dituzten proposamenetan, ulertuko da ondorio guztietarako sartuta daudela kontrata-prezioak ez ezik, kontzeptu ezberdinak zergapetzen dituzten era guztietako zergak ere. BEZa banakatua agertu beharko du eskaintzetan, kontratuari bere arautegi arautzailearen arabera aplikagarri zaizkion tipoa eta zenbatekoa adieraziz.

4.- LANEN EDUKIA

Eskualdeko Kontsumo eta Energia Bulegoaren helburu nagusia alde batetik, herritarrei arreta ematea da, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik bere eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko, eta beste

3. PRECIO DEL CONTRATO

El precio máximo anual para la ejecución de los servicios de la Oficina de Consumo y Energía Comarcal dirigido a las personas consumidoras, de acuerdo con el presente pliego y los pliegos de prescripciones técnicas será de:

- 2027: **75.132,25 euros IVA incluido**, de los cuales 62.093,02 euros corresponden al principal y 13.039,53 euros al 21 % de IVA,
- 2028: **78.137,86 euros IVA incluido,** de los cuales 64.576,74 euros corresponden al principal y 13.561,12 euros al 21% de IVA.
- 2029: **81.263,37 euros IVA incluido,** de los cuales 67.159,81 euros corresponden al principal y 14.103,56 euros al 21% de IVA.
- 2030: **84.513,90 euros IVA incluido,** de los cuales 69.846,20 euros corresponden al principal y 14.667,70 euros al 21% de IVA.

El valor estimado del contrato asciende a: **263.675,77 euros** IVA excluido.

En las propuestas que formulen los licitadores se entenderán incluidos, a todos los efectos, no sólo los precios de la contrata, sino también las cuotas correspondientes a los tributos de toda índole que graven a los diversos conceptos. El IVA deberá figurar de manera desglosada en las ofertas, indicando tipo e importe aplicable al contrato conforme a su normativa reguladora.

4.- CONTENIDO DE LOS TRABAJOS

El objetivo principal de la Oficina de Consumo y Energía es por una parte atender directamente al público para informar en el orden de sus derechos como personas consumidoras y usuarias, y por otra el de

aldetik herritarrak zuzenean artatzea da, energia gaiei aurre egiteko dituzten zailtasunen aurrean informazioa eta orientazioa emateko.

atender directamente a las personas consumidoras para informar y orientar ante las dificultades que tienen para hacer frente a los temas energéticos.

Jarduera eremua Goierriko eskualdea osatzen duten 18 udaleko udal barrutiei dagokiona izango da: Altzaga, Arama, Ataun, Beasain, Gabiria, Gaintza, Idiazabal, Itsasondo, Lazkao, Legorreta, Mutiloa, Olaberria, Ordizia, Ormaiztegi, Segura, Zaldibia, Zegama eta Zerain.

El ámbito de actuación será el correspondiente a los términos municipales los 18 municipios que componen la comarca de Goierri: Altzaga, Arama, Ataun, Beasain, Gabiria, Gaintza, Idiazabal, Itsasondo, Lazkao, Legorreta, Mutiloa, Olaberria, Ordizia, Ormaiztegi, Segura, Zaldibia, Zegama y Zerain.

Bigarren mailako helburuak izango dira, erabiltzaileen erreklamazioak kudeatzea eta bere arloko gaietan herritarrei prestakuntza ematea, eta kontsumitzaile zaurgarriak zein bestelako eragileak energia eredu iraunkorragotara egokitzapena erraztea, energiaren erabilera murriztuz eta erabilera eraginkorrak sustatuz.

Serán objetivos secundarios, la gestión de las reclamaciones de las personas usuarias y la formación a la ciudadanía en las materias que le son propias, así como facilitar la adaptación tanto de los/as consumidores/as vulnerables como otros agentes a modelos energéticos más sostenibles, reduciendo el uso de la energía y fomentar los usos eficientes.

Betetzeko lanak honako hauek izango dira:

Los trabajos a realizar serán los siguientes:

1.- Herritarrei zuzenean arreta ematea, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik, haien eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko eta herritarrak zuzenean artatzea energia gaietan aholkatu eta informatzeko.

1.- Atender directamente al público para informar en el orden de sus derechos y obligaciones como personas consumidoras y usuarias, así como para asesorar e informar en temas energéticos.

Arreta, urte osoan zehar, (abuztuan eta jai egunak izan ezik) emango da. Eta ordutegia astelehenetik ostegunera goizeko 08:30etatik 14:30era eta 15:00tatik 17:30era eta ostiraletan 08:00etatik 14:00etara izango da.

Dicha atención se prestará ininterrumpidamente durante todo el año (excepto agosto y días festivos) de lunes a jueves en horario de mañana y tarde de 08:30 a 14:30 horas y 15:00-17:30 y los viernes de 08:00 a 14:00 horas.

Herritarrei arreta ematea honakoan datza:

La atención al público consistirá en:

- Ahoz edo idatziz informazioa ematea, Euskal Autonomi Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan, hiritartasunak bere interesak babesteko dituen eskubide eta beharrei buruzkoak

- Informar y asesorar, tanto verbal como por escrito, en los dos idiomas oficiales del País Vasco, de los derechos y obligaciones que posea la ciudadanía para la defensa de sus intereses

- Herritarrak bideratzea, eta dituzten eskubideen defentsan (informazio, babes, kalteen konponketa) jarraitu beharreko ildoa azaltzea.

- Orientar a la ciudadanía sobre la línea a seguir en la defensa de sus derechos de información, protección, reparación de daños

- Aholkua ematea, erreklamazioak zein erakunde pribatu edo publikoetan aurkeztu behar dituzten.

- Asesorar sobre los organismos privados e instituciones públicas ante los que se deban formular reclamaciones.

- Kontsultak eta erreklamazioak arreta

- Atención de consultas y reclamaciones

- Txostenak, memoriak eman, dirulaguntzak eskatzeko dokumentazioa prestatu, Datutegiak kudeatu eta mantentze lanak.

- Emisión de informes, memorias, preparación de documentación para subvenciones, manejo y mantenimiento de bases de datos.

- Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailaren Kontsumo Zuzendaritzarekiko, Lurralde Bulegoekiko eta Euskadiko KIUB sarearekiko harremanak eta koordinazioa.

- Relaciones y coordinación con la Dirección de Consumo del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, Oficinas Territoriales y la red de OMICs de Euskadi.

- Kontsulta gai diren gaietan ezarri behar den araudia biltzea, eta Zerbitzuaren dokumentu-funtsak eta berariazko araudia antolatzea.

- Recopilación de la normativa aplicable en los temas susceptibles de consulta, organizando el fondo documental y la biblioteca específica de consumo del Servicio.

- Argindarraren eta gasaren fakturetan dauden kontzeptuen ulermena, batez ere potentzia eta energia kontsumoei dagokionean.

- Comprensión de los términos que existen en las facturas de electricidad y gas, especialmente en lo que se refiere a los consumos de potencia y energía.

- Elektrizitate eta gasaren gastuen murrizketa aztertu dauden tarifei buruzko informazioa aztertuz eta beharrei moldatuz.

- Reducción de los gastos de electricidad y gas analizando información sobre las tarifas existentes y adaptándolas a las necesidades.

- Argindar eta gasaren kontsumoak murrizteko eta ohiturak hobetzeko aholkuak ematea: Aholkularitza pertsonalizatua, prestakuntza-ekintzak eta kontzientziazio kanpainak.

- Asesoramiento para la reducción de consumos y mejora de hábitos de consumo de electricidad y gas: Asesoramiento personalizado, acciones formativas y campañas de concienciación.

- Administrazio publikoekin eta argindar enpresekin egin beharreko kudeaketetan laguntza (potentzia aldaketak, enpresa aldaketak, zerbitzu gehigarriak ezabatzea, tarifa aldaketak, bono sozialaren kudeaketa, eta abar.)

- Apoyo en gestiones con administraciones públicas y empresas eléctricas (cambios de potencia, cambios de empresa, eliminación de servicios adicionales, cambios de tarifa, gestión del bono social, etc.)

- Energiaren erabilerarako eskubidea bermatzen lagundu: Gizarte bonoa, bonu termikoa, dirulaguntzen kudeaketan lagundu. Gizarte langile zein beste profesional batzuekin koordinatu eta energia gaietan lagundu.

- Contribuir a garantizar el derecho al uso de la energía: Bono social, bono térmico, colaborar en la gestión de subvenciones. Coordinación con trabajadores sociales y otros profesionales y apoyo en materia energética.

- Txostenak, memoriak egin, dirulaguntzak eskatzeko dokumentazioa prestatu, datutegiak kudeatu eta mantentze lanak.
- GOIEKI S.A.k agintzen dizkion antzeko beste zeregin batzuk.

- Emisión de informes, memorias, preparación de documentación para subvenciones, manejo y mantenimiento de bases de datos.
- Otras de similar naturaleza indicadas por GOIEKI, S.A.

2.- Udalen bidez, GOIEKI, S.A. izango da zerbitzua eskaintzeko beharrezkoak diren lokala eta gutxieneko baliabide materialak jarriko dituena.

GOIEKI, S.A.k horniduren gastu guztiak hartuko ditu bere gain: hala nola, ura, telefonoa eta argindarra.

Astelehenetan (10:00-14:00) Lazkaoko bulegoan emango da arreta, asteazkenetan (10:00-14:00) Beasainen dagoen bulegoan, ostiraletan (09:00-13:00) Ordiziakoan; astearte eta osteguetan (10:00-14:00) eskualdeko herri txikienetara hurbiltzeko gordeko da, eta paragrafo honetan aurreikusten ez den gainerako lan-ordutegian Goiekiko instalazioetan hartuko da arreta.

3.- Enpresa esleipendunak, aurreko paragrafoan ezarritako ordutegietan jendeari arreta emateko, pertsona bat bermatu beharko du, kontsumitzailearen defentsaren arloan prestakuntza eta esperientzia egokia duela eta energiaren arloko ezagutzak dituela erakusteko.

4.- Enpresa esleipendunak pertsona bakar bat proposatu beharko du GOIKEI S.A.kiko harremanetan solaskide izan dadin

5.- Zerbitzua ele bietan eskainiko da (euskaraz / gaztelaniaz).

6.- ESLEITZEKO IRIZPIDEAK

- Prezioa: Gehienez ere, 51 puntu
- Txosten teknikoa: Gehienez ere, 49 puntu

2.- Será GOIEKI, S.A., a través de los ayuntamientos quien facilite tanto el local como los medios materiales mínimos necesarios para la prestación del servicio.

Asimismo. GOIEKI, S.A. correrá con los gastos de suministros como agua, teléfono y electricidad.

Los lunes (10:00-14:00) se atenderá en la oficina de Lazkao, los miércoles (10:00-14:00) se atenderá en la oficina sita en Beasain, los viernes (09:00-13:00) en la de Ordizia; los martes y jueves (10:00-14:00) se reservará para acercarse a los municipios más pequeños de la comarca, y en el resto del horario laboral no contemplado en este párrafo se atenderá en las instalaciones de Goieki.

3.- La empresa adjudicataria para atender al público en los horarios fijados en el apartado anterior deberá garantizar una persona que demuestre una formación y experiencia adecuada en materia de defensa del consumidor, así como conocimientos en materia de Energía.

4.- La empresa adjudicataria deberá proponer una única persona como interlocutora para la relación con GOEIKI, S.A.

5.- La prestación del servicio se efectuará en forma bilingüe (euskera/castellano).

6.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

- Precio: Hasta 51 puntos
- Memoria técnica: Hasta 49 puntos