



KONTSUMITZAILEAREN INFORMAZIORAKO UDAL BULEGOA (KIUB) ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS (OMIC)

1.- XEDEA

Kontratuaren xedea da kontsumitzailearen informaziorako Udal Bulegoari dagokion (aurreantzean KIUB) zerbitzua ematea, heritarrei, hasiera batean, ondasunen kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa dituzten eskubideei eta betebeharrak buruzko aholkularitza emateko, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei buruzko 6/2003 Legean ezarritakoari jarraiki.

1.- OBJETO

Es objeto del contrato la prestación del servicio de la Oficina Municipal de Información a las personas Consumidoras, (en adelante OMIC), 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 relativas a personas consumidoras y usuarias

2. EXEKUZIO-EPEA

Prestazioa eskaintzeko guztizko bi urtekoa (2) izango da, eta hasiera kontratua sinatzen den egunetik zenbatzen hasita. Gehienez ere, bi urteko luzapen bat egin ahal izango da.

2. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo total de ejecución de la prestación será de dos (2) años y comenzará a partir del día siguiente al de la formalización del contrato, con posibilidad de una prórroga de dos años.

Luzatzeko akordioa kontratazio organoak hartuko du, eta ezinbestekoa izango da enpresariarentzat, baldin eta aldez aurreko adierazpena kontratuaren epea bukatu baino hiru hilabete lehenago egiten badu.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario siempre que su preaviso se produzca, al menos, con tres meses de antelación a la finalización del plazo del contrato.

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

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

Kontratuaren batz besteko urteko aurrekontua, BEZ gabe 21.487,60 eurokoa izango da urteko.

3. PRECIO DEL CONTRATO

El presupuesto estimado máximo anual del contrato, IVA excluido, será de 21.487,60 € anuales.

Urteko aurrekontua BEZ sartuta 26.000,00 eurokoa izango da.

El presupuesto anual con IVA asciende a: 26.000,00 €

Kontratuaren balio zenbatetsia 85.950,40 €koa da.

Lizitatzailerik 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

KIUBen helburu nagusia herritarrei arreta ematea da, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik bere eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko

Jarduera eremua Elgoibarko udal barrutian dagokiona izango da.

Bigarren mailako helburuak izango dira erabiltzaileen erreklamazioak kudeatzea eta bere arloko gaitan herritarrei prestakuntza ematea.

Betetzeko lanak honako hauek izango dira:

I.- Herritarrei zuzenean arreta ematea, kontsumitzaile eta erabiltzaileak diren aldetik, haien eskubide eta betebeharren inguruko informazioa emateko.

Arreta, urte osoan zehar, (abuztuan izan ezik) emango da. Eta ordutegia astehenetik ostiralera goizeko 9:00etatik 13:00tara izango da.

Herritarrei arreta ematea honakoan datza:

.- Ahoz edo idatziz informazioa ematea, Euskal Autonomi Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan, hiritatarsunak bere interesak

El valor estimado del contrato asciende a: 85.950,40 €.

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 OMIC es el de atender directamente al público para informar en el orden de sus derechos como personas consumidoras y usuarias.

El ámbito de actuación será el correspondiente al término municipal de Elgoibar

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

Los trabajos a realizar serán los siguientes:

I.- Atender directamente al público para informar en el orden de sus derechos y obligaciones como personas consumidoras y usuarias.

Dicha atención se prestará ininterrumpidamente durante todo el año (excepto agosto) de lunes a viernes en horario de mañana de 9:00 a 13:00 horas

La atención al público consistirá en:

.- Informar y asesorar, tanto verbal como por escrito, en los dos idiomas oficiales del País Vasco, de los derechos y obligaciones que



ELGOIBAR

UDALA

AYUNTAMIENTO

2023IKIE0007

7/2023

babesteko dituen eskubide eta beharrei buruzkoak

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

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

.- Kontsultak eta erreklamazioak arreta

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

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

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

.- Elgoibarko Udalak agintzen dizkion antzeko beste zeregin batzuk.

1.- Udalak bere gain hartuko ditu ura, telefonoa eta elektrizitatea bezalako homidura-gastuak, bai eta zerbitzu hori emateko lokala ere.

2.- Zerbitzua emateko behar diren gutxieneko baliabide materialak zerbitzua ematen duen enpresaren kontura izango dira.

3.- Enpresa esleipendunak pertsona bat bermatu beharko du, kontsumitzaileen defentsaren arloan prestakuntza eta esperientzia egokiak egiaztatuko dituen,

posea la ciudadanía para la defensa de sus intereses

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

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

.- Atención de consultas y reclamaciones

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

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

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

.- Otras de similar naturaleza indicadas por el Ayuntamiento de Elgoibar.

1.- El Ayuntamiento correrá con los gastos de suministros como agua, teléfono y electricidad, además de facilitar el local para dar dicho servicio.

2.- Los medios materiales mínimos necesarios para la prestación del servicio serán a cargo de la empresa que preste dicho servicio

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



ELGOIBAR

UDALA

AYUNTAMIENTO

2023IKIE0007

7/2023

arestian finkatutako ordutegian, herritarrek artatzeko.

4.- Enpresa esleipendunak pertsona bakar bat proposatu beharko du Udalarekiko harremanetan solaskide izan dadin.

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

adecuada en materia de defensa del consumidor.

4.- La empresa adjudicataria deberá proponer una única persona como interlocutora para la relación con el Ayuntamiento

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

5.- ESLEITZEKO IRIZPIDEAK

.- Prezioa: Gehienez ere, 70 puntu

.- Txosten teknikoa: Gehienez ere, 30 puntu

5.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

.- Precio: Hasta 70 puntos

.- Memoria técnica: Hasta 30 puntos