



**Contractació**

# PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

## CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: **ORDINÀRIA**  
Procediment: **OBERT**

Nº Contracte	<b>24000627</b>	Import	<b>3.368.866,94 euros,</b> <b>IVA inclòs</b>
Descripció	Contracte de gestió dels Punts d'Assessorament Energètic (PAE) per a la reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència energètica de les llars de la ciutat de Barcelona		

# **ÍNDEX**

## **CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I CONTEXTUALITZACIÓ DEL CONTRACTE**

## **CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

## **CLÀUSULA 3. OBJECTIUS DEL SERVEI I DESTINATARIS**

- 3.1. OBJECTIUS GENERALS DEL SERVEI**
- 3.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS DEL SERVEI**
- 3.3. DESTINATARIS**

## **CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI. CARTERA DE SERVEIS**

- 4.1. CARTERA DE SERVEIS**
- 4.2. SERVEIS QUE HAURAN DE PRESTAR ELS LOTS TERRITORIALS**
  - 4.2.1. SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT**
  - 4.2.2. SERVEI D'INTERVENCIÓ A LA LLAR**
  - 4.2.3. SERVEI DE TRÀMITS I GESTIONS**
- 4.3. SERVEIS QUE HAURÀ DE PRESTAR EL LOT DE CIUTAT**
  - 4.3.1. SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA CENTRALITZAT**
  - 4.3.2. SERVEI D'ASSESSORAMENT ENERGÈTIC ESPECIALITZAT**
  - 4.3.3. SERVEI DE SUPERVISIÓ, AVALUACIÓ I ANÀLISI DE LA QUALITAT**

## **CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

- 5.1. ESTRUCTURA DEL SERVEI: NIVELLS D'INTERVENCIÓ**
  - 5.1.1. NIVELL INFORMACIÓ**
  - 5.1.2. NIVELL ASSESSORAMENT**
  - 5.1.3. NIVELL INTERVENCIÓ A LA LLAR**
- 5.2. ESTRUCTURA DEL SERVEI: MODEL ORGANITZACIONAL**
  - 5.2.1. LOT DE CIUTAT**
  - 5.2.2. LOTS TERRITORIALS**
- 5.3. PERFILS PROFESSIONALS I HORES DE SERVEI MÍNIMES NECESSÀRIES**
  - 5.3.1. LOT DE CIUTAT**
  - 5.3.2. LOTS TERRITORIALS**
- 5.4. FORMACIÓ DE PERSONAL**
- 5.5. IDENTIFICACIÓ**

## **CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ ENTRE LES ADJUDICATÀRIES DEL LOT DE CIUTAT, ELS LOTS TERRITORIALS I L'AJUNTAMENT**

## **CLÀUSULA 7. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**

- 7.1. SERVEI**
- 7.2. INFORMACIÓ**
- 7.3. PRIVACITAT**
- 7.4. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS**

## **CLÀUSULA 8. MITJANS MATERIALS, INFORMÀTICS I INFRAESTRUCTURES**

- 8.1. LOCALS I MATERIAL INFORMÀTIC**
- 8.2. SOFTWARE DE GESTIÓ**
- 8.3. COMUNICACIONS**

**CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

**9.1. INDICADORS DE GESTIÓ I ESTANDARS DE QUALITAT DEL SERVEI**

**9.2. MEMÒRIA ANUAL**

**CLÀUSULA 10. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI**

**10.1. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ**

**CLÀUSULA 11. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ**

## CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS I CONTEXTUALITZACIÓ DEL CONTRACTE

La **pobresa energètica** és la situació d'una persona o família que té **difficultats per a pagar els subministraments bàsics d'electricitat, aigua o gas del seu habitatge**, o que destina una part elevada dels seus ingressos a pagar aquests subministraments.

Aquest fenomen com a tal és **la conseqüència de la suma de diversos factors**, de manera destacada: el **baix nivell de renda**, la **ineficiència energètica de les llars o l'edifici** o altres condicions de l'habitatge, i els **elevats preus dels subministraments**, les males pràctiques de les companyies o uns contractes i tarifes que no s'ajusten a les necessitats i prioritats de les persones usuàries.

La pobresa energètica és un **problema rellevant per a la salut pública**, que està adquirint una visibilitat creixent. El fred a l'interior de l'habitatge té uns **impactes directes que poden desencadenar malalties** potencialment mortals o exacerbar algunes d'existents com les relacionades amb l'aparell respiratori. Aquests factors tenen un impacte sobre la salut i el **benestar mental**, relacionant-se amb situacions **d'estrès, ansietat i depressió**. Hi ha altres efectes indirectes per a la salut, ja que les persones que viuen en llars en situació de pobresa energètica realitzen menys activitat física i consumeixen aliments menys saludables. Existeixen **grups** que són **més vulnerables** a l'efecte de la pobresa energètica en la salut com les **persones grans**, els **infants** i les **persones amb condicions de salut cròniques**. També s'ha reportat que les **dones** podrien ser més susceptibles a l'efecte de les temperatures baixes.

Un factor molt rellevant a l'hora de determinar la taxa de pobresa energètica és la **renda agregada de les famílies**. Catalunya és, entre les comunitats autònomes de l'estat espanyol, una de les més afectades per la crisi econòmica.

Segons l'Enquesta de Condicions de Vida l'any 2022, un 21,8% de les llars a Catalunya no podien mantenir la seva llar a una temperatura adequada tant a l'hivern com a l'estiu. A Barcelona ciutat aquesta xifra era del 20,3%. A l'Enquesta també es va posar de manifest pel que fa a la ciutat de Barcelona, el 10,8% tenia retards en el pagament dels rebuts i el 5,9% declarava tenir humitats i/o floridura. A Barcelona ciutat, l'anàlisi d'indicadors permet quantificar aquest percentatge en unes 170.000 persones aproximadament, sent l'electricitat el subministrament pel qual es donen més casos de deute per impagament, avisos de tall i talls.

L'informe ***Abast de la pobresa energètica de Catalunya. Causes, conseqüències i possibles polítiques per mitigar-la***, elaborat per l'Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques —Ivàlua— a finals de **2018**, assenyala que per poder entendre la pobresa energètica a Catalunya és indispensable conèixer les característiques de les famílies que hi resideixen, ja que, aquestes determinen les necessitats energètiques de les llars. En aquest sentit, especifica que els valors de renda més baixos es concentren en les famílies més vulnerables. Així, comenta que hi ha una proporció important de llars monoparentals o multipersonals amb infants dependents i, per tant, amb individus vulnerables. La tinença en propietat és un fenomen molt menys estès entre les famílies de renda baixa que, per tant, viuen en habitatges en què la persona propietària no té incentius per millorar-ne l'estat i l'eficiència energètica de l'habitatge, ja que no hi viu. El màxim nivell d'estudis assolit per les famílies en aquests valors de renda es concentra principalment en la primària o secundària. Una de les conclusions que apareix a l'Informe és que “com a mínim **un 7,5% de les famílies de Catalunya pateixen pobresa energètica**. Això vol dir que no es tracta d'una problemàtica menor”.

Per la seva banda, que un habitatge estigui en mal estat en general implica que, mantenint tota la resta de variables constants, aquest generarà una demanda energètica més alta. A Catalunya, segons l'estudi d'Ivàlua, **“del conjunt d'habitatges principals, un 12,4% està en un estat que no és l'ideal”**.

El **Parlament de Catalunya** va aprovar la **Llei 24/2015, de 29 de juliol**, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Un dels trets essencials d'aquesta llei és que introdueix el principi de precaució, de manera que, l'empresa subministradora no pot realitzar un tall en el subministrament, si prèviament no s'ha verificat la vulnerabilitat del consumidor/a afectat/da.

L'estudi **“Indicadors municipals de pobresa energètica a la ciutat de Barcelona”** — elaborat per Sergio Tirado l'any 2018 per encàrrec de l'Ajuntament i en col·laboració amb RMIT University— observa que **“la pobresa energètica segueix un patró de distribució socioespacial** semblant a d'altres formes de pobresa i desigualtat, amb Ciutat Vella i la perifèria nord (Horta-Guinardó, Nou Barris) i en certa mesura Sant Andreu i Sant Martí, com a àrees més afectades”. La desagregació dels principals indicadors assenyala que **“hi ha una major incidència en llars de rendes baixes** (especialment de les llars en risc de pobresa monetària els ingressos de les quals no superen el 60% de la mitjana de l'Estat), **en llars unipersonals amb almenys un infant dependent** i **en llars que viuen de lloguer... Són grups de poblacions que necessiten més atenció per part de les administracions públiques”**.

Segons explica Tirado a l'estudi, el règim de tinença s'ha identificat també com a factor de vulnerabilitat important. **“És significatiu el grau de coincidència entre llars amb endarreriment en el pagament del lloguer i la hipoteca amb endarreriment en el pagament de factures de subministrament en les llars ateses pels serveis socials de l'Ajuntament de Barcelona.”**

Al llarg del 2021 i primer semestre de 2022, vam assistir a una pujada històrica del preu de l'electricitat al mercat majorista, que a principis de l'any 2022 rondava els 50 €/MWh i ha arribat a superar els 500 €/MWh al començament de la guerra d'Ucraïna, al febrer del 2022. Aquesta escalada constant, s'ha traduït en un augment sostingut de la tarifa regulada fixada pel Govern de l'Estat, o preu voluntari per al petit consumidor (PVPC).

Les tendències alcistes del preu de l'electricitat que s'han descrit tenen lloc en un context de crisi econòmica i social derivada de la crisi sanitària de la COVID-19. Recentment, la Fundació Foessa (2021) publicava un informe en el qual es feia balanç dels impactes devastadors de la pandèmia: l'exclusió social severa s'ha vist incrementada en el darrer any i mig en 2 milions de persones, de manera que ja són 6 milions el nombre de persones que es troben en aquesta situació a l'Estat espanyol. S'estima que un 25% de la població es troba en situació d'exclusió social (un 13% en situació severa i un 11%, moderada).

Barcelona és una ciutat pionera en la defensa dels drets energètics. **L'Ajuntament de Barcelona** va demostrar el seu compromís amb la plena aplicació de la Llei 24/2015 ja que el mes d'octubre de **2015** ja va presentar una **mesura de govern** sobre el seu desplegament; una iniciativa que va anar acompanyada de diverses actuacions concretes destinades a donar resposta específica a la situació de pobresa energètica i a transformar la cultura energètica a Barcelona ciutat.

És en aquest context, que cal destacar **tres accions** que s'han convertit en l'antecedent directe del Servei que es presenta a continuació a través del Plec de Clàusules Tècniques:

√ **Obertura en primer lloc de 4 Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica (PAPE** —desembre 2015-març 2016) en els quatre territoris de la ciutat de Barcelona que presentaven una major prevalença dels factors que causen la pobresa energètica i, posteriorment, d'**11 Punts d'Assessorament Energètic (PAE, gener 2017)** oberts per donar servei a tota la ciutat.

El servei dels PAE ha atès un total de **186.129** persones des del seu inici l'any 2017: 23.231 persones el 2017, 33.434 persones el 2018, 31.569 persones el 2019; 33.641 persones l'any 2020; 33.604 persones l'any 2021; i 30.650 persones l'any 2022. La majoria d'aquestes persones són procedents de llars majoritàriament vulnerables.

√ **Emissió de l'Informe de Risc d'Exclusió Residencial (IRER)** per a aquelles situacions de gran vulnerabilitat social per tal d'evitar el tall de subministrament d'aigua, gas i electricitat.

√ **Programa d'inserció sociolaboral** adreçat als col·lectius amb especials dificultats per a l'accés al mercat laboral que, després d'un procés formatiu de qualificació professional, han desenvolupat un Servei d'intervenció a les llars de persones que pateixen pobresa energètica a Barcelona ciutat.

Moltes llars que no es considerarien en pobresa energètica poden estar en risc de patir-la si es donen certes condicions internes a la llar (com ara perdre la feina) o externes o contextuais (com ara l'increment del preu de l'energia o la crisi econòmica i social agreujada arran de la pandèmia). A aquesta situació s'ha convingut a denominar "vulnerabilitat energètica" (S. Tirado, 2016).

Tenint en compte els principals determinants de la pobresa energètica, el servei objecte d'aquesta licitació té com a objectiu actuar de promotor i defensor dels drets de les persones pel que fa a l'accés als subministraments bàsics, així com contribuir al compliment ple de la Llei 24/2015.

## CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió del servei **d'informació, atenció, assessorament i acompanyament** a la ciutadania en la garantia dels seus drets energètics, així com en la millora de tots els aspectes que contribueixin a evitar les situacions de pobresa energètica, a través d'accions organitzades en dos eixos: **prevenció** de la pobresa energètica i **intervenció directa** en cas de pobresa energètica.

En el context del servei i per tal de facilitar la gestió i l'accés al servei de la ciutadania s'estableix que la contractació de la gestió es faci mitjançant lots, en concret, un lot de ciutat, i tres lots territorials, l'abast territorial dels quals és el següent:

Lot Territorial 1: Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia, Eixample, Sants-Montjuïc  
Lot Territorial 2: Sant Andreu, Sant Martí, Ciutat Vella  
Lot Territorial 3: Nou Barris, Horta-Guinardó, Les Corts  
Lot 4: Lot de Ciutat

## CLÀUSULA 3. OBJECTIUS DEL SERVEI I DESTINATARIS

### 3.1. Objectius generals del servei

L'objectiu del Servei és **minimitzar les situacions de pobresa energètica, garantir els drets** que contempla la legislació vigent pel que fa a l'accés als subministraments bàsics, i **millorar l'eficiència de les llars** de la ciutat de Barcelona, especialment de les més vulnerables.

### 3.2. Objectius específics del servei

Els objectius específics propis del servei són:

- 2.3.1. Garantir l'accés als subministraments bàsics a través de la defensa de drets, a partir d'un diagnòstic específic en relació a les tres variables clau: l'estat i composició de la llar, els ingressos econòmics i la despesa en el pagament dels subministraments bàsics.
- 2.3.2. Detectar situacions de pobresa energètica o de risc potencial de patir-ne.
- 2.3.3. Detectar casos d'incompliment de la legislació vigent per part de les empreses subministradores, i assessorar i acompanyar a les persones usuàries en la defensa dels seus drets i en la denúncia d'eventuals incompliments.
- 2.3.4. Augmentar l'eficiència energètica dels habitatges.
- 2.3.5. Millorar la gestió energètica de les llars i optimitzar els serveis de subministraments associats a través d'accions d'informació, orientació i capacitatció de les persones.
- 2.3.6. Ajustar la despesa energètica a les necessitats i tipologia de les llars, especialment en les llars que pateixen pobresa energètica.

### 3.3. Destinataris

El servei s'adreça al conjunt de la ciutadania de Barcelona, però en especial a aquelles persones que pateixen pobresa energètica i en les que es contempla algun dels següents indicadors de vulnerabilitat:

- Persones que pateixen **dificultats econòmiques i laborals** derivades de situacions puntuals o estructurals (atur de llarga durada, finalització de prestacions socials, manca d'ingressos, etc.).
- Persones que viuen en **habitatges en males condicions** (mal aïllats, amb humitat, goteres, etc.).
- Persones en situació de **dependència** (persones grans, persones amb discapacitat) o que pateixen algun tipus de **dificultat sociosanitària** que requereix d'aparells elèctrics per a un desenvolupament òptim de la seva vida diària.
- Famílies amb **menors a càrrec**, especialment les monoparentals.

## CLÀUSULA 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI. CARTERA DE SERVEIS

### 4.1. Cartera de serveis

Els serveis que haurà de gestionar l'adjudicatari/s a partir dels diferents serveis i programes, i que conformen la cartera de serveis mínima que s'oferirà a la ciutadania que s'adreça al servei, són els següents:

1. Gestions amb les companyies elèctriques: canvis de titularitat, canvi de comercialitzadora de referència, canvis de tarifa, discriminació horària, canvis de potència, eliminació de serveis extres, gestió del bo social i derivació per gestió del butlletí elèctric, alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconexió del subministrament.
2. Gestions amb les companyies de gas: canvi de titular, canvi de comercialitzadora de referència, eliminació de serveis extres i gestió de trams, alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconexió del subministrament, gestió dels butlletins de gas.
3. Gestions amb la companyia d'aigua: canvi de titularitat, gestió de bonificacions (tarifa social i gestió del fons de solidaritat, exempció de la Taxa TMTR i de la taxa de clavegueram), alta del subministrament (regularització de situacions irregulars i nous subministraments), reconexió del subministrament; ampliació dels trams contractats, ampliació de trams de l'ACA (Agència Catalana de l'Aigua), Bonificació MUSA.
4. Assessorament energètic a la llar: reduir el malbaratament energètic, autoproducció, autoconsum, regulació de la temperatura de la caldera, regulació d'electrodomèstics,...
5. Monitorització energètica.
6. Educació en hàbits respecte l'ús d'electrodomèstics, etc.
7. Regulació de la Temperatura de la Caldera.
8. Informació sobre l'ajut de Rehabilitació de l'interior d'habitatges a les Oficines d'Habitatge.
9. Acompanyament a la gestió d'ajuts per petites reparacions (CSS), a la gestió d'ajuts per a la rehabilitació de l'habitatge i al butlletí elèctric.
10. Fer de vincle entre les persones usuàries i els serveis socials de l'Ajuntament, així com en particular tramitar les sol·licituds de l'Informe de Risc d'Exclusió Residencial (IRER), si s'escauen, així com altres gestions relacionades amb la pobresa energètica.
11. Assessorament en la defensa dels drets de les persones usuàries i acompanyament i gestió en la tramitació de les denúncies.
12. Lliurament de tríptics informatius (drets energètics, PAE, Bo Social, Baixada de Potència, Discriminació horària, taxa de clavegueram...).
13. Divulgació de Tallers: "L'electricitat a règim: Hàbits d'estalvi energètic a la llar", "Desmuntant les factures de gas i d'electricitat", "Com reaccionar davant les comercialitzadores que van a domicili?", "Renovables a la Llar", "Funcionament i impacte dels comptadors intel·ligents"...
14. Divulgar eines de l'Agència d'Energia de Barcelona: calculadora energètica, Guia de 40 consells per estalviar energia, mapa de recursos de l'energia renovable...
15. Acompanyament en la tramitació de nous butlletins: Gestió del Butlletí de Regularització d'Instal·lació Elèctrica (Acredita que la instal·lació compleix normativa -BRIE), Certificat d'Instal·lació Elèctrica, per quan s'han de fer modificacions en la Instal·lació elèctrica perquè són instal·lacions molt antigues o la companyia considera que hi ha alt risc (CIE) i Certificat d'Instal·lació Individual pel que fa al gas (CII).
16. Acompanyament en la tramitació i gestió de Cèdules d'habitabilitat.
17. Prevenció de l'ús dels subministraments bàsics com a eina d'assetjament.

Per tal de poder portar a terme la prestació dels serveis establerts en aquesta cartera s'ofereixen diversos tipus de serveis, definits segons les prestacions a realitzar i els professionals que les realitzen. A continuació es concreten i es detallen en cada cas:

## 4.2. Serveis que hauran de prestar els lots territorials

### 4.2.1. Servei d'informació i assessorament

**Servei d'atenció presencial i no presencial** (primera atenció), tant de detecció de situacions de vulnerabilitat com d'assessorament energètic. S'encarrega de:

- Ser punt de referència de la ciutat per a qualsevol tema energètic.
- Detectar les situacions de vulnerabilitat.
- Realitzar assessoraments energètics complets i individualitzats.
- Recepcionar i detectar les demandes de la ciutadania via presencial, telefònica o telemàtica.
- Oferir atenció personalitzada a la ciutadania en matèria d'eficiència energètica: ús racional de l'energia, informació i derivació a d'altres serveis en cas de ser necessari.
- Identificar les persones que pateixen situacions de pobresa energètica i oferir altres serveis més adequats dins del programa.
- Detectar situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments.
- Assessorar i acompanyar per a la realització de mesures que millorin l'eficiència energètica i el confort a la llar, gestió i optimització dels serveis de subministrament associats a l'habitatge, i altres gestions relacionades.
- Assessorar de les condicions contractuals dels subministraments bàsics.
- Assessorar de les mesures de protecció al consumidor vulnerable existents.
- Derivar el cas a una intervenció a la llar, si és necessari.

Aquest servei es prestarà als 13 punts d'assessorament energètic (PAE) actualment existents (i en els que en el futur es puguin crear), i també pels canals telefònic i telemàtic.

### 4.2.2 Servei d'intervenció a la llar

Dirigit a aquelles persones que compleixen els següents criteris:

- Retard en el pagament de subministraments energètics en els darrers 12 mesos.
- Incapacitat de mantenir la temperatura adequada a la llar a l'hivern i a l'estiu.
- Existència de deficiències a l'habitatge: humitat, goteres, mals tancaments, entre d'altres.
- A més, altres criteris que els converteixen en llars en situació de vulnerabilitat són:
  - Necessitat de connexió a màquina elèctrica d'assistència sanitària.
  - Afectació de malalties respiratòries com pulmonia, bronquitis crònica, pneumònia, etc.
  - Necessitat per part d'algun membre de la llar d'atenció especial per motius de dependència (gent gran, discapacitat).
  - Famílies amb menors de 16 anys a càrrec.

El servei **d'intervenció a la llar** serà realitzat amb cita prèvia, in situ per Agents Energètics que realitzaran les següents accions:

- Diagnosticar la situació de l'habitatge, la despesa i l'ús energètic de la família.
- Assessorament energètic.
- Proposar mesures estalviadores de baix cost que assegurin l'estalvi continuat.
- Realitzar petites intervencions in situ (instal·lació material de baix cost).

- Detectar i donar resposta a situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments d'electricitat, gas i aigua.

Les accions específiques de tota la intervenció han d'incloure:

- Assessorar en la millora dels hàbits d'ús d'energia i aigua a la llar.
- Realitzar accions relacionades amb les instal·lacions i equips a la llar.
- Informar i acompanyar en altres tràmits com per exemple els ajuts de rehabilitació.
- Instal·lar mesures de baix cost que millorin l'eficiència energètica a l'habitatge, i en concret: instal·lació de burlets i elements aïllants, reflectors radiadors, rellotges de sorra per dutxa, reductors de cabal d'aigua, termòmetres/higròmetres, temporitzadors, regletes i bombetes de baix consum. A aquest efecte cada lot territorial disposarà d'una provisió anual màxima de 15.000 € per a la instal·lació d'aquest tipus de material als habitatges que es determinin, que caldrà que justifiqui amb la presentació de les corresponents factures del material instal·lat.
- Fer de vïncle entre les persones usuàries i els serveis socials de l'Ajuntament, així com en particular tramitar les sol·licituds d'Informes de Risc d'Exclusió Residencial (IRER), si s'escauen, per a garantir el subministrament i per als efectes necessaris en garantia dels drets legalment reconeguts.
- Assessorar en la defensa dels seus drets i tramitació de les denúncies quan es considera que les empreses subministradores estan incomplint la legislació.

#### **4.2.3. Servei de tràmits i gestions**

Servei especialitzat d'atenció individual a realitzar en espai on es disposi de telèfon i accés a ordinador i impressora per tal de portar a terme les accions de millora. L'atenció serà telefònica o telemàtica. En aquest cas, es podrà sol·licitar a la persona usuària documentació pendent i necessària per algun tràmit o gestió. En aquests casos, la documentació es lliura a l'oficina PAE de referència del lot territorial, en un únic punt de Back Office. Els tràmits i gestions inclosos, entre d'altres són els següents:

- Tràmits i gestions de millora associades i derivades dels assessoraments energètics.
- Gestió mediatra amb les companyies: talls de subministrament, sol·licitud de canvis de potència...
- Gestió de les condicions contractuals dels subministraments bàsics.
- Gestió de les mesures de protecció al consumidor vulnerable existents.
- Regularització de les situacions anòmales i irregulars, i també actuacions davant de talls de subministrament.

### **4.3. Serveis que ha de prestar el Lot de ciutat**

#### **4.3.1. Servei d'atenció telefònica centralitzat**

Es tracta d'un servei d'atenció telefònica ciutadana únic per tota la ciutat a través d'una centraleta. La funció d'aquest servei assignat al lot de ciutat és el de servir de canal d'atenció i accés al servei i les seves funcions principals són:

- Recepcionar la consulta i les dades de la persona que truca, i traslladar-la al PAE territorial corresponent.

- Detectar el grau de prioritat en l'atenció i avaluar la vulnerabilitat de la persona per determinar el nivell d'atenció que li correspon
- Oferir un primer nivell d'informació bàsica sobre el servei
- Programar cita per atenció presencial o telefònica al servei, si s'escau.
- Realitzar enquestes de satisfacció del servei

Durant l'execució del contracte aquestes funcions es poden revisar o modificar a partir del desplegament i implementació de noves eines i funcionalitats tecnològiques que facilitin l'accessibilitat al servei (App, xatbot, ...)

#### **4.3.2. Servei d'assessorament energètic especialitzat**

Les funcions d'aquest servei assignat al lot de ciutat són les següents:

- Realització dels estudis i informes que li siguin encarregats per l'Ajuntament que han de ser signats pels perfils tècnics descrits a la clàusula 5.3.1. segons escaigui.
- Elaboració de protocols d'actuació en matèria d'informació, assessorament energètic i intervencions en la llar que garanteixin una aplicació homogènia i uniforme a nivell de ciutat per part dels lots territorials del servei.
- Interlocució amb les empreses subministradores per a l'establiment de procediments generals d'actuació que siguin d'aplicació estandaritzada a tota la ciutat.
- Actualització de les qüestions relatives a energia i pobresa energètica per assegurar que la informació que es distribueix en el programa és en tot moment acurada i precisa.

#### **4.3.3. Servei de supervisió, avaluació i anàlisi de la qualitat**

Les funcions d'aquest servei assignat al lot de ciutat són les següents:

- Anàlisi de dades i avaluació del Servei.
- Monitoritzar els principals indicadors a partir de quadres de comandament i fer-ne un seguiment a nivell de ciutat, així com assegurar els sistemes d'avaluació del Servei.
- Supervisió de la qualitat pel que fa a continguts d'energia i pobresa energètica.

## **CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

El Servei d'informació, atenció, assessorament i acompanyament en la detecció i reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència energètica de la ciutat de Barcelona s'estructura a partir de **tres nivells d'intervenció**, d'una banda i, d'un **model organitzacional**, de l'altra, que contempla tres Lots Territorials de gestió del servei, tenint en compte criteris de distribució territorial i un Lot de Ciutat amb objectius i funcions diferenciades.

### **5.1. Estructura del servei: nivells d'intervenció**

Els tres nivells d'intervenció del servei són:

#### **5.1.1. Nivell informació**

Les prestacions que s'engloben en aquest nivell d'intervenció són les següents:

- Difusió del Servei a la ciutadania en general.
- Difusió als potencials centres derivadors de població susceptible de patir pobresa energètica.
- Recepció demanda inicial. Definició de la demanda i diagnosi de vulnerabilitat.
- Informació sobre hàbits i comportaments, optimització de les factures i resolució de dubtes bàsics.
- Informació i atenció presencial, telefònica i telemàtica en **13 Punts d'atenció (PAE)** distribuïts en els diferents districtes de la ciutat. Les atencions al servei de forma presencial sempre seran amb cita prèvia.
- Horaris d'atenció presencial i no presencial de matí i tarda.
- Derivació a Assessorament quan es detecti que les recomanacions i informacions realitzades a la primera atenció no es poden portar a terme per dificultats de comprensió o manca de capacitat de gestió. Informació necessària sobre la documentació requerida per l'assessorament personalitzat.
- Derivació a Intervenció a les llars en cas que es detecti que compleix els criteris definits per la identificació de Pobresa Energètica, segons el que es contempla a la clàusula 4.2.2.
- Atenció urgent, amb resposta en 24h, de les situacions de talls de subministraments efectuats.

### **5.1.2. Nivell assessorament**

Les prestacions que s'engloben en aquest nivell d'intervenció són les següents:

- Atenció a casos que requereixen d'un especial acompanyament, per dificultats de comprensió o manca de capacitat de gestió.
- Informació de les actuacions a emprendre en els subministraments i gestió de les mateixes.
- Concreció de la demanda i apoderament en les gestions.
- Realització d'una enquesta d'aprofundiment de la diagnosi sobre els subministraments bàsics.
- Recollida i gestió de la documentació per realitzar tràmits acordats entre persona usuària i professional.
- Informació i atenció presencial, telefònica i telemàtica en **13 Punts d'atenció (PAE)** distribuïts en els diferents districtes de la ciutat. Les atencions al servei de forma presencial sempre seran amb cita prèvia.
- Horaris d'atenció presencial i no presencial de matí i tarda.

### **5.1.3. Nivell intervenció a la llar**

Les prestacions que s'engloben en aquest nivell d'intervenció són les següents:

- Atenció a casos que requereixen de desplaçament per part del professional a la llar de la persona usuària, per dificultats de mobilitat, problemes de salut mental o per necessitat d'inspeccionar visualment les instal·lacions dels subministraments, les infraestructures de l'habitatge i els electrodomèstics o altres aparells.
- Informació i atenció presencial al domicili de la persona usuària.
- Informació de les actuacions a emprendre en els subministraments i gestió de les mateixes.
- Instal·lació de mesures de baix cost que millorin l'eficiència energètica a l'habitatge.
- Concreció de la demanda i apoderament en les gestions.
- Realització d'una enquesta d'aprofundiment de la diagnosi sobre els subministraments bàsics.

- Recollida i gestió de la documentació per realitzar tràmits acordats entre persona usuària i professional.
- Redacció d'informes a Centres de Serveis Socials (CSS), en cas d'estar-hi vinculada.

## 5.2. Estructura del servei: model organitzacional

Pel que fa al model organitzacional del servei, i atenent a criteris de territorialitat i globals de ciutat, el Servei s'organitzarà en una estructura de 4 lots: 1 Lot de Ciutat i 3 Lots Territorials, que es descriuen a continuació.

### 5.2.1. Lot de Ciutat

El Lot de Ciutat ha de donar servei a tota la ciutat amb un desenvolupament i desplegament equitatiu i amb acompliment dels estàndards mínims de qualitat per a tota la ciutadania, amb independència del barri o territori de residència. Les prestacions que contempla i pels quals s'ha de regir són les següents:

- Definir els circuits per a la correcta prestació del servei; elaboració de protocols d'actuació en matèria d'informació, assessorament energètic i intervencions en la llar i interlocució amb les empreses subministradores per a l'establiment de procediments generals d'actuació, així com les gestions que es derivin directament d'allò acordat amb les empreses subministradores. El resultat de totes aquestes actuacions serà posat en coneixement de l'Ajuntament amb la finalitat que el responsable del contracte pugui fixar, si s'escau, criteris coordinats d'actuació per als lots territorials.
- Anàlisi de dades i avaluació del Servei. Monitoritzar els principals indicadors i fer-ne un seguiment a nivell de ciutat, així com assegurar els sistemes d'avaluació del Servei.
- Gestió del Servei d'atenció telefònica centralitzat, tal i com es descriu a la clàusula 4.3.1. Aquest servei es prestarà amb els mateixos horaris d'atenció que els dels Punts d'atenció directa a la ciutadania dels Lots territorials.

### 5.2.2. Lots territorials

El servei s'estructurarà per a la seva gestió operativa en 3 Lots Territorials d'implementació als districtes de la ciutat dels serveis d'Informació i atenció; Assessorament; Intervenció a la llar; i Gestió i tràmits amb les empreses subministradores tot assegurant l'aplicació de procediments i l'actualització de dades i informes per al seguiment. Cada Lot Territorial s'encarregarà de coordinar i gestionar les Oficines PAE que li corresponguin i els i les professionals que hi treballin fent atenció presencial i no presencial per la detecció de situacions de vulnerabilitat i l'assessorament energètic a les persones ateses.

La composició dels 3 Lots territorials serà la següent:

Lot Territorial 1	Lot Territorial 2	Lot Territorial 3
<b>Sarrià-Sant Gervasi</b> <b>Gràcia</b> <b>Eixample</b> <b>Sants-Montjuïc</b>	<b>Sant Andreu</b> <b>Sant Martí</b> <b>Ciutat Vella</b>	<b>Nou Barris</b> <b>Horta-Guinardó</b> <b>Les Corts</b>
4 punts d'atenció directa a la ciutadania ubicats a:	4 punts d'atenció directa a la ciutadania ubicats a:	5 punts d'atenció directa a la ciutadania ubicats a:

Oficina de l'Habitatge de Gràcia. C/ Francisco Giner, 14	Oficina de l'Habitatge de Sant Andreu. C/ Joan Torras, 49	Oficina Zona Nord Nou Barris. C/ Escolapi Càncer, 5
Oficina de l'Habitatge de l'Eixample. C/ Alí Bei, 13	Oficina de l'Habitatge de Sant Martí. C/ Pallars, 350	Casal de Barri Verdum. C/ Luz Casanova, 4
Oficina de l'Habitatge de Sants. C/ Antoni de Campmany, 23	Oficina de l'Habitatge de Ciutat Vella. Pça. Salvador Seguí, 13	Casal d'Entitats Mas Guinardó. Pça de Salvador Riera, 2
CAI La Marina C/ Foc, 93	CC La Farinera del Clot. Gran Via de les Corts Catalanes, 837	Casal de Barri Espai Llobregós C/ Llobregós, 107
		Oficina de l'Habitatge de les Corts. C/ del Remei, 9

Els horaris d'atenció del servei en aquests 13 punts de prestació seran els següents:

- **Horari d'hivern**, de l'1 d'octubre al 30 d'abril: de dilluns a divendres de 9h a 14h i dijous de 15h a 18:30h.
- **Horari d'estiu**, de l'1 de maig al 30 de setembre: dilluns a divendres de 9h a 15h.

Cada adjudicatària de Lot territorial serà la responsable de garantir el següent:

- Prestar el servei dels punts d'atenció directa a la ciutadania, amb informació, assessorament, intervenció a la llar i tràmits amb les empreses subministradores en cada un dels territoris assignats en el Lot.
- Ser el punt de referència de cara a la ciutadania.
- Detectar situacions de vulnerabilitat.
- Realitzar assessoraments energètics complets.
- Assegurar la correcta aplicació dels procediments i circuits definits.
- Recollir les dades requerides per l'aplicació de gestió del programa.
- Garantir la bona comunicació amb l'entitat adjudicatària del Lot de Ciutat amb l'objectiu d'assegurar una gestió coordinada.
- Assegurar la qualitat de l'atenció.

### 5.3. Perfils professionals i hores de servei mínimes necessàries

Els perfils professionals necessaris que cada adjudicatària haurà de garantir en funció del lot corresponent i de les prestacions i funcions descrites a les clàusules 4.1., 4.2., 4.3., 5.1. i 5.2. seran els següents:

#### 5.3.1. Lot de Ciutat

##### A. Direcció del Servei

###### *Perfil professional*

Formació requerida mínima: Titulació universitària en Ciències Socials, preferentment Sociologia, Ciències Polítiques o Economia.

Experiència requerida mínima: 3 anys d'experiència demostrable en la direcció de projectes.

Competències requerides mínimes: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, responsabilitat. Iniciativa, competències TIC.

*Hores de servei mínimes necessàries*

1.700 hores/any efectives

## **B. Responsable tècnic de Drets Energètics.**

*Perfil professional*

Formació requerida mínima: Titulació universitària en Ciències o enginyeria.

Experiència requerida mínima: 3 anys d'experiència demostrable en la direcció de projectes.

Competències requerides mínimes: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, responsabilitat. Iniciativa, competències TIC.

*Hores de servei mínimes necessàries*

1.700 hores/any efectives

## **C. Tècnic/a especialista en eficiència energètica.**

*Perfil professional*

Formació requerida mínima: Postgrau en Eficiència Energètica. Grau Superior en Eficiència Energètica, Grau Superior en Manteniment d'instal·lacions tèrmiques i de fluids. Formador de Formadors. Carnet d'instal·lador Elèctric especialista.

Experiència requerida mínima: 3 anys d'experiència demostrable en eficiència energètica i formació.

Competències requerides mínimes: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació, responsabilitat. Iniciativa, competències TIC.

*Hores de servei mínimes necessàries*

1.325 hores/any efectives

## **D. Informant servei atenció telefònica centralitzat.**

*Perfil professional*

Formació requerida mínima: Formació bàsica.

Experiència requerida mínima: Experiència professional en l'àmbit de l'atenció al públic. Experiència en l'ús d'eines i programes informàtics.

Competències mínimes requerides: Competències lingüístiques, capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, empatia, responsabilitat, iniciativa.

*Hores de servei mínimes necessàries*

5.100 hores/any efectives

### **5.3.2. Lots territorials**

#### **E. Informants/Assessors/Agents Energètics**

##### *Perfil professional*

Formació requerida mínima: Formació bàsica.

Experiència requerida mínima: Experiència professional en l'àmbit de la construcció/instal·lacions o experiència en l'atenció al públic. Experiència en l'ús d'eines i programes informàtics.

Competències mínimes requerides: Competències lingüístiques i matemàtiques, Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, empatia, responsabilitat, iniciativa.

##### *Hores de servei mínimes necessàries*

18.700 hores/any efectives

#### **F. Direcció territorial del servei**

##### *Perfil professional*

Formació requerida mínima: Titulació universitària en Ciències o enginyeria.

Experiència requerida mínima: 3 anys demostrables d'experiència professional en la gestió de serveis.

Competències mínimes requerides: Capacitat d'organització i treball en equip, capacitat de comunicació i atenció a les persones, responsabilitat, iniciativa, competències TIC.

##### *Hores de servei mínimes necessàries*

1.700 hores/any efectives

## **5.4. Formació del personal**

Correspon a les adjudicatàries les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del Servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà periòdicament a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

L'empresa o empreses que resultin adjudicatàries estaran obligades a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. L'adjudicatària/es facilitarà/n la formació específica al seu personal per a cada una de les modalitats de prestació del Servei.

## **5.5. Identificació**

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, les adjudicatàries facilitaran al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones usuàries i tercers el nom i cognoms i que presten serveis per a l'empresa que gestiona aquest servei de l'Ajuntament.

## **CLÀUSULA 6. COORDINACIÓ ENTRE LES ADJUDICATÀRIES DEL LOT DE CIUTAT I ELS LOTS TERRITORIALS I L'AJUNTAMENT**

Per al seguiment de l'execució, gestió i desenvolupament del servei en el seu conjunt, s'establirà una relació de coordinació entre l'Ajuntament i el Lot de Ciutat i els Lots Territorials en aquelles matèries que afectin a tots els lots, així com coordinacions específiques del responsable del contracte amb els diversos lots.

Cada adjudicatària serà la responsable davant de l'Ajuntament de garantir un servei homogeni en cada un dels territoris on s'intervindrà en compliment dels circuits, protocols i instruccions que es facilitaran a les adjudicatàries a l'inici del contracte o durant l'execució d'aquest si les necessitats del servei fan necessari un canvi de procediments d'actuació.

## **CLÀUSULA 7. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**

### **7.1. Servei**

Les adjudicatàries hauran de prestar el servei a aquelles persones que s'hi adrecin al mateix o siguin derivades per professionals de serveis públics o entitats, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

Les adjudicatàries i els/les seus/ves treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària/família d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'Ajuntament. Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de les persones usuàries en els temes del Servei que l'afecten, i ajustar el Servei a les seves necessitats. Així mateix evitaran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del Servei. L'adjudicatària/es haurà/n d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

En general, hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del Servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

### **7.2. Informació**

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del Servei i de qualsevol canvi que es produeixi en les tasques a desenvolupar, així com dels

mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària/es i/o als serveis municipals corresponents.

### 7.3. Privacitat

Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del Servei si aquesta no està present, llevat que s'hagi autoritzat de forma específica per la persona beneficiària del servei o el seu representant legal.

### 7.4. Queixes, reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària/es ha d'informar la persona usuària del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

L'adjudicatària/es haurà/n d'atendre correctament i **respondre** per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebut/s per qualsevol mitjà (telefònic, correu ordinari, correu electrònic, etc.) **en un termini inferior a 7 dies**. La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per la persona usuària.

L'adjudicatària/es haurà/n de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (persona usuària, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de manera immediata.

S'informarà a l'Ajuntament del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. L'Ajuntament tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats a través de l'aplicació informàtica de l'empresa.

## CLÀUSULA 8. MITJANS MATERIALS, INFORMÀTICS I INFRASTRUCTURES

Les adjudicatàries hauran de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament caldrà que disposi dels següents mitjans:

### 8.1. Locals i material informàtic

Els espais on es prestarà el servei d'informació i assessorament s'ubicaran en dependències de titularitat municipal, preferentment en espais de la xarxa d'Oficines d'Habitatge de l'IMHAB. En aquests punts d'atenció els mitjans materials necessaris per la prestació del servei (mobiliari, material informàtic -ordinadors, impressores, escàner i material informàtic fungible- i telefonia fixe) els facilitarà l'Ajuntament. En l'actualitat existeixen 13 punts de prestació del servei que es relacionen a continuació:

<b>Districte Nou Barris</b>	
Oficina Zona Nord Nou Barris	C/ Escolapi Càncer, 5
Casal de Barri Verdum	C/ Luz Casanova, 4.
<b>Districte Sant Andreu</b>	
OH de Sant Andreu	C/ Joan Torres, 49
<b>Districte Sant Martí</b>	
OH de Sant Martí	C/ Pujades, 350
CC La Farierna del Clot	Gran Via de les Corts C., 837
<b>Districte Ciutat Vella</b>	
OH de Ciutat Vella	Pça. Salvador Seguí, 13
<b>Districte Eixample</b>	
OH de l'Eixample	C/ Ali Bei, 13-15
<b>Districte Les Corts</b>	
OH de Les Corts	C/ del Remei, 9
<b>Districte Sants Montjuïc</b>	
OH de Sants	C/ Antoni Company, 23
CAI La Marina	C/ Foc, 93
<b>Districte Gràcia</b>	
OH de Gràcia	C/ Francisco Giner, 14
<b>Districte Horta-Guinardó</b>	
Casal d'Entitats Mas Guinardó	Pça. Salvador Riera 2
Casal de Barri Carmel	C/ Llobregós, 107

Durant l'execució del contracte aquests punts d'atenció es podran ampliar, modificar o substituir, segons directrius de l'Ajuntament.

Les adjudicatàries dels diferents lots caldrà que garanteixin per dur a terme la seva tasca el següent:

1. Espai adequat per al lot de **Ciutat** que garanteixi les prestacions definides a les clàusules 4.3. i 5.2.1. amb els mitjans materials necessaris per a la correcta prestació del servei.
2. Espai adequat per a cada un dels **lots territorials** que garanteixi les prestacions definides a les clàusules 4.2. i 5.2.2. amb els mitjans materials necessaris per a la correcta prestació del servei. Aquest espai ha d'estar ubicat a la ciutat de Barcelona.

## 8.2. Software de gestió

Les adjudicatàries hauran de disposar de les eines informàtiques pròpies necessàries per realitzar una bona gestió i control del servei.

El software de gestió de les adjudicatàries, que haurà de ser únic pels 4 lots de gestió del servei, el proporcionarà l'adjudicatària del Lot de ciutat des de l'inici de la prestació del servei, i els lots territorials l'hauran d'utilitzar per a la gestió i el seguiment de l'activitat del servei en l'àmbit del seu abast territorial.

El software de gestió haurà de permetre, com a mínim:

- La identificació de la persona usuària de forma immediata per noms i cognoms o pel document d'identitat (DNI, NIE, passaport).

- Accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària que, com a mínim, seran:
  - El codi d'expedient de la persona usuària en l'aplicació.
  - Dades personals bàsiques de la persona usuària i de la seva unitat de convivència.
  - Actuacions d'informació i assessorament realitzades.
  - Tràmits i gestions realitzats o en procés.
  - Intervencions al domicili, si escau.
  - Professionals d'atenció assignats a l'expedient.
  - Queixes i reclamacions.
  - Enquestes realitzades: de vulnerabilitat, energètica, de satisfacció del servei,...

Les adjudicatàries hauran de permetre i facilitar l'accés en temps real al seu aplicatiu informàtic de gestió al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de:

- consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.
- fer consultes agregades i extreure informes predefinits.
- verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en el present plec.

L'adjudicatària del Lot de Ciutat haurà d'assumir el cost de:

- Creació, manteniment i evolutius del software de gestió.
- Formació per utilitzar l'aplicació als professionals dels lots territorials-
- Formació per utilitzar l'aplicació durant el primer mes de posada en marxa del servei a tot el personal designat per l'Ajuntament de Barcelona que hagi de fer ús de l'aplicació. L'Ajuntament de Barcelona podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant.
- Sistema de suport a la persona usuària i gestió d'incidències.
- La gestió de permisos d'accés.

També s'elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de l'aplicació, que posarà a disposició de l'Ajuntament.

La informació relacionada amb els expedients que s'emmagatzemi en l'aplicació, haurà de ser sincronitzable, en el cas que l'Ajuntament de Barcelona requereixi la integració amb aplicacions corporatives municipals per assegurar la coherència de les dades, ja sigui amb una integració directa de les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades a través de processos periòdics de regularització.

### **8.3. Comunicacions**

L'adjudicatària del lot de Ciutat haurà de garantir i assumir la contractació i despeses derivades d'un telèfon d'atenció a les persones usuàries del servei. Aquest telèfon és el 93 000 80 54 que en el cas de canvi d'adjudicatària, la nova haurà de garantir i mantenir.

## **CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

Es programaran reunions de seguiment entre el responsable del contracte, tècnics/es municipals i responsables i tècnics/es de l'adjudicatària/es, que es reuniran amb periodicitat bimestral o quan així ho consideri l'Ajuntament.

## 9.1. Indicadors de gestió i estàndards de qualitat del servei

Les adjudicatàries presentaran **informes d'activitat cada mes** amb els indicadors de qualitat del Servei, mentre no s'hagi establert un mecanisme automatitzat de comunicació d'aquesta informació.

A més a més, l'Informe haurà d'incloure **indicadors** que permetin controlar el compliment dels estàndards de qualitat que estableix el plec i dels compromisos de qualitat inclosos en l'oferta adjudicada, així com altres indicadors que l'Ajuntament sol·liciti.

Aquest Informe haurà d'incloure com a mínim les següents dades:

Per serveis i gestions implicades (atenció i informació, assessorament, intervenció a la llar) en el desenvolupament dels Punts d'Assessorament Energètic (PAE) i en el lot de ciutat. En aquest sentit, els lots territorials hauran de presentar aquests informes amb periodicitat mensual i anual d'aquells districtes dels que són adjudicatàries; mentre que el lot de ciutat ho farà del conjunt de la ciutat.

- Persones ateses al servei d'informació.
- Persones ateses al servei d'atenció telefònica centralitzat (només el lot de ciutat)
- Assessoraments individuals presencials, telefònics i telemàtics.
- Intervencions a la llar realitzades.
- Sol·licituds d'Informe de Risc d'Exclusió Residencial (SIRER) facilitats i/o gestionats.
- Aturaments provisionals (ajornaments) de talls de subministrament (llum, aigua i/o gas) als serveis d'informació i assessorament fins a l'obtenció de l'IRER.
- Total de persones vulnerables protegides per la Llei 24/2015 via IRER obtinguts.
- Contractes de subministrament garantits de possibles talls per la Llei 24/2015 via IRER obtinguts.
- Número de bons socials gestionats.
- Número de canvis de titularitat.
- Número de canvis de potència.
- Número d'acompanyaments a ajudes a la rehabilitació d'habitatge.

Pel que fa als estàndards de qualitat del servei, l'objectiu d'aquest programa és que el conjunt d'adjudicataris assoleixin els següents mínims per Lot Territorial o de ciutat en funció de les prestacions assignades a cadascun dels lots i per 12 mesos efectius:

Indicadors de seguiment d'atenció per nivell de servei

- Núm. de persones ateses nivell informació: 8.000
- Núm. de persones ateses nivell assessorament: 7.000
- Núm. de persones ateses nivell intervenció a la llar: 400

Indicadors de seguiment del servei de tràmits i gestions

- Núm. de gestions sobre factures: 400
- Gestions eficiència energètica estalviada: 400/Import estalviat 30.000 €

Indicadors generals (estàndards del conjunt de ciutat)

- Núm. de bons socials gestionats: 2.000
- Núm. de canvis de titularitat: 2.000
- Núm. de canvis de potència: 1.000
- Núm. d'acompanyaments a ajudes a la rehabilitació d'habitatge: 100
- Persones ateses al servei d'atenció telefònica centralitzat: 10.000

Control de la qualitat del Servei

- Grau de satisfacció de les persones usuàries de cada un dels serveis: 8 sobre 10

## 9.2. Memòria anual

Les adjudicatàries presentaran una memòria anual d'activitat en l'àmbit de la seva responsabilitat (territorial o de ciutat) relacionada amb les persones usuàries ateses, actuacions que s'han portat a terme, etc. Continirà les dades bàsiques del Servei, així com els indicadors. Es presentarà en format electrònic.

## CLÀUSULA 10. GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Les adjudicatàries del Servei hauran de disposar d'un Pla de Qualitat documentat i que ha de contenir com a mínim el següent:

- Política de qualitat.
- Eines estratègiques.
- Objectius.
- Funcionament i organització.
- Actuacions.
- Responsable.
- Cronograma.
- Sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandament, etc.).

Aquest sistema de qualitat haurà de tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del Servei que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del Servei que permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

El Pla de Qualitat haurà d'estar documentat, adaptat per ser aplicable al Servei. Les adjudicatàries l'hauran de presentar dintre del primer mes després de la formalització del contracte.

### 10.1. Protocols d'actuació

Les adjudicatàries desenvoluparan les seves funcions d'acord amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics del Servei i haurà/n de garantir el

coneixement i l'aplicació d'aquests protocols i procediments per part de tot el personal implicat en la gestió del Servei. Aquests protocols seran facilitats per l'Ajuntament.

L'adjudicatària/es s'hauran d'ajustar als protocols d'actuació per:

- Diagnòstic energètic bàsic a les llars de persones vulnerables.
- Assessorament energètic a domicilis.
- Assessorament energètic en el punt d'informació.

A més, es facilitaran també els següents protocols i circuits:

- Protocol Bombers.
- Circuit IRER.
- Circuit Bo Social.
- Circuit de derivació Servei Habitatges amb Serveis Gent Gran
- Circuit de derivació Servei Primer la Llar.
- Circuit de derivació Servei de Reagrupament Familiar.
- Circuit de derivació Servei de Llars Compartides.
- Circuit de derivació CSS-PAE.
- Circuit de derivació CAP-PAE.
- Circuit de derivació Oficines d'Habitatge-PAE.
- Circuit de derivació en casos de pèrdua d'habitatge i/o ocupacions/SIPHO.
- Circuit PAE-SCAAD.
- Circuit alta i canvi titular AGBAR.
- Circuit PAE-IRIS (sistema de l'Ajuntament de Barcelona que resol i respon les incidències, queixes i reclamacions a les persones de la ciutat).
- Circuit de detecció de casos d'assetjament per violència masclista a través dels subministraments d'aigua, electricitat i gas.
- Circuit de padró per comprovació de residència en domicili sense documentació.
- Protocol d'actuació davant d'agressions.

Les adjudicatàries podran proposar al responsable del contracte altres protocols i procediments d'actuació del servei, a més dels enumerats en aquesta clàusula.

## **CLÀUSULA 11. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ**

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del Servei. Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a adaptar el traspàs de dades al sistema de l'adjudicatari sortint (planificació dels processos de càrrega de dades als seus propis sistemes).

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa dels sistemes d'informació sense perjudici per al Servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del Servei, el responsable del contracte ordenarà i disposarà tot el necessari per al correcte traspàs i finalització del mateix.

L'adjudicatària sortint restarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou adjudicatari en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de Servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.