



# Catàleg de serveis

**2024-2027**

PLA DE COOPERACIÓ XARXA DE GOVERNS LOCALS



**Diputació  
Barcelona**

# Index

## Comerç i consum

Oficina Provincial d'Informació al Consumidor (OPIC)

3  
4

COMERÇ I CONSUM



Diputació  
Barcelona

## Oficina Provincial d'Informació al Consumidor (OPIC)

CODI 346110 ■ ■ **TERMINI TANCAT**

La gestió i tramitació de les consultes, queixes, reclamacions i denúncies en matèria de consum de la ciutadania mitjançant un servei d'atenció i assessorament personalitzat.

Aquesta prestació es realitza a través de:

- Les visites periòdiques que les unitats mòbils d'informació al consumidor fan als municipis.
- La tramitació en línia la resta de dies.

Els destinataris d'aquest recurs són els ens locals adherits a la Xarxa Local de Consum que no disposen d'un Servei Públic de Consum propi.

D'acord amb les convocatòries corresponents, es preveu que el recurs estigui disponible a les anualitats 2024, 2025, 2026 i 2027.

**XGL**PLA DE COOPERACIÓ  
XARXA DE GOVERNS LOCALS  
2024-2027**CONVOCATÒRIA / LÍNIA DE SUPORT** ↘Catàleg 2024-2027: Xarxa de  
Governs Locals 2025**ACCEDEIX A LA TRAMITACIÓ****AENOR**CARTES  
DE SERVEIS

UNE 93200

### D'INTERÈS Prestació Continuada



Recurs de prestació continuada que genera una assistència constant o reiterada durant un període

**DESTINATARIS**

Ajuntaments de municipis de fins a 20.000 habitants, entitats municipals descentralitzades

**TIPOLOGIA**

Recurs material  
**Realització de serveis i activitats**

**PERÍODE DE SOL·LICITUD I VIGÈNCIA**

2024 | Finalitzat  
2025 | 03/12/2024 fins el 31/10/2025  
2026 | Pendent  
2027 | Pendent

**PROCEDIMENT DE CONCESSIÓ**

Concessió directa amb concurrència

**Requisits de concessió:**

- Adhesió a la Xarxa Local de Consum
- No disposar d'un Servei Públic de Consum en funcionament.

**Termini màxim de resolució:**

Tres mesos a partir de l'endemà de la data en què es presenti la sol·licitud.

**Condicions de concertació****Condicions de sol·licitud**

Nombre màxim de sol·licituds:

1 per ens

**Condicions d'execució i justificació**

Altres condicions d'execució i justificació:

La prestació del recurs abastarà el període plurianual que es concreti en el moment de l'aprovació de l'assistència.

### Compromisos de qualitat

**Garantir que el 0% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre qualsevol pregunta de l'enquesta del recurs prestat siguin inferiors a 5 sobre 10 punts.**

En cas d'incompliment es realitzarà l'anàlisi d'aquest, havent contactat amb els ens locals per PMT en 5 dies hàbils sempre que ho hagin autoritzat.

**El 50% de les aprovacions o denegacions dels recursos s'han de comunicar mitjançant el PMT en el termini de 55 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud, però mai en més de 3 mesos.**

En cas d'incompliment del termini de 3 mesos, s'informarà per PMT als ens locals de les causes d'aquest i de les mesures adoptades en 5 dies hàbils.

**Garantir que un mínim del 80% de les valoracions realitzades pels ens locals sobre l'ajust del recurs prestat a les seves necessitats siguin iguals o superiors a 8 sobre 10 punts.**

S'han d'analitzar les causes de no haver assolit el compromís fixat i, si escau, proposar les millores concretes pertinents.

#### ■ NORMATIVA

- Règim regulador del Catàleg de la Xarxa de Governos Locals 2025. Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Altra normativa vinculada: Reglament de la Xarxa Local de Consum. Llei 22/2010 de 20 de juliol, del codi de consum de Catalunya.

#### ■ OBJECTIUS

Objectius de desenvolupament sostenible



Consum i producció responsables

Objectius de l'Agenda Urbana i Rural



Incorporar la circularitat en la gestió dels recursos



Impuls del desenvolupament econòmic local




<https://www.diba.cat/web/ods>



#### UNITAT PRESTADORA

##### Servei de Suport a les Polítiques de Consum


Si voleu fer alguna consulta sobre el recurs, la podeu fer via

 **934 022 143**

 **s.supportpolc@diba.cat**



Suport informàtic

 **934 725 500**

 **supportxt@diba.cat**



**Coordinació de Cooperació  
i Assistència Local**

Direcció de Serveis de Cooperació Local  
Rambla de Catalunya, 126, 8a planta  
08008 Barcelona  
Tel. 934 022 209  
ds.cooperacio@diba.cat



PLA DE COOPERACIÓ  
XARXA DE GOVERNOS  
LOCALS  
2024-2027