



Catàleg de serveis

2024-2027



**Diputació
Barcelona**

Index

Comerç i consum

3

Oficina Provincial d'Informació al Consumidor (OPIC)

4

COMERÇ I CONSUM



**Diputació
Barcelona**

Oficina Provincial d'Informació al Consumidor (OPIC)

CODI 452767  **EN TERMINI**

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.

XGLPLA DE COOPERACIÓ
XARXA DE GOVERNS LOCALS
2024-2027**CONVOCATÒRIA / LÍNIA DE SUPORT** Catàleg 2024-2027: Xarxa de
Governs Locals 2026**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 | Finalitzat
2026 | 04/11/2025 fins el 02/11/2026
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 Govers Locals 2026. 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.suportpolc@diba.cat**



Suport informàtic

 **934 029 802**

 **suportxt@diba.cat**

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
dscl.cooperacio@diba.cat