



Diputació  
Barcelona



Àrea de Presidència

Subdirecció de Logística

# Carta de Serveis Subministraments continus rev. 3 - 2015

Aprovada per D-11318 de 3/12/2015  
Vigència fins al 31/12/2020



La Subdirecció de Logística de la Diputació de Barcelona treballa per implantar sistemes de gestió de la qualitat destinats a la millora contínua en la prestació dels serveis que ofereix en el si de la Corporació. La Carta de Serveis és l'instrument pel qual la Subdirecció de Logística informa als seus usuaris, tant interns com externs, dels serveis que fa i és l'expressió del compromís que ha adquirit cap a tots ells

Gestiona i optimitza els diferents subministraments continus dels recintes i edificis de la Corporació per tal d'adequar-los a les necessitats reals.



Management  
System  
ISO 9001:2008

www.tuv.com  
ID 9105045878

**Continguts**

<b>Qui som .....</b>	<b>2</b>
<b>Què fem .....</b>	<b>2</b>
<b>Formalització de la comanda .....</b>	<b>2</b>
<b>Temps de resposta .....</b>	<b>3</b>
<b>Normativa reguladora .....</b>	<b>3</b>
<b>Els nostres compromisos .....</b>	<b>4</b>
<b>Volem millorar: suggeriments o queixes .....</b>	<b>4</b>
<b>On som, horaris d'atenció, com arribar.....</b>	<b>5</b>

## Qui som

La tramitació (en tot el seu ventall) dels subministraments continus està adscrita a la Subdirecció de Logística, i s'encarrega de la gestió dels subministraments continus (energia elèctrica, aigua i gas) dels diferents Recintes i edificis de la Diputació de Barcelona.

### Missió

Tramitació centralitzada de la gestió de les despeses, d'aquests tipus de subministraments.

Optimització dels diferents subministraments continus dels Recintes i edificis de la Corporació per tal d'adequar-los a les necessitats reals.

Intermediació entre les diferents companyies subministradores i els diferents serveis i unitats gestores de la Corporació.

Gestió i actualització de l'inventari dels diferents equips de comptatge.

### Visió

Ser el referent en la gestió dels subministraments continus per a la Corporació per l'optimització dels consums i dels costos

## Què fem

- Tramitació de les altes, baixes, canvis de titularitat, modificacions de les condicions contractuals amb les companyies, així com tramitació de la documentació que comporta.
- Resolució d'incidències, reclamació a les companyies i seguiment.
- Creació, actualització i explotació de bases de dades relatives als subministraments continus (consums, imports).
- Verificació, supervisió i tramitació de la facturació de la Corporació corresponent als subministraments continus.
- Tramitació dels expedients relatius a l'entrega d'energia solar fotovoltaica produïda a les diverses instal·lacions.

## Formalització de la comanda

Per realitzar una sol·licitud de subministraments continus s'haurà d'omplir el formulari disponible a Intradiba i si s'escau, caldrà adjuntar la documentació adient mitjançant tramesa a la bústia de la Subdirecció de Logística [sd.logistica@diba.cat](mailto:sd.logistica@diba.cat).

## **Temps de resposta**

Resposta a sol·licituds d'altres, baixes, canvis de titularitat de subministraments: 10 dies. Només es tindrà en compte la tramitació administrativa realitzada des de la Subdirecció de Logística i en cap cas es comptabilitzaran els terminis i/o demores generades per la tramitació contractual del subministrament, ni les demores generades per les pròpies companyies.

Resposta en la tramesa de sol·licituds d'informació referides a expedients o informació addicional competència de l'àmbit de la present carta de serveis: 4 dies

## **Normativa reguladora**

- Ordre del Ministeri D'Indústria Energia i Turisme IET 843/2012 de 25 d'abril que estableix els peatges d'accés a partir de l'1 d'abril de 2012 i determinades tarifes i primes de les instal·lacions del règim especial
- Ordre del Ministeri D'Indústria Energia i Turisme IET/3587/2011 de 30 de desembre que estableix els peatges i cànon associats a l'accés a tercers a les instal·lacions gasistes i la retribució de les activitats regulades
- Ordre del Ministeri D'Indústria Energia i Turisme IET/ 3586/2011 de 30 de desembre, per la que s'estableixen els peatges d'accés a partir de l'1 de gener de 2012 i les tarifes i primes de les instal·lacions en règim especial
- Decret 3973/2011 de 29 d'abril de 2011, d'aprovació del subministrament d'energia elèctrica en diferents edificis i recintes de la Diputació de Barcelona, organismes públics dependents i consorcis participats
- Resolució de 31 de maig de 2011 de la Direcció General de Política Energètica i Mines, per la que s'estableixen el model de contracte tipus i model de factura per instal·lacions solars fotovoltaïques connectades a la xarxa de baixa tensió.
- Reial decret 1565/2010, de 19 de novembre, pel qual es regulen i modifiquen determinats aspectes relatius a l'activitat de producció d'energia elèctrica en règim especial.
- Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats del transport, distribució, comercialització, subministraments i procediment d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica
- Reial decret 485/2009, de 3 d'abril per el que es regula la posada en marxa del subministrament d'últim recurs en el sector de l'energia elèctrica.
- Decret 13896/2009 de 24 de febrer de 2009, d'aprovació del subministrament de gas natural a diferents edificis de la Diputació de Barcelona, del Consorci Centre de Cultura Contemporània de Barcelona. Casa de Caritat, de l'Institut del Teatre i de l'Agència de Comunicació Local, SA.
- Llei 17/2007, de 4 de juliol, per la que es modifica la Llei 54/97, de 27 de novembre, del sector elèctric, per tal d'adaptar-se a la Directiva europea 2003/24

- Llei 12/2007, de 2 de juliol, per la que es modifica la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs
- Reial decret 661/2007, de 25 de maig, pel qual es regula l'activitat de producció d'energia elèctrica en règim especial.
- Llei orgànica 15/1999 de Protecció de dades de caràcter personal (LOPD)

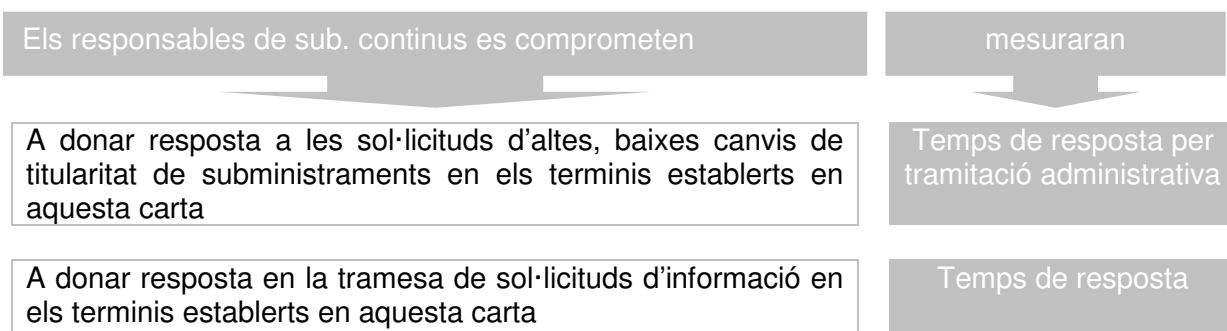
#### Drets:

- A demanar informació relativa als històrics de subministraments continus
- A efectuar reclamacions i suggeriments, pels canals establerts en aquesta carta
- A fer propostes de millora, pels canals establerts en aquesta carta
- A rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- A ser informat de la situació en la qual es troba la sol·licitud

#### Obligacions:

- A utilitzar els canals establerts en aquesta carta per a les peticions.
- A subministrar la documentació que li sigui requerida en cada cas.

#### **Els nostres compromisos**



La Subdirecció de Logística revisarà anualment la carta i els objectius que fan referència als compromisos. Els indicadors que mesuren el compliment seran consultables a la memòria anual de la Subdirecció de Logística.

#### **Volem millorar: suggeriments o queixes**

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta, la Subdirecció de Logística facilitarà als interessats o interessades una solució, una resposta o una justificació i emprendreà l'acció correctora que s'escaigui.

Podeu adreçar les vostres queixes o suggeriments mitjançant:

- Per telèfon: responsable de subministraments continus: 934 022 222 (81 737)
- A la bústia departamental de la Subdirecció de Logística: [sd.logistica@diba.cat](mailto:sd.logistica@diba.cat)
- Al directoris de contacte corporatius:
  - Intradiba: <http://intradiba.diba.cat/contacte>
  - Diba: <http://diba.cat/contacte/>

### **On som, horaris d'atenció, com arribar**

#### On som:

Recinte Escola Industrial  
Comte d'Urgell, 187, Edifici 25, planta 1a  
08036 – Barcelona

Horaris d'atenció: De dilluns a divendres, de 8 a 15 hores

#### Com arribar:

 Parada París (Comte Borrell-Comte d'Urgell), línies 54 i 66  
Parada Villarroel (Còrsega-Rosselló), línies 14, 59, 63

 Estació Hospital Clínic Línia 5

 Comte d'Urgell / Roselló

Per ampliar la informació sobre subministraments continus adreceu-vos a la pàgina següent:  
<http://intradiba.diba.cat/web/logistica>