

Anàlisi d'Incumpliments i Qualitat del Servei LabCafé PRBB

Informe d'avaluació sobre la gestió d'Eurest Catalunya i l'incompliment del plec de condicions del Consorci PRBB

1. Introducció i Marc Contextual

Benvolguts companys i companyes,

Des de fa diversos mesos, un grup d'usuaris habituals del servei de cafeteria i menjador **LabCafé** al Park de Recerca Biomèdica de Barcelona (PRBB) hem dedicat temps a investigar la licitació contractual relacionada amb l'empresa concessionària que opera el servei: **Eurest Catalunya**.

Hem sol·licitat i analitzat detingudament la documentació corresponent al **Consorci PRBB**, com a organisme contractant. De la revisió d'aquesta documentació, es desprèn clarament que els consumidors i treballadors de la institució es troben afectats per sistemàtics incumpliments de les condicions pactades.

Com a resposta al creixent malestar públic, les seccions sindicals ja havien traslladat les seves queixes en diverses ocasions sense que s'hagin après mesures efectives. Cal recordar que la responsabilitat de vetllar per la correcta prestació recau sobre el Consorci PRBB, tal com estableixen les pàgines 9 i 10 (secció 4.3.1) del plec de condicions de la licitació:

Clàusula de Seguiment i Control (Secció 4.3.1 del Plec)

«La persona responsable del servei mantindrà reunions periòdiques amb les persones responsables del contracte al Consorci PRBB. Aquestes reunions serviran per fer el seguiment del servei, del compliment de les condicions contractuals [...] La persona responsable del servei serà l'encarregada de presentar un informe trimestral resum del servei [...] L'empresa contractista nomenarà un/a responsable de qualitat [...] que donarà resposta a les queixes dels usuaris del servei.»

Estructura empresarial i concentració del sector:

Eurest Catalunya és la filial local associada a Eurest S.L., empresa integrada a la multinacional **Compass Group PLC**. El sector del càtering de col·lectivitats presenta una elevada concentració de mercat dominada per grans grups internacionals (com Compass Group o Sodexo), els quals compten amb amplis recursos per concórrer i obtenir elevades puntuacions en licitacions públiques. Tanmateix, la posició de domini i la cerca de marges de benefici no han d'anar en perjudici de les condicions de qualitat i preu garantides al plec contractual.

2. Anàlisi de Preus i Desviació Respecte al Plec

El plec de licitació signat entre el Consorci PRBB i Eurest estableix una sèrie de **preus màxims acordats** que no poden ser superats sota cap concepte (Pàgina 29, Secció 5: «L'adjudicatari no podrà aplicar preus superiors als preus màxims establerts per als productes considerats com a bàsics, fixats a l'Annex II»). A més, s'especifica l'obligació d'exhibir públicament el llistat complet de preus.

D'acord amb el nostre control directe com a consumidors, hem detectat alteracions i supressions d'ofertes aprovades:

- **Menú únic de 8,00 €:** A la pràctica, l'única opció de menú que s'ofereix té un cost de 8,00 € (inclou amanida o plat principal, pa i postres), aplicant un suplement addicional de 2,00 € si es vol afegir crema o sopa.
- **Desaparició d'opcions individuals d'amanides:** A l'Annex II s'estableixen opcions d'amanides a 4,00 €, 5,00 € i 5,50 €. Tanmateix, aquesta opció ha estat eliminada de l'oferta real i s'imposa el cobrament obligatori de 8,00 € en incloure pa i postres (quan afegir el suplement d'1,50 € de pa i postres de 'Grup X' als preus base donaria totals de 5,50 €, 6,50 € i 7,00 €, no 8,00 €).
- **Eliminació del plat individual:** No existeix l'opció d'adquirir un plat individual de pasta o calent al preu base (5,05 € o 5,80 €) més el suplement de pa i postres d'1,50 €.

- **Cobrament abusiu de gots i coberts:** Les pàgines 6 i 13 del plec determinen de manera explícita que «els gots i els coberts han de romandre a lliure disposició dels usuaris», incloent aquells treballadors del PRBB que porten la seva pròpia carmanyola. Actualment, aquests estris es retiren, es distribueixen de forma controlada i es cobren fins i tot a usuaris que no realitzen consum a la cafeteria.

Taules Comparatives de Preus Acordats al Plec (Annex II i Annex III)

A continuació es detallen els preus màxims autoritzats segons el plec oficial de la licitació:

Descripció de l'Article (Grup VIII - Plats del Dia)	Import + IVA
Torrades normals	2,20 €
Torrades premium	2,90 €
Sopes i cremes calentes	3,40 €
Sopes i cremes fredes	3,25 €
Amanida del dia 1 (base fulles verdes) + ingredients	4,00 €
Amanida del dia 2 (base pasta / arròs / bulgur) + ingredients	5,00 €
Amanida del dia 3 (base llegum) + ingredients	5,50 €
Plat de pasta calenta	5,05 €
Plat calent del dia	5,80 €
Panadilles / Wraps / Quiche / Focaccia	2,60 € – 4,50 €

Combinats d'Esmorzar (Grup IX) i Plats del Dia (Grup X)	Import + IVA
Grup IX - Combinat 1 (Bagel/torrada/entrepà fred + cafè)	3,05 €
Grup IX - Combinat 2 (Bagel/torrada/entrepà calent + cafè)	3,50 €
Grup IX - Combinat 3 (Pasta/torrada pa, mantega i melmelada + cafè)	2,25 €
Grup IX - Combinat 4 (Entrepà / brioxeria Gourmet + cafè)	3,80 €
Grup X - Combinat 1 (Plat calent de pasta o dia + postres)	5,95 €
Grup X - Combinat 2 (Amanida 1/crema/sopa + plat calent + postres)	8,00 €
Grup X - Combinat 3 (Amanida 1/crema/sopa + torrada Premium + postres)	6,95 €
Grup X - Suplement Pa i postres	1,50 €
Grup X - Suplement Pa, postres i beguda	3,00 €

3. Horaris d'Obertura i Ús de les Instal·lacions

D'acord amb la pàgina 7 del plec de la licitació, l'horari de funcionament establert és el següent:

Horari de Servei Regulat al Plec (Pàgina 7)

«El servei de cafeteria funcionarà de manera continuada de 8:00 h a 16:00 h. Durant el mes d'agost, durant les setmanes en què el servei de cafeteria s'operi només des del quiosc, l'horari d'obertura serà de 8:00 h a 15:00 h.»

Incompliments observats:

1. La cafeteria tanca abans de l'horari fixat durant la tarda.
2. Es procedeix al **tancament total durant tot el mes d'agost**, deixant desatesos els centenars de treballadors i investigadors que continuen la seva activitat al PRBB.

Cal destacar que Eurest Catalunya opera a les instal·lacions de LabCafé **sense pagar cap lloguer** per l'ús d'aquests espais públics. Resulta inacceptable que es tanqui el servei completament a l'agost mentre l'espai públic manté el seu funcionament.

4. Temps d'Espera, Cues i Penalitzacions (SLA)

La manca de personal en hores punta provoca col·lapses recurrents amb cues que sobresurten de les instal·lacions de LabCafé. La pàgina 13 (secció 4.4) del plec fixa un **Acord de Nivell de Servei (SLA)** obligatori:

SLA de Temps d'Espera i Penalització Contractual (Secció 4.4)

«Es fixa un SLA per a 'temps de cua', sota el qual els usuaris no hauran d'esperar més de 8 minuts per al seu servei, des que s'uneixen a la cua fins que surten amb la comanda pagada. Si es supera aquest temps, s'aplicarà una penalització de 300 € per cada grup de 10 persones que esperin més de 8 minuts [...] Sota cap concepte els usuaris podran esperar més de vuit minuts per ser atesos i servits.»

Atès que aquesta situació es produeix de forma diària, **exigim conèixer si el Consorci PRBB està aplicant les penalitzacions de 300 € previstes**. La responsabilitat no és del personal de plantilla, el qual treballa sota una pressió notable, sinó de la direcció d'Eurest per no assignar la plantilla necessària.

5. Varietat Dietètica i Qualitat del Menjar

Opcions vegetarianes i veganes: El plec de licitació compromet el contractista a oferir variants vegetarianes, veganes i adaptades a intoleràncies en totes les opcions de menú (secció 4.6). Tanmateix, a l'esmorzar no s'ofereix cap alternativa vegetariana/vegana, i al dinar les amanides contenen una quantitat molt reduïda de proteïna. A més, s'imposa un suplement per la llet vegetal i un preu elevat d'1,30 € per una sola peça de fruita.

Frescor i qualitat: Els productes es preparen a primera hora del matí i romanen exposats durant tota la jornada, arribant a servir-se en dies posteriors. A més, s'observen desproporcions evidents en les racions (més quantitat de guarnició que de plat principal). Això empeny molts usuaris a desplaçar-se als comerços de l'entorn (on s'ofereixen menús complets de qualitat per 5–8 €).

6. Acció Comunitària: Enquesta de Satisfacció i Signatures

Com s'estableix a la secció 4.6 del plec («*Enquestes de satisfacció: conèixer el nivell de qualitat percebut pels usuaris és la base per establir un procés de millora contínua*»), la participació dels usuaris és fonamental per exigir canvis. Us demanem la vostra col·laboració activa en dues accions clau:

IMPLICAT I PARTICIPA: ENQUESTA I PETICIÓ DE CANVIS

És vital comptar amb la màxima participació per poder presentar una queixa formal documentada davant la direcció del Consorci PRBB i exigir el compliment del plec de la licitació.

1. Omple l'Enquesta de Satisfacció de LabCafé:

Aquesta enquesta servirà per recollir dades quantitatives sobre temps d'espera, preus, varietat i qualitat del servei.

Enllaç al formulari: <https://forms.gle/2tepGxKssNpeBqir6>

2. Signa la Petició per Exigir Millores Immediates:

Suma la teva signatura a la sol·licitud adreçada al Consorci PRBB per demanar el compliment estricte del contracte.

Enllaç a les signatures: <https://forms.gle/QjrDgUCx8eSXy2kA9>

Moltes gràcies per la vostra col·laboració i suport!