PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA A LA RECAUDACIÓN EN VÍA EJECUTIVA EN EL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la ejecución de trabajos de asistencia técnica mediante consultoría y trabajos auxiliares en el marco del procedimiento de Recaudación en Periodo Ejecutivo en el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, en adelante CABB.

2.- ALCANCE Y OBJETIVOS

Las actividades a realizar por el contratista deberán contemplar tanto el asesoramiento funcional y técnico, así como la ejecución práctica de gestiones auxiliares concretas y complementarias para garantizar la corrección del procedimiento seguido por el CABB en la recaudación ejecutiva, maximizando la calidad de la información sobre los contribuyentes e incrementado la eficiencia de la recaudación ejecutiva pero sin que en ningún caso implique ejercicio de autoridad, ni custodia de fondos públicos, ni dictado de actos administrativos o de trámite

Los objetivos a alcanzar con estos trabajos son los siguientes:

- Incrementar la capacidad recaudatoria del CABB mediante la consolidación de la Recaudación Ejecutiva, perfeccionando la operativa de los trámites del Procedimiento de Apremio y utilizando otras técnicas que permitan solucionar casos de morosidad.
- Continuar con la incorporación de mejoras en el Procedimiento Ejecutivo del Sistema Integral de Gestión de Abonados (SIGA) del CABB para facilitar su ejecución y control mecanizados.

3.- ÁMBITO DE APLICACION

Los trabajos objeto de este contrato se desarrollarán en todo el ámbito territorial de actuación del CABB.

Los desplazamientos para la realización de los trabajos y gestiones serán por cuenta del adjudicatario.

4.- CUANTIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

El precio del contrato es variable, ya que consiste en aplicar un porcentaje a modo de "premio de recaudación" a cada factura recaudada en vía ejecutiva por el CABB; existiendo diferentes tipos aplicables en función de la antigüedad de la factura recaudada; así como del hecho de que se esté recaudando un importe relacionado con un contrato que se encuentre en ese momento en situación de baja.
Para que se genere el derecho a percibir el "premio de recaudación" por los importes cobrados mensualmente es preciso que el CABB haya recaudado, en dicho mes natural, por liquidaciones en vía ejecutiva, una cuantía mínima de 30.000 euros.

Si la recaudación del mes natural resulta inferior a 30.000 euros no genera derecho a percibir el "premio de recaudación" que configura el precio del contrato y, el importe efectivamente recaudado no será considerado a efectos del cálculo de la recaudación en meses posteriores.

Para la consideración de los importes recaudados y, a los que serán de aplicación los diferentes tipos porcentuales, no se considerarán los cobros efectuados por concepto de tasa de basuras, tasa de alcantarillado, ni canon del agua, ni los recibos de antigüedad inferior a 12 meses.

No obstante, el Jefe de Recaudación podrá estimar las justificaciones emitidas por el adjudicatario.

El tiempo de dedicación mínimo de presencia en las oficinas del CABB del personal del servicio de asistencia técnica al Departamento de Recaudación se establece como mínimo en las que correspondan por aplicación de los recursos humanos del artículo 10 y que podrán ser mejoradas por los licitadores en sus ofertas.

5.- TRABAJO A DESARROLLAR

Periódicamente, en reuniones de coordinación del Departamento, el Jefe de Recaudación del CABB pondrá en conocimiento del representante del adjudicatario la relación de liquidaciones y clientes que se incorporan para la gestión de cobro en vía ejecutiva contra el patrimonio del deudor.

Conforme los actuales procedimientos seguidos en el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, los clientes seleccionados serán aquellos que tengan cuatro o más recibos pendientes de pago; aunque excepcionalmente, y por razones de interés para el CABB, podrán ser clientes con un número de recibos pendientes de pago inferior a cuatro.

Con fecha de 17 de agosto de 2021 el número de clientes gestionados en ejecutiva asciende a 6.702 por un importe total de 4.426.848,12€ de tasas propias del Consorcio, que se desglosan en función de la antigüedad:

Antigüedad	Importe
0-12	220.370,98€
12-24	542.782,30€
24-36.	880.659,20€
Más de36	2.703.258,28€
Importe de contratos en baja	79.777,36€

El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia continúa con la tramitación de dichos expedientes; incorporando mensualmente liquidaciones y/o deudores adicionales para la gestión de cobro de la deuda en vía ejecutiva.

El número de abonados/clientes que anualmente se adicionan a los históricamente tramitados asciende aproximadamente a 1.000.

Para la correcta prestación del servicio y realización de la oferta, debe tenerse presente que la recaudación en vía ejecutiva demandará, en muchas ocasiones, la actualización de datos relativos al consumo realmente efectuado por el cliente (en base al que se realiza la liquidación de las tasas) y/o los datos identificativos del sujeto pasivo (ante ausencia o incorrecta identificación del nombre completo, DNI/CIF, etc…).

Se exigirá al contratista trabajar, actualizando datos relativos a su tarea de asistencia, con el módulo de Recaudación Ejecutiva implantado en el Sistema Integral de Gestión de Abonados (SIGA).

En el SIGA están identificados todos los expedientes que el área de recaudación gestiona en vía ejecutiva. Cada vez que se incorpore un nuevo expediente o se proceda a dar de baja, debe mantenerse actualizada dicha información en SIGA. En consecuencia, en esta aplicación se podrán consultar y obtener los datos para poder realizar las gestiones oportunas.

Por ello, se permitirá al contratista acceder en consulta a la base de datos del Sistema Integral de Gestión de Abonados (SIGA) para la obtención de cuantos datos puedan ser útiles para el desarrollo de sus trabajos.

La formación necesaria de los recursos humanos adscritos al contrato será a cuenta del adjudicatario, debiendo disponer de los medios suficientes en cantidad y cualificación para dar inicio al servicio en el plazo establecido en el apartado cinco.

6.- METODOLOGIA DE TRABAJO

En relación con los objetivos que se han definido en el apartado 2 del presente pliego, el contratista deberá explicar su Metodología de Trabajo para este contrato, describiendo las actuaciones concretas que aplicará dentro de las siguientes líneas de acción que son desarrolladas por el CABB:

6.1. Gestión de clientes morosos.

El objetivo fundamental de esta línea es la recaudación y la solución de las situaciones de morosidad de clientes especialmente reincidentes.
El posible incremento de la presión no debe descuidar el correcto trato a los clientes, procurando evitar situaciones conflictivas.

Las tareas concretas que el CABB desarrolla en la recaudación ejecutiva son las que a continuación se enumeran y sobre las mismas el contratista debe describir las correspondientes labores de consultoría y trabajos auxiliares sin que en ningún caso supongan actividades que impliquen ejercicio de la autoridad, las cuales fundamentan su Metodología de Trabajo:

Preparación y Mejora de la Información

- Confección de expedientes para cada cliente.
- Aportación de nuevos datos al expediente.
- Mejora de la identificación de obligados al pago
- Análisis de la deuda.
- Información adicional de interés para la Recaudación Ejecutiva en particular y para el Departamento de Relaciones con Clientes en general.

Tácticas de negociación para el cobro de morosos

- Envíos sucesivos de cartas o mensajes.
- Visitas al domicilio de los clientes.
- Planteamiento de reuniones para negociar acuerdos.
- Otras ideas de gestión de morosos.

Soporte a la tramitación del Procedimiento de Apremio

- Notificaciones de Providencia de Apremio.
- Publicaciones en Boletines Oficiales.
- Tramitación de Embargos.

- .. Cuentas bancarias. (Gestión del Procedimiento según CSB-63).
- .. Compensación de créditos.
- .. Embargos de nóminas.
- .. Bienes muebles e inmuebles.
- .. Otros bienes y derechos.

- Propuestas de fallido con justificación de la insolvencia del deudor.

6.2. Mecanización y Organización de procesos y funciones

El contratista deberá colaborar en el desarrollo informático del Módulo de Recaudación ejecutiva del SIGA o del programa de gestión comercial correspondiente, aportando cuantas ideas y planteamientos de posibles mejoras en los procesos y funcionalidades sea capaz de efectuar. De esta forma se completará y mejorará dicho sistema de gestión.

6.3. Análisis y puesta en marcha de nuevas gestiones

Este es un apartado libre en el cual el contratista puede incluir aquellas ideas que según su opinión y experiencia permitan al CABB obtener ventajas comparativas asociadas a la Recaudación Ejecutiva como pueden ser técnicas de cobro a morosos, trámites especializados del procedimiento de apremio, herramientas de gestión de expedientes, etc.

7.- INDICADORES DE GESTION y DOCUMENTACIÓN PERIODICA A ENTREGAR POR EL CONTRATISTA

El contratista deberá cumplimentar mensualmente los informes que describan el avance de los trabajos y tareas realizados/finalizadas y, que permitan al CABB evaluar la incidencia en la recaudación obtenida.

Cuando mínimo, el Informe de Progreso deberá contener:

- .. Avance de las tareas del proyecto.
- .. Problemas encontrados.
- .. Toma de decisiones pendientes.
- .. Plan de acción a corto plazo.
- .. Resultados económicos
- .. Trámites realizados
- .. Decisiones tácticas para el futuro.

8.- MEDIOS HUMANOS, TECNICOS Y MATERIALES DEL CONTRATISTA

Los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para la correcta prestación del contrato los aportará el contratista de forma suficiente para satisfacerlo, debiendo garantizar la correcta consecución de los objetivos establecidos como ingresos mínimos a obtener mensualmente por el CABB, así como una correcta gestión de las tareas y trabajos a desempeñar, evitando retrasos y esperas en los mismos.

A tal efecto, el adjudicatario debe garantizar que en todo momento haya tres trabajadores prestando el servicio de asistencia técnica a la recaudación ejecutiva en la sede del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

El contratista presentará en su oferta el esquema de la estructura jerárquica de su equipo de trabajo, detallando las funciones que desempeñará cada persona y su dedicación y horas a las tareas descritas en el apartado 7, Metodología de Trabajo.

Correrán a cargo del adjudicatario todos los costes relacionados con la necesaria formación del personal mediante el que pretende ejecutar la prestación del servicio y, garantizar que el mismo puede ejecutarse en los plazos indicados en el pliego de condiciones administrativas.

En la oferta deberá aportarse el currículum vitae de las personas mediante las que se pretende prestar el servicio y, que deben ajustarse a las siguientes especificidades:

<u>Requisitos mínimos a cumplir por los recursos humanos mediante los que prestar el servicio</u>

- Se exige la existencia de un responsable-coordinador del servicio, Titulado superior en área de conocimiento de Derecho, ADE o Economía, con perfil lingüístico de euskera nivel 3, titulación EGA o equivalente, que haga de interlocutor con el Jefe de Recaudación del CABB.

  Deberá tener una experiencia mínima de dos años en la realización de trabajos de recaudación ejecutiva, con aplicación de la Normativa Foral Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia.

  Su dedicación al contrato será de jornada completa.

  Se valorará que el responsable-coordinador, además de los conocimientos funcionales requeridos para la asistencia técnica a la Recaudación Ejecutiva, tenga experiencia contrastada en Sistemas de Información, así como en la gestión comercial en el mundo del agua y/o las empresas comprendidas entre las “utilities”. Se adjuntará curriculum vitae del responsable – coordinador y documentación acreditativa de su formación

- Un titulado superior con la capacidad funcional necesaria para asumir la gestión del servicio y suplir, en los momentos que resulte necesario, al coordinador. Perfil lingüístico de euskera nivel 3. Su dedicación al contrato será de jornada completa. Se valorará su experiencia la gestión comercial del mundo del agua y/o empresas comprendidas entre las "utilities".

- Un auxiliar administrativo que dedicará a jornada completa de servicio efectivo en el Consorcio. Deberá estar capacitado para realizar labores de atención de las consultas que efectúe el sujeto pasivo respecto a las actualizaciones de datos y gestiones efectuadas por el adjudicatario, tanto en euskera como en castellano. Se requerirá al menos perfil lingüístico 2, valorándose el 3. Se valorará su experiencia la gestión comercial del mundo del agua y/o empresas comprendidas entre las "utilities".

Por parte de los ofertantes se deberá indicar el perfil y conocimientos del resto de personas que van a componer el resto del equipo que vaya a dedicarse a la ejecución de los trabajos en el Consorcio cuando resulte necesario suplir a los que se ha identificado como integrantes del grupo de trabajo definido en los párrafos anteriores.

9.- ABONO AL CONTRATISTA

El modo de pago será mensual. Al finalizar cada mes el contratista entregará al Jefe de Recaudación del CABB la factura correspondiente junto con la documentación establecida en el PCAP.

Efectuada la recepción de la factura en el CABB se procederá a su abono en los plazos establecidos en la legislación vigente.

10.- PENALIZACIONES

Se establece una penalización del 5% sobre el importe mensual a abonar al adjudicatario por cada jornada laboral en la que en recaudación ejecutiva no haya al menos tres personas prestando sus servicios efectivos en el Consorcio. En horario de invierno (de octubre a mayo) la penalización será del 2,5% por cada mañana o por cada tarde que no se cumpla dicha condición.

No obstante, el Jefe de Recaudación podrá estimar las justificaciones emitidas por el adjudicatario, sin que en ningún caso pueda considerarse causa justificada el disfrute de periodo vacacional por los trabajadores.

El incumplimiento de la jornada definitivamente establecida en la oferta que resulta adjudicataria dará, igualmente, lugar a una penalización del 5% (2.5% por cada mañana o por cada tarde en el horario de invierno) por jornada sobre el importe a abonar al adjudicatario.

Las diferentes penalizaciones podrán acumularse si se dieran las circunstancias que motivaran la concurrencia de varias de las mismas.

Iker Basagoiti Larruzea
Jefe de Departamento de Relaciones con Clientes

Unai Lerma Mentxaka
Director Comercial

Bilbao, 1 de septiembre de 2021.