

Consejería de Hacienda, Empleo Y Comercio
Dirección General de Ingresos Públicos

Referencia:	4/2020/CMA
Procedimiento:	Contratación Mayor
Interesado:	
Representante:	
Dirección General de Ingresos Públicos (MQUEVE02)	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES TRIBUTARIAS EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA CIUDAD DE MELILLA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el **servicio de notificaciones** que la Dirección General de Ingresos Públicos emite a los contribuyentes, en el ámbito territorial de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se incluyen dentro del contrato las funciones de recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de las notificaciones.

El adjudicatario tiene la obligación expresa de distribuir las comunicaciones en todo el término municipal.

La Dirección General de Ingresos Públicos se reserva el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante sus propios recursos, así como la posibilidad de realizar actuaciones específicas mediante contratación puntual.

Quedan excluidos los servicios objeto de la normativa de telecomunicaciones (telegramas, buro fax y telex).

2.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO

Valor estimado: **CUATROCIENTOS VEINITINUEVE MIL EUROS (429.000,00 €) IPSI excluido**

Presupuesto sin impuestos: **DOSCIENTOS SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS (206.250,00 €)**

Presupuesto base de licitación (IPSI incluido): **DOSCIENTOS CATORCE MIL QUINIENTOS EUROS (214.500,00 €)**

IPSI: **8.250,00 €** (Tipo/s:4%)

3.- RÉGIMEN JURÍDICO

Las condiciones de prestación del servicio de notificaciones tributarias se realizarán de acuerdo con lo establecido en:

Consejería de Hacienda, Empleo Y Comercio
Dirección General de Ingresos Públicos

- Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de Julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y normativa de desarrollo.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

4. PREVISIÓN DEL NÚMERO DE NOTIFICACIONES

Para el año de duración del contrato (04/06/2020 a 01/06/2021) la previsión es que se gestionen 55.000 notificaciones. Dicha estimación se obtiene teniendo en cuenta el número de las notificaciones que se han gestionado en el año anterior (2019), que ha ascendido a un total de 47.460.

Este dato se ofrece a los licitadores a título meramente informativo, sin suponer un compromiso por parte de esta Administración en cuanto al número de notificaciones que se van a entregar al adjudicatario para su gestión.

5.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Los servicios se prestarán conforme al siguiente detalle:

a) La Dirección General de Ingresos Públicos pondrá a disposición del adjudicatario del servicio que se contrata, en la sede de la Dirección General o cualquier otro lugar que la misma determine, las notificaciones a realizar en formato papel tríptico. La cantidad y el tipo de las comunicaciones entregadas se relacionarán, en todo caso, en documento adjunto a cada envío a efectos de control por el Servicio. Dicho documento será suscrito por el adjudicatario en prueba de conformidad.

b) El adjudicatario realizará la labor cumpliendo lo dispuesto en la normativa en cada momento vigente en materia de comunicaciones, y específicamente en el ámbito de las “notificaciones, así como las instrucciones que reciban de la Dirección General de Ingresos Públicos a estos efectos.

La entrega de la notificación se debe practicar personalmente al destinatario, en su domicilio, dejando constancia de la recepción, mediante la firma del mismo en el aviso de recibo, indicando el nombre y apellidos, NIF o documento que acredite su identidad, fecha y hora de la entrega, identidad y contenido del acto notificado.

Consejería de Hacienda, Empleo Y Comercio
Dirección General de Ingresos Públicos

También, deberá quedar constancia del nombre, apellidos, NIF o documento que lo identifique y firma del notificador y resultado de la gestión, en un plazo máximo de tres días hábiles.

Además del destinatario y su representante legal, situación que se deberá acreditar con documento donde expresamente se otorgue la mencionada representación, podrá practicarse, válidamente, la notificación a cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad en el aviso de recibo y la razón de la permanencia en el domicilio del interesado, de acuerdo con lo previsto en el artículo 111 de la Ley General Tributaria y el artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En la notificación a personas jurídicas se hará constar el nombre y apellidos, NIF o documento que acredite la identidad de la persona que firma, carácter de representante legal o relación con la entidad y el sello de la misma.

c) De no ser posible la entrega de la notificación en el domicilio del destinatario, se hará constar en el justificante fecha, hora y motivo que impiden la notificación. No procederá un segundo intento de entrega en los supuestos contemplados en el artículo 43 del RD 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.

d) Una vez intentada la entrega de la notificación en un domicilio correcto, el segundo intento se efectuará dentro de los tres días hábiles siguientes al primer intento y en horario diferente, según lo regulado en el artículo 42 Ley 39/2015. En el caso de que la entrega de la notificación resulte infructuosa en el segundo intento de entrega por ausencia del destinatario, (causa "Ausente") se depositará en su buzón domiciliario un aviso de llegada en el que se indicará que el envío permanecerá a disposición del mismo, durante diez días naturales, en la oficina del adjudicatario.

Pasado este plazo se grabará el resultado de la misma como "ausente", con la fecha del segundo intento de comunicación y al día siguiente se comunicará el resultado en la forma establecida a la Dirección General de Ingresos Públicos.

Es absolutamente obligatorio que se deje aviso del segundo intento de notificación, llevándose por parte de la empresa adjudicataria un registro de la fecha, hora y persona que deja el citado aviso.

e) El **plazo máximo** para comunicar el resultado de las notificaciones será de un mes, contado desde la fecha de entrega a la empresa adjudicataria. El citado plazo se ampliará en 10 días en los casos en que las notificaciones resulten ausentes, ya que después del segundo aviso, deberán permanecer por ese plazo en la oficina de la empresa adjudicataria por si son recogidas por el interesado.

f) Los **resultados de las notificaciones** deben quedar reflejadas en la aplicación de recaudación GT-WIN, por lo que la empresa adjudicataria del servicio debe traspasar los resultados de las notificaciones a la citada aplicación.

g) Diariamente, el adjudicatario del servicio procederá a la mecanización de las comunicaciones efectuadas el día anterior, así como aquellas que habiendo resultado

Consejería de Hacienda, Empleo Y Comercio
Dirección General de Ingresos Públicos

ausentes y habiendo transcurrido el plazo de 10 días establecido para su recogida en oficina sin que el contribuyente las haya retirado, mediante el sistema de lectura del código de barras mencionado en el punto b). Una vez incluida la comunicación en un fichero de base de datos, se expresarán junto a cada una de ellas individualmente los siguientes términos:

a. Codificación del resultado de la comunicación según la siguiente tabla:

“01” Entregada

“02” Rehusada

“03” Ausente

“04” Desconocido

“05” Fallecido

“06” Dirección incorrecta

b. Inclusión de la fecha de la comunicación.

El fichero deberá incluir por tanto la identificación mecanizada de cada comunicación, junto a la fecha de tramitación y su resultado.

h) Una vez mecanizadas las comunicaciones, el fichero que quede configurado tal y como se exige en el presente Pliego, deberá ser remitido diariamente mediante correo electrónico a la dirección que le sea comunicada a tales efectos por la Dirección General de Ingresos Públicos.

j) La empresa adjudicataria dispone de un plazo de 15 días, contados desde el siguiente a aquel en que se comunique a la Dirección General de Ingresos Públicos, para entregarlas en su oficina, junto con un disco con la imagen de las mismas digitalizadas para su posterior tratamiento en las bases de datos de la Dirección General de Ingresos Públicos. Las notificaciones deberán encontrarse ordenadas por la fecha del segundo intento de notificación en el caso de las ausentes o por la fecha del resultado en el caso de las firmadas, rehusadas, desconocidas, fallecido y dirección incorrecta.

Además de lo anterior, deberán adjuntar un fichero con la relación de notificaciones con dirección incorrecta, a fin de que por el Servicio de Recaudación se pueda depurar el error.

6. BONIFICACIONES AL CONTRATISTA EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

Se va a conceder a la empresa adjudicataria una bonificación a final del plazo de vigencia del contrato, que se ejecutará si se consiguen los resultados que a continuación se indican y en la cuantía que se señala:

- Que se consiga la notificación al contribuyente (en el primer o segundo intento) de **entre el 30 y el 35 por ciento** de las notificaciones gestionadas: bonificación del 3% de la parte fija (presupuesto de licitación): 2.475,00 €.

Consejería de Hacienda, Empleo Y Comercio
Dirección General de Ingresos Públicos

- Que se consiga la notificación al contribuyente (en el primer o segundo intento) de **entre el 35 y el 40 por ciento** de las notificaciones gestionadas: bonificación del 6% de la parte fija (presupuesto de licitación): 4.950,00 €.
- Que se consiga la notificación al contribuyente (en el primer o segundo intento) del **40 por ciento o más** de las notificaciones gestionadas: bonificación del 10% de la parte fija (presupuesto de licitación): 8.250,00 €.

Estas bonificaciones no son acumulables entre ellas, de manera que se aplicará, en su caso, únicamente la bonificación que corresponda en función del tramo en que se sitúe, una vez concluido la vigencia del contrato (tanto en su año de duración principal, como en su posible prórroga) al examinar el resultado de las notificaciones gestionadas durante los doce meses anteriores.

7. EJECUCIÓN DE LAS MEJORAS OFERTADAS

En caso de que el adjudicatario hubiera presentado en su oferta a la adjudicación del contrato la propuesta relativa a los criterios de valoración evaluables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio, consistente en “Reparto domiciliario de publicidad, circulares informativas, folletos, programas, emitidos por la Dirección General de Ingresos Públicos”, deberá atender a lo siguiente:

Corresponde al reparto de correspondencia constituida por documentos con entrega ordinaria en territorio municipal. Serán objeto de este servicio el envío, en fechas determinadas, de publicidad, circulares informativas, folletos, programas, revistas, tanto con dirección como sin dirección.

La Dirección General de Ingresos Públicos pondrá a disposición del adjudicatario del servicio que se contrata las cartas y documentos de entrega ordinaria a entregar. Previamente habrá comunicado a la empresa, con una antelación mínima de 10 días hábiles, la intención de proceder al envío de la correspondencia prevista en el apartado anterior, el día de su entrega a la empresa y número de notificaciones a repartir, siempre dentro del límite marcado por la empresa adjudicataria en su oferta.

La entrega de la correspondencia se realizará en el domicilio del destinatario, en los buzones de los mismos o se introducirá bajo las puertas de las viviendas si carecieran de ellos, en un plazo máximo de diez días hábiles y las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que la motivan.

8. DEBER DE INFORMACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS DE LAS NOTIFICACIONES.

1. La empresa adjudicataria deberá enviar, junto a la factura mensual, un informe relativo a los resultados de las notificaciones a lo largo del mes correspondiente, con el siguiente contenido mínimo:

- Rango de fechas a la que se refiere el informe
- Número total de notificaciones gestionadas

Consejería de Hacienda, Empleo Y Comercio
Dirección General de Ingresos Públicos

- Resultado, en porcentaje y en cifras de las notificaciones, con indicación de:
 - Entregadas
 - Rehusadas
 - Ausentes
 - Desconocidos
 - Fallecidos
 - Dirección incorrecta
- Número de avisos dejados.
- En el apartado de notificaciones entregadas, deberá diferenciar, indicando en porcentaje y en cifras las notificaciones que han sido:
 - Entregadas en el domicilio en el primer intento
 - Entregadas en el domicilio en el segundo intento
 - Recogidas en oficina
 - Notificadas (en primer o segundo intento) pese a señalar un domicilio incorrecto y en las que se ha depurado el domicilio correcto.

9. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

Serán de cuenta del adjudicatario el equipamiento, tanto de medios materiales como humanos, necesarios para la prestación del servicio incluidos los correspondientes medios informáticos, que permitan la impresión, recogida, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos.

El contrato se entenderá suscrito a riesgo y ventura del adjudicatario. Cualquier modificación legislativa que implique una alteración cuantitativa y/o cualitativa de las obligaciones del mismo no dará derecho alguno a exigir indemnización.

En ningún supuesto, ni durante la vigencia del contrato ni a la finalización del mismo, la CAM se subrogará en las relaciones contractuales entre la entidad adjudicataria y el personal de la misma, ya sea por terminación del contrato o por cualquier otra causa: extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos u otros motivos similares.

Los licitadores deberán incluir en sus ofertas los medios de los que dispondrán para la prestación del servicio (personales, locales, infraestructura, equipos técnicos e informáticos, etc.) y la descripción del procedimiento a seguir para la impresión, recepción, tratamiento, transporte, distribución y entrega de los envíos.

Será necesario que la empresa adjudicataria disponga de las instalaciones precisas para el correcto cumplimiento de las obligaciones descritas en este Pliego.

Deberá disponer, al menos, de **una oficina ubicada en la zona centro de la ciudad** que cumpla con la normativa vigente en materia de locales abiertos al público.

Consejería de Hacienda, Empleo Y Comercio
Dirección General de Ingresos Públicos

En ellas se deberá dar una adecuada atención al público, incluyendo la entrega a los destinatarios de las notificaciones durante el plazo de diez días desde el segundo intento infructuoso de la notificación en su domicilio.

La oficina deberá permanecer abierta a los efectos de atención al ciudadano en el siguiente horario mínimo:

De 9.00 a 14.00 horas y de 16.30 a 19.30 horas, de lunes a viernes.

La empresa adjudicataria designará por su parte a dos interlocutores a efectos de atender y resolver las incidencias que pudieran surgir.

El personal deberá ir debidamente identificado mediante una prenda superior de color azul con el logotipo de la empresa adjudicataria, en el que también constará el número del Registro de Empresas Prestadoras de Servicios Postales.

Como mínimo, los medios humanos necesarios para la prestación del servicio serán los siguientes:

- Cinco (5) notificadores
- Un (1) auxiliar administrativo

10.- CONTROL DE CALIDAD

La Ciudad Autónoma de Melilla, se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado. Este control podrá realizarse por el personal de la Ciudad Autónoma de Melilla que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

A efectos de control, calidad y posibles reclamaciones, la empresa adjudicataria deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier identificación inequívoca.

La empresa adjudicataria deberá arbitrar un sistema que permita subsanar y prever las posibles incidencias que pudieran surgir y que permita una pronta resolución que perjudique lo menos posible la buena marcha del servicio. Para ello deberá destinará una persona responsable del servicio.

11.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la confidencialidad de los datos recibidos, tanto de carácter personal como de otro tipo, antes y después de ser tratados, así como el uso de los mismos, exclusivamente para la realización de los trabajos que conforman el servicio contratado.

La concurrencia a la licitación y la aceptación de los pliegos por los licitadores, supondrá el reconocimiento expreso por los mismos de que los datos de carácter personal son de exclusiva propiedad de la Ciudad Autónoma de Melilla tratándose la relación de un acceso a los datos de tercero.

Consejería de Hacienda, Empleo Y Comercio
Dirección General de Ingresos Públicos

El adjudicatario del contrato se compromete a respetar todo lo dispuesto en la normativa aplicable, especialmente en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que adecua la normativa de protección de datos española al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

El adjudicatario no podrá utilizar los datos con fines distintos a las instrucciones dadas por la Ciudad Autónoma de Melilla. En ningún caso el adjudicatario podrá ceder a terceros los datos que se le faciliten, ni siquiera para su conservación. Una vez adjudicado el contrato, se procederá a la firma entre el adjudicatario y la Ciudad Autónoma de Melilla de un contrato de tratamiento de datos, en el que se fijarán condiciones básicas sobre la gestión de los datos.

Finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal a los que el adjudicatario haya tenido acceso y hayan sido objeto de tratamiento, deberán ser devueltos a la Ciudad Autónoma de Melilla, junto con cualquier soporte o documento en el que consten datos personales responsabilidad del mismo, sin que el adjudicatario pueda conservar copia alguna de todo o parte de estos.

El adjudicatario no podrá transferir, duplicar o reproducir, en todo o en parte, la información propiedad de la Ciudad Autónoma de Melilla y datos personales para fin distinto del objeto del contrato.

El adjudicatario deberá impartir a todas las personas de su plantilla las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento y cumplimiento de lo señalado en esta cláusula y de las responsabilidades que asumen sobre confidencialidad en el tratamiento de datos de carácter personal.

La Directora General de
Ingresos Públicos.

2 de marzo de 2020
C.S.V: 13075577211042463505