

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE COLABORACIÓN CON LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DEL AYUNTAMIENTO DE CAMPO REAL (MADRID).

1 OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de la contratación el “**SERVICIO DE COLABORACIÓN CON LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA DE LOS RECURSOS ECONOMICOS DEL AYUNTAMIENTO DE CAMPO REAL (MADRID)**” para cooperar con los medios humanos y técnicos que, en la actualidad, tiene el Ayuntamiento y mejorar la calidad de la realización de los trabajos reseñados, tanto en vía voluntaria como ejecutiva.

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende la realización de cuantas tareas de apoyo, ejecución, asesoramiento y asistencia técnica se consideren, sin que en ningún caso se contemple la producción de actos administrativos ni aquellos que impliquen el ejercicio de autoridad ni custodia de fondos públicos.

Los tributos incluidos en el objeto de contratación serán la totalidad de impuestos, tasas y demás ingresos de derecho Público. El Ayuntamiento podrá proponer la variación de la relación inicial de tributos que son objeto del presente contrato. Para su ampliación o reducción será imprescindible que exista un acuerdo con la empresa adjudicataria. En ningún caso el Ayuntamiento podrá quitar unilateralmente competencias a la empresa adjudicataria en los tributos que son fruto de la colaboración inicial, regulada por el presente contrato.

La empresa adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter de órgano de recaudación, no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento, ni estará incluida en la estructura administrativa del mismo.

2 ORGANIZACIÓN

La fiscalización de los distintos servicios se realizará por los funcionarios competentes del Ayuntamiento, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1174/87, de 18 de septiembre, por el que se regula el régimen jurídico de los Funcionarios con Habilitación Nacional.

En el desempeño de las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo del servicio colaborará, en su caso, el personal que en la actualidad está prestando los servicios de gestión del Ayuntamiento, con el personal que aporte el contratista.

3 CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS.

Se definen en los siguientes apartados los criterios y condiciones de realización de la asistencia y servicios de colaboración objeto del presente procedimiento de contratación, con un especial interés en la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, tanto en la actuación administrativa como en las relaciones ciudadano-administración, siguiendo el interés y las pautas exigidas por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

De forma específica están comprendidos, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar el objeto del contrato, los trabajos de asistencia y colaboración a que se refieren los siguientes apartados:

- En cuanto a la recaudación serán aceptables en todo caso las modalidades de pago que faciliten al contribuyente la posibilidad de atender sus obligaciones tributarias de la forma que le resulte más cómoda y deseada. Se admitirán fórmulas de telepago, de utilización de

sistemas electrónicos mediante tarjetas, a través de Internet o por cualquier otro procedimiento que, a propuesta del adjudicatario, sea autorizado por el Ayuntamiento.

- Los contribuyentes efectuarán los ingresos en cuentas restringidas de recaudación habilitadas por el Ayuntamiento en los Bancos o Cajas de Ahorro autorizadas como Entidades Colaboradoras. La titularidad de dichas cuentas será del Ayuntamiento, sin que la empresa adjudicataria pueda disponer, bajo ningún concepto, de los saldos, fondos e intereses en ellas ingresados.
- El sistema de información permitirá que el Ayuntamiento, ejerciendo funciones de control, pueda acceder con carácter permanente al sistema de información utilizado para la colaboración, realizando un seguimiento puntual de la aplicación de los cobros realizados.
- El contratista elaborará propuestas -a solicitud de los contribuyentes- relativas a fraccionamientos y aplazamientos en el pago de sus deudas, cálculo de intereses y control de los pagos.
- Los gastos de notificación o de cualquier tipo –como Servicio de Correos, Boletín Oficial, Registro de la Propiedad o cualquier otro medio- que se originen en la tramitación de los procedimientos de colaboración posibles, tanto en voluntaria como en las acciones de ejecutiva, correrán siempre a cargo de la empresa adjudicataria.

3.1 Colaboración en la Recaudación voluntaria.

- ❑ Recepción, carga o grabación de los soportes magnéticos, documentos cobratorios, repartos, padrones municipales, listas cobratorias, etc. y su tratamiento informático, con expedición de los documentos individuales liberatorios del pago de los diferentes Ayuntamientos que hayan delegado sus servicios.
- ❑ Idénticas actuaciones con relación a la recaudación en período de pago voluntario se realizarán sobre las declaraciones-liquidaciones y autoliquidaciones no gestionadas por padrón.
- ❑ Colaboración en la aplicación de los ingresos efectuados por los contribuyentes en las cuentas de titularidad municipal.
- ❑ El servicio permitirá al Ayuntamiento efectuar un seguimiento puntual de los cargos, con carácter permanente, posibilitando una total flexibilidad en el acceso y la obtención de información actualizada en el momento de realizar la consulta.
- ❑ La colaboración en la recaudación voluntaria habrá de inspirarse en criterios de economía, eficacia, modernidad y servicio al contribuyente, en cuyo conocimiento habrán de ponerse en cada período de cobro que se inicie los conceptos y cuotas a su cargo, con expresión de los plazos, formas de pago y demás circunstancias de interés que deba conocer, mediante la documentación oportuna que le sirva para la realización del ingreso a través de Entidades Colaboradoras y al mismo tiempo para formalizar la domiciliación de posteriores vencimientos, en cuya captación han de proyectarse reiteradas actuaciones y esfuerzos.
- ❑ La empresa adjudicataria asesorará en el control de las órdenes de domiciliación de deudas de vencimiento periódico y formación en cada período de cobro las relaciones informatizadas o manuales para cada uno de los Bancos y Cajas de Ahorro con cuotas domiciliadas.
- ❑ El servicio permitirá al Ayuntamiento efectuar un seguimiento y control puntual de las domiciliaciones realizadas. Asimismo, permitirá a los contribuyentes y gestores

administrativos realizar “on line”, previo el mecanismo de verificación oportuno, la domiciliación de las deudas que consideren oportunas.

- ❑ Informará igualmente al Ayuntamiento de las incidencias surgidas y el control de las domiciliaciones de pagos en Bancos y Cajas de Ahorros canalizando las relaciones del Ayuntamiento con todas las entidades colaboradoras.
- ❑ Serán aceptables en todo caso las modalidades de pago que faciliten al contribuyente la posibilidad de atender sus obligaciones tributarias de la forma que le resulte mas cómoda y deseada; en este sentido, se admitirán fórmulas de telepago, de utilización de sistemas electrónicos mediante tarjetas, a través de Internet o por cualquier otro procedimiento que, a propuesta del adjudicatario, sea autorizado por el Ayuntamiento.
- ❑ El servicio permitirá editar en línea los recibos y documentos de cobro así como la aplicación de las cantidades recaudadas, posibilitando que el Ayuntamiento efectúe un seguimiento puntual de las entregas realizadas.
- ❑ Los contribuyentes efectuarán los ingresos en cuentas restringidas de recaudación habilitadas por el Ayuntamiento en los Bancos o Cajas de Ahorro autorizadas como Entidades Colaboradoras. La titularidad de dichas cuentas será del Ayuntamiento, sin que la empresa adjudicataria pueda disponer, bajo ningún concepto, de los saldos, fondos e intereses en ellas ingresados.
- ❑ La empresa adjudicataria colaborará en la depuración de errores en los Censos y Padrones, durante los períodos de cobros de deudas de vencimiento periódico, mediante la obtención de información de los contribuyentes acerca de los datos contenidos en los documentos de cobro, subsanando los defectos observados.
- ❑ El Ayuntamiento podrá, a estos efectos, acceder con carácter permanente al sistema de información, realizando cuantas comprobaciones y verificaciones estime oportunas y obtener la información necesaria para la depuración de errores.

3.2 Colaboración en la Recaudación Ejecutiva.

- ❑ La exacción y liquidación de intereses de demora por los débitos recaudados en vía de apremio.
- ❑ Preparación de cuantos documentos se requieran en la ejecución de garantías.
- ❑ Elaborar propuestas -a solicitud de los contribuyentes- relativas a fraccionamientos y aplazamientos en el pago de deudas en vía ejecutiva, cálculo de intereses y control de pagos.
- ❑ Auxiliar a los funcionarios municipales en la celebración de las subastas que tengan lugar y, en general, en los procedimientos de enajenación de los bienes embargados.
- ❑ Tramitar y proponer, con una periodicidad al menos semestral, la declaración de fallido de aquellos deudores cuya insolvencia haya quedado acreditada en el expediente ejecutivo, aportando todos los medios necesarios para tramitar los expedientes a que hubiese lugar, con estricto cumplimiento de lo preceptuado en el RGR, y bajo el control del Jefe de la Unidad de Recaudación.
- ❑ Preparación de las propuestas de resolución de recursos contra la providencia de apremio.
- ❑ Elaborar expedientes de derivación de responsabilidad, incluyendo la propuesta de resolución.
- ❑ Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.

- ❑ Iniciados los servicios, las deudas cargadas por el Ayuntamiento y sus antecedentes, serán archivados ordenadamente por la empresa adjudicataria mediante soporte informático y documental, procediendo seguidamente, en el supuesto que corresponda, a notificar la providencia de apremio a los deudores.
- ❑ La empresa adjudicataria formará los expedientes ejecutivos, los registrará y, con todos los antecedentes reglamentarios, formulará propuestas de actuaciones al Ayuntamiento para que por el órgano competente se dicten los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización.
- ❑ Preparación de todas las actuaciones y notificaciones que forman parte de la tramitación de los expedientes administrativos de apremio: providencias de apremio, diligencias de embargo de bienes, mandamientos de anotación preventiva de embargo, etc.
- ❑ Preparación de todos los documentos, providencias, diligencias, comparecencias, trámites de audiencia, etc. que integran los expedientes de apremio.
- ❑ Colaboración en la indagación en registros públicos, entidades bancarias, Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Tributaria (AEAT), etc., sobre bienes que sean propiedad de los deudores interesados en los procedimientos de apremio, aportando los medios técnicos y humanos necesarios para hacer posible el seguimiento y descubrimiento de los mismos para posteriormente, si procede, colaborar en su traba y embargo, que permitirá la realización de ingresos de la Hacienda Municipal, para aquellas deudas reclamadas en vía ejecutiva y que no han sido satisfechas.
- ❑ La empresa adjudicataria participará materialmente en las distintas fases del expediente ejecutivo, en actuaciones tales como: traslado de notificaciones de embargo practicadas por el órgano competente, obtención de información en Registros Públicos, presentación de mandamientos de embargos de toda clase de bienes, práctica de diligencias de embargo, designación de peritos, constitución de depósitos, designación y remoción de depositarios y demás diligencias del procedimiento recaudatorio que no impliquen ejercicio de autoridad, para cuyas actuaciones se hallara el personal que la empresa designe debidamente facultado y acreditado, siendo asistido a estos efectos por el del Ayuntamiento.
- ❑ La empresa adjudicataria expedirá las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento, tanto en la periódica rendición de cuentas que al efecto se establezca, como en cualquier otra circunstancia que le sea requerida.
- ❑ La empresa adjudicataria llevará un fichero informatizado de insolvencias, susceptible de ser cruzado con los de las deudas vivas, a fin de poner en conocimiento del Ayuntamiento esta circunstancia.
- ❑ La rendición periódica de cuentas se instrumentalizará mediante soporte magnético y documental, de acuerdo con las instrucciones que al efecto dicte el órgano competente. Colaboración en la preparación de la Cuenta Anual, General de Recaudación, aportando los datos necesarios y documentación que se requiera para rendir cuentas de su gestión dentro del mes de Enero de cada año. También vendrá obligado a rendir cuentas de su gestión, siempre que el Presidente de la Corporación o la Junta de Gobierno se la exijan, previo informe de la Tesorería e Intervención municipal, ello sin perjuicio de presentar mensualmente recuento de valores cobrados por conceptos y años.
- ❑ Suministrar información al Servicio de Recaudación y a la Tesorería municipal, relativa a los ingresos realizados, por cada una de las figuras de ingreso cuya colaboración le haya sido encomendada.

- ❑ Con carácter mensual deberá presentar, en los 5 primeros días del mes, al Jefe de la Unidad de Recaudación la documentación necesaria para que el mismo presente en la Intervención y la Tesorería del Ayuntamiento, la aplicación de la totalidad de los ingresos efectuados en el mes anterior, en los modelos que se establezcan. El adjudicatario presentará y entregará al Tesorero en los días señalados relaciones expresivas de las cantidades cobradas en las que consten la partida presupuestaria, los conceptos y años de contraído, así como cargo asignado.
- ❑ Evitar bajo su responsabilidad la exacción de costas y gastos que no estén debidamente autorizadas, justificando en todo caso en los correspondientes expedientes las que legalmente sean exigibles, ello bajo la supervisión y control del Jefe de la Unidad de Recaudación.
- ❑ Queda terminantemente prohibido el situar los fondos recaudados en cuentas que no tengan el carácter de municipales.

Los gastos que genere el procedimiento de apremio, hasta su finalización, en cuanto a la práctica de la notificación de actuaciones propias del procedimiento administrativo de apremio a efectuar mediante el Servicio de Correos, anotaciones y cancelaciones de embargos en registros públicos y honorarios de peritos tasadores, etc. serán sufragados siempre por el Adjudicatario.

El adjudicatario deberá velar, en todo caso, por que estén sustentados mediante las correspondientes facturas, al efecto de que puedan ser repercutidos a los interesados en cada procedimiento de apremio.

3.3 Colaboración en materia de servicios complementarios.

La empresa adjudicataria, previa petición del Ayuntamiento, colaborará en las tareas de dirección, en especial en la formulación de propuestas de mejora respecto a la organización, funcionamiento y asignación de efectivos humanos y materiales en los diferentes ámbitos de actuación.

En este sentido, la empresa adjudicataria propondrá la impulsión de todos los procedimientos. Para ello, facilitará las propuestas de los actos integrantes de cada una de las fases de los correspondientes procedimientos. En los trabajos a realizar por el contratista en este apartado, si así se lo solicitase el Ayuntamiento, se encuentran:

- a) La empresa adjudicataria colaborará con los servicios jurídicos del Ayuntamiento en la elaboración de las propuestas de resolución de las reclamaciones o recursos presentados por los contribuyentes contra las actuaciones llevadas a cabo en los procedimientos de apremio instruidos.
- b) Colaborar con el Ayuntamiento respecto al contenido, tratamiento y periodicidad de la información facilitada a cada Entidad acerca de los cobros producidos, así como asistencia técnica en las mejoras de los procesos periódicos de formalización y comunicación de datos.
- c) Colaborar con el Ayuntamiento en los sistemas de contabilidad de los cargos y datas de ingreso, así como en la contabilización del módulo de "Recursos de otros Entes".
- d) Colaborar en las labores de preparación de la publicación de edictos y notificaciones mediante el Tablón Edictal Único (TEU) del Boletín Oficial del Estado.
- e) Colaborar con el Ayuntamiento en la elaboración de Convenios con Ayuntamientos y otras Entidades delegantes de la gestión tributaria, inspectora y recaudatoria.

3.4 Otras Asistencias y Colaboraciones previstas en el objeto del contrato.

La empresa adjudicataria también colaborará en las siguientes tareas:

- ❑ Tramitación de expedientes de fallidos en los que proceda la derivación de la acción administrativa de cobro a responsables subsidiarios y se recauden las deudas pendientes de cobro dentro del plazo voluntario previsto en el artículo 62.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- ❑ Tramitación de expedientes de fallidos en los que proceda la aplicación de los artículos 78, Hipoteca Legal Tácita, y 79, Afección de Bienes, de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- ❑ Tramitación de expedientes a los sucesores de personas físicas y personas jurídicas - artículos 39 y 40 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en los que las deudas se recauden en las circunstancias y casos previstos en el artículo 127, apartados a), b) y c) del Reglamento General de Recaudación, aprobado mediante el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio.

4 SOFTWARE

Para el desarrollo del contrato del **“SERVICIO DE COLABORACIÓN CON LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS DEL AYUNTAMIENTO DE CAMPO REAL (MADRID)”** el adjudicatario deberá utilizar de manera obligatoria el software instalado y en uso actualmente en el Ayuntamiento para este objeto, quedando prohibida toda migración y/o modificación de la Base de Datos a otros aplicativos distintos al mencionado, a tal efecto se compromete a instalar como mínimo dos equipos informáticos, uno de ellos en la Oficina de Recaudación Municipal del Ayuntamiento y otro en la dependencia que sea designada por el Ayuntamiento, ambos con capacidad suficiente para la gestión, así como la programación necesaria para la eficacia de la misma.

La aplicación utilizada por el Ayuntamiento se denomina TAO 1.0 DE T-SYSTEMS. El software se encuentra adaptado y preparado para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La información del aplicativo actual puede solicitarse por escrito al Ayuntamiento.

El adjudicatario tendrá la obligación de asumir el coste anual de mantenimiento del software mencionado durante la totalidad del contrato (incluidas las posibles prórrogas) para ejecutar los servicios objeto de contratación. El coste anual del mantenimiento de la aplicación mencionada está fijado actualmente en 16.064,00 euros más IVA anuales. Este importe podrá incrementarse en función del IPC anual que publique el INE en los ejercicios siguientes.

5 TITULARIDAD, SUMINISTRO, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.

Con independencia de la información que obtenga la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento facilitará toda aquella que sea precisa, de la que disponga o a la que tenga acceso, necesaria para la mejor prestación de la asistencia.

El documental relativo a, listados, censos, padrones, matrículas, así como la información referida a cada contribuyente en particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán archivados por la empresa adjudicataria en las

oficinas municipales designadas por el Ayuntamiento, de acuerdo con el contenido y objeto del presente Contrato.

Esta información, inclusive la que obtenga la empresa en la realización de sus servicios de asistencia, será en su totalidad y sin excepción alguna propiedad del Ayuntamiento, por lo que la empresa adjudicataria contrae expresamente la obligación absoluta de no facilitar esta información a otras Administraciones, Instituciones o particulares sin que medie autorización escrita.

Asimismo, el Ayuntamiento será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros informáticos que obren en poder de la empresa adjudicataria, relacionados con los datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales anteriormente obtenidos de aquélla, necesarios para el desarrollo de la realización de los servicios convenidos objeto del contrato.

La empresa adjudicataria facilitará al Ayuntamiento con la periodicidad que por esta se determine, ficheros informáticos con la información necesaria para el mantenimiento actualizado de su base de datos.

6 PERSONAL

Para controlar el correcto funcionamiento del servicio y, con el fin de ofrecer una atención directa a los contribuyentes, la empresa adjudicataria programará un calendario de asistencia **PRESENCIAL** en las oficinas municipales. El **horario de atención PRESENCIAL** del técnico de la empresa adjudicataria será obligatoriamente de **9:00 a 14:00 horas de martes a viernes y jueves de 17:00 a 20:00 horas**.

Para la colaboración con el Departamento de Gestión Tributaria y Recaudatoria del Ayuntamiento la empresa adjudicataria designará el siguiente personal que no tendrá carácter exclusivo:

- **1 Delegado de la Empresa y Coordinador General** con experiencia acreditada mínima de DIEZ (10) años en la prestación de servicios de gestión tributaria y recaudación. El delegado responsable se encargará de dirigir el servicio y de coordinar las relaciones con el Ayuntamiento, que debe reunir los requisitos exigidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares y con la experiencia acreditada según se detalla en el antedicho pliego.

- **1 Administrativo Oficial de Recaudación** con una experiencia mínima acreditada de CINCO (5) años en la prestación de servicios de colaboración con la gestión tributaria y recaudación. que debe reunir los requisitos exigidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares y con la experiencia acreditada según se detalla en el antedicho pliego.

El personal de la empresa adjudicataria no generará derechos frente a al Ayuntamiento, ni ostentará vínculo laboral alguno con ésta, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos debiendo estar al corriente de sus pagos a la Seguridad Social en todo momento.

7 ACTOS ADMINISTRATIVOS

La empresa adjudicataria no podrá realizar ninguna actuación que constituya legalmente acto administrativo por cuanto tales actos administrativos son competencia exclusiva de los correspondientes órganos del Ayuntamiento, así como la resolución de cuantos recursos o reclamaciones deban acordar estos, todo ello sin perjuicio de las actuaciones de asistencia, colaboración e informe contratadas con la empresa adjudicataria.

8 PRECIO DEL CONTRATO

La retribución del contrato estará en función de los resultados recaudatorios o número y efectividad de las actuaciones que se realicen en las gestiones o servicios encomendados en lo que se respecta a la recaudación voluntaria y ejecutiva, el incremento de los padrones y demás objeto de contratación.

Los precios máximos –sin incluir el IVA correspondiente- serán los siguientes:

1.- Por la colaboración en la Recaudación Voluntaria , sobre las cantidades recaudadas el	3,50%
2.- Por la colaboración en la Recaudación Ejecutiva, sobre las cantidades recaudadas en concepto de recargo ejecutivo, recargo de apremio reducido y recargo de apremio ordinario el	90%
3.- Por la colaboración en la Recaudación Ejecutiva, sobre las cantidades recaudadas en concepto de intereses de demora el	50%
4. Por la colaboración en la tramitación de los expedientes que en este punto se detallan , sobre el importe principal recaudado: - Fallidos en los que proceda la derivación de la acción administrativa de cobro a responsables subsidiarios y se recauden las deudas pendientes de cobro dentro del plazo voluntario previsto en el artículo 62.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. - Fallidos en los que proceda la aplicación de los artículos 78, Hipoteca Legal Tácita, y 79, Afección de Bienes, de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. - Sucesores de personas físicas y personas jurídicas -artículos 39 y 40 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en los que las deudas se recauden en las circunstancias y casos previstos en el artículo 127, apartados a), b) y c) del Reglamento General de Recaudación, aprobado mediante el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio. - Expedientes tramitados a deudores incursos en procedimientos de concursos de acreedores cuando, una vez ultimados, únicamente se obtenga la recaudación del principal de las deudas incluidas en los mismos	20%

9 DERECHOS DEL ADJUDICATARIO

1.-El Ayuntamiento abonará los trabajos en facturas mensuales, que serán presentadas a mes vencido. Los pagos se efectuarán de conformidad con lo dispuesto en el Art. 216 del RDL 3/2011, y previa comprobación y conformidad a la factura del responsable de ingresos municipales y el visto bueno del Alcalde-Presidente, y previos los trámites contables establecidos en las disposiciones vigentes.

2.-Disponer de toda la documentación e información necesaria para la prestación del servicio, en el soporte que le sea facilitado por la Tesorería, en particular las relaciones de las liquidaciones pendientes de cobro a la fecha de inicio de la prestación, así como el estado de tramitación de todos los expedientes

relacionados con las mismas, padrones fiscales, domiciliaciones, así como los modelos de documentos e informes a los que deban adaptar su actuación.

3.- Diseñar su organización y estructura de personal dentro del cumplimiento de los mismos y objetivos marcados por el Ayuntamiento y de acuerdo con los compromisos adquiridos.

4.- Proponer mejoras en la gestión del servicio para proporcionar mayor eficacia en la ejecución del mismo, así como mayores facilidades para el ciudadano, sin que suponga menoscabo de lo establecido en el presente pliego, mejoras que previamente deberán ser aprobadas.

5.- Solicitar al Ayuntamiento la asistencia y apoyo en todos los impedimentos que se puedan presentar.

10 INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES

Serán considerados incumplimientos contractuales, además de los fijados en el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y el incumplimiento de las obligaciones impuestas en los Pliegos reguladores de la presente contratación, las siguientes:

INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES

Tendrán la consideración de incumplimientos contractuales muy graves a los efectos de este contrato:

- No disponer de los medios humanos, materiales y de infraestructura necesarios para la adecuada y correcta prestación del servicio.
- La demora en el inicio de la prestación del servicio.
- La paralización reiterada o falta de prestación de la totalidad o parte de los servicios contratados, salvo cuando ello obedezca a fuerza mayor.
- La situación grave y el notorio descuido en la conservación y mantenimiento de las instalaciones y demás infraestructura básica afecta al Servicio.
- La inobservancia de la normativa aplicable en materia de recaudación, en la ejecución del contrato.
- No rendir las cuentas que se exigen en el plazo fijado al efecto o presentarlas con graves defectos.
- El falsear la información que se deba proporcionar al Ayuntamiento.
- La utilización o cesión de la información contenida en soporte físico o informático relativa a listados, censos, padrones, matrículas, así como la información referida a cada contribuyente, para fines distintos de los que son objeto del contrato.
- La comisión de tres o más faltas graves de la misma o distinta naturaleza en el mismo año.
- Abandonar el servicio o suspenderlo por un periodo superior a cinco días hábiles, sin causa justificada ni autorización municipal.

INCUMPLIMIENTOS GRAVES

Tendrán la consideración de incumplimientos graves de este contrato:

- Las incapacidades o incompatibilidades que hubieran podido sobrevenir a la empresa o algún miembro de su personal.
- Impedir de forma continuada la prestación del servicio por un periodo de hasta cinco días hábiles, sin causa justificada ni autorización municipal.
- La exacción de costas y gastos a los contribuyentes que no estén debidamente justificados o autorizados.

INCUMPLIMIENTOS LEVES

Se considerarán incumplimientos leves de las obligaciones derivadas de este contrato todas aquellas no tipificadas como graves o muy graves en este pliego, y en concreto, las siguientes:

- La descortesía de palabra u obra y desconsideración con los usuarios o con los funcionarios por parte del adjudicatario o del personal a su servicio.

PROCEDIMIENTO DE IMPOSICIÓN DE SANCIONES

Para la imposición de estas penalidades se seguirá un expediente sancionador, en el que se concederá al contratista un plazo de 15 días tras formularse la denuncia o verificarse por el responsable municipal del servicio dicha actuación.

Las alegaciones presentadas y el expediente sancionador serán resueltos por la Alcaldía, previo informe del responsable del servicio, resolución que pondrá fin a la vía administrativa.