

Expediente nº 2017-029453

Área: Economía y Hacienda

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COLABORACIÓN Y ASISTENCIA EN MATERIA DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA MUNICIPAL

Elaborado por:

El Subdirector de Recaudación

Juan Cruz Renobales Scheifler

Con el visto bueno de:

El Director de Gestión Tributaria

Jose Manuel Marín Monzón

Bilbao, a 14de junio de 2017

INDICE GENERAL DEL PLIEGO

TÍTULO I: DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Clausula Primera.- DEL OBJETO DEL CONTRATO

Clausula Segunda.- DE LA DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DEL CONTRATO.

Clausula Tercera.- DEL VENCIMIENTO DEL CONTRATO

TÍTULO II: DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN

Clausula Cuarta.- DEL CONTENIDO GENERAL Y CARÁCTER DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

Clausula Quinta.- DEL CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

- **EN MATERIA DE RECAUDACION EN PERIODO EJECUTIVO DE LOS TRIBUTOS Y DEMAS INGRESOS DE DERECHO PUBLICO**
 - REGISTRO Y ARCHIVO DE LOS CARGOS E INICIO DEL PROCEDIMIENTO
 - ALTA Y FORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES EJECUTIVOS:
 - DESARROLLO E IMPULSO DE LOS EXPEDIENTES EJECUTIVOS
 - ACTUACIÓN EN MATERIA DE RECURSOS Y OTRAS IMPUGNACIONES
 - SERVICIOS DE INFORMACIÓN GENERAL EN SOPORTE DOCUMENTAL:
 - IMPEDIMENTOS DE ACTUACIÓN:
 - COMPENSACIÓN DE DEUDAS
 - DECLARACIONES DE FALLIDOS
 - INFORMACIÓN DE COBROS
 - RESUMEN DE LOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN OBJETO DEL CONTRATO
 - COSTAS DEL PROCEDIMIENTO
 - MEDIOS TÉCNICOS EN MATERIA DE EXPEDIENTES EJECUTIVOS
 - CUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA
- **EN MATERIA DE PRACTICA DE NOTIFICACIONES**
- **EN MATERIA DE IMPRESOS OFICIALES**
- **EN MATERIA DE ANUNCIOS Y PUBLICIDAD**
- **EN MATERIA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS**
- **EN MATERIA DE PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN RECAUDATORIA**

Clausula Sexta.- DE LAS OTRAS CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO

Clausula Séptima.- USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

TÍTULO III: DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MEDIOS MATERIALES E INFORMATICOS

Clausula Octava.- DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

Clausula Novena.- DE LOS RECURSOS HUMANOS

Clausula Décima.- DE LOS MEDIOS MATERIALES

Clausula Undécima.- DE LOS MEDIOS INFORMATICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TÍTULO IV: DE LA CONTRAPRESTACION ECONOMICA

Clausula Duodécima.- DE LOS TIPOS DE LICITACION

Clausula Decimotercera.- DE LA FORMA DE PAGO

TÍTULO V: DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Clausula Decimocuarta.- DEBERES Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Clausula Decimoquinta.- DE LA SUPERIOR DIRECCION E INSPECCION

Clausula Decimosexta.- RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO

Clausula Decimséptima.- DE LAS PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

Clausula Decimoctava.- DE LA REVISION DE PRECIOS.

Clausula Decimonovena.- DE LA EXTINCION DEL CONTRATO.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS QUE TIENE POR OBJETO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN RECAUDATORIA EN PERIODO EJECUTIVO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO

TITULO I.- DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- DEL OBJETO DEL CONTRATO.

El Excmo. Ayuntamiento de Bilbao, establece a través del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, las condiciones técnicas que regularán la prestación de los servicios complementarios o de colaboración (y asistencia) técnica, material e informática a los Servicios Municipales de Recaudación del Ayuntamiento de Bilbao en la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo, así como, la realización de aquellos trabajos de colaboración que no impliquen ejercicio de autoridad, ni custodia de fondos públicos, ni dictado de actos administrativos, en orden a conseguir la máxima eficacia en la cobranza, en periodo ejecutivo, de los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público de los que sea titular el Ayuntamiento y la mayor calidad en la prestación de dichos servicios al ciudadano.

Esta colaboración se prestará en la gestión de cobro en período ejecutivo de los siguientes ingresos municipales:

- a).- Impuestos Municipales.
- b).- Tasas y contribuciones especiales.
- c).- Precios Públicos.
- d).- Multas.

e).- Cualquier otro recurso o ingreso público que constituya fuente de financiación para la Hacienda Municipal, y se encuentre recogido en los presupuestos generales del Ayuntamiento, o en los presupuestos de sus Organismos Autónomos. (artículo 102 Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección)

Igualmente alcanzará la prestación de los servicios que son objeto del contrato a la persecución de cuantos reintegros de gastos o transferencias de carácter público deban realizarse a las arcas municipales, por razón de:

- Gastos realizados con ocasión de ejecuciones subsidiarias.
- Pagos municipales indebidos por razón de devoluciones o por razón de pagos a proveedores que resulten improcedentes.
- Percepción improcedente de subvenciones o por incumplimiento de las condiciones a que se sujetó su otorgamiento.

Asimismo, los servicios objeto del contrato se prestarán en la exigencia de costas impuestas a particulares en procedimientos contencioso administrativos, en defecto de pago voluntario de las mismas.(artículo 139.5 Ley de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa)

SEGUNDA.- DE LA DIRECCIÓN E INSPECCION DEL CONTRATO.

El responsable municipal del contrato ejercerá las funciones de dirección, organización, administración, fiscalización y la autoridad que legalmente le corresponda en función de los distintos servicios contemplados en este Pliego de prescripciones, a cuyo efecto, impartirá las órdenes y directrices que estime convenientes para el mejor desarrollo de lo que es objeto del contrato que, siendo por escrito, obligarán al adjudicatario.

TERCERA.- DEL VENCIMIENTO DEL CONTRATO.

Asimismo, a la finalización de los trabajos de asistencia, ayuda y colaboración queda establecido un periodo de garantía de seis meses durante los cuales el Ayuntamiento podrá requerir al adjudicatario a los efectos de aclarar cuantos extremos se precisen acerca de los trabajos realizados.

TITULO II.- DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

CUARTA.- DEL CONTENIDO GENERAL Y CARÁCTER DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende la realización de todas las tareas de apoyo, de ejecución, de asesoramiento y de asistencia técnica necesarias a la finalidad de la que es objeto del contrato, sin que en ningún caso se contemple la facultad de dictar actos administrativos que impliquen el ejercicio de autoridad, los cuales quedan reservados en exclusiva a los órganos y funcionarios competentes del Ayuntamiento.

En estos términos de generalidad, el desarrollo y ejecución del contrato, estará presidido por los principios generales del ordenamiento administrativo y jurídico-tributario y, en especial, por los de eficacia, eficiencia, máxima transparencia y calidad para todos los sujetos implicados: Ciudadanos, Administración y Contratista.

El adjudicatario del presente contrato, tendrá el carácter y la consideración de contratista del Ayuntamiento con el alcance definido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, y en el resto del Ordenamiento Jurídico en materia de Contratación del Sector Público. En consecuencia, el adjudicatario no tendrá, en ningún caso, el carácter ni consideración de órgano administrativo y no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento ni estará incluido en la estructura u organigrama municipal.

QUINTA.- DEL CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

El desarrollo y ejecución del objeto del presente contrato, se llevará a cabo con un especial interés en la utilización de las más modernas técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas tanto en la actuación administrativa como en las relaciones ciudadano-administración, siguiendo el interés y pautas exigidas por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y que se recogen en los siguientes apartados.

En este sentido, se hace imprescindible la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, especialmente la utilización de técnicas y medios en la actuación administrativa, tramitación y terminación de procedimientos administrativos en soporte informático, programas y aplicaciones utilizados para el ejercicio de potestades administrativas, relaciones entre ciudadano y Administración y la emisión de documentos y copias. Será necesario que las herramientas utilizadas por la empresa adjudicataria se adapten a la aplicación de Gestión Tributaria y de Recaudación, bajo entorno SAP (SAP-TRM), en cuanto a generación de documentos para contribuyentes y para la administración, junto

con toda la información que esto conlleva, así como al intercambio de información entre sus aplicaciones y SAP-TRM.

Finalmente, el sistema soportará transacciones electrónicas entre terceros y el Ayuntamiento de Bilbao. El intercambio de datos con el Ayuntamiento de Bilbao, en el entorno SAP-TRM será diario. La información de entrada a sus aplicaciones y de salida hacia SAP-TRM deberá estar adaptada a lo requerido por este entorno, incluso con intervención de las entidades bancarias colaboradoras de éste, en los términos y con los protocolos de seguridad que se establezcan por esta Administración Local.

De forma específica, se recogen a título meramente enunciativo como comprendidos en el objeto del contrato, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar los objetivos del mismo, los siguientes trabajos y actuaciones de asistencia y colaboración que deberá realizar obligatoriamente el adjudicatario:

5.1.- EN MATERIA DE RECAUDACION EN PERIODO EJECUTIVO DE LOS TRIBUTOS Y DEMAS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO.

5.1.1.-REGISTRO Y ARCHIVO DE LOS CARGOS E INICIO DEL PROCEDIMIENTO.

Iniciados los servicios, las deudas cargadas por el Ayuntamiento y sus antecedentes, serán archivados ordenadamente por el adjudicatario mediante soporte informático y documental, procediendo seguidamente, en el supuesto que corresponda, a notificar la providencia de apremio a los deudores. La remisión de la providencia de apremio se cursará a los obligados al pago en el plazo de 10 días siguientes a la fecha en que se dictara el acto administrativo. (artículo 40.2 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 107.1 de la Norma Foral 2/2005, de 10 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia) y con su notificación se dará inicio al procedimiento de apremio (artículo 171.1 Norma Foral 2/2005, de 10 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia).

El pago de las deudas pendientes en el procedimiento ejecutivo se efectuará en cualquier Entidad Bancaria Colaboradora del Ayuntamiento mediante la remisión de los documentos de pago precisos o a través de Internet, mediante la utilización de los medios telemáticos correspondientes, tanto al iniciar el expediente ejecutivo como al notificar cualquiera de sus trámites. A estos efectos el adjudicatario deberá cargar a las bases de datos municipales, con la periodicidad que se determine por el Ayuntamiento, la relación de deudas, debidamente desglosada, que se ponga al cobro en cualquier momento del procedimiento ejecutivo.

Asimismo, el adjudicatario deberá remitir, para su incorporación a las bases de datos municipales, la relación de recibos, debidamente desglosados en los diferentes conceptos que integran la deuda, a los que se ha aplicado el pago de las cantidades ingresadas en concepto de embargo.

Todo documento emitido por parte del adjudicatario que sea susceptible de impugnación - providencias de apremio y diligencias de embargo- o de cuestionamiento por parte de su destinatario - diligencias de acumulación, comunicaciones de deuda, etc.- deberá llevar una referencia numérica identificativa de la actuación documentada y la consiguiente advertencia al destinatario indicando la necesidad de reflejar la misma en caso de impugnación. Esta referencia estará vinculada informáticamente a todos los recibos a los que afecte la concreta actuación.

5.1.2.- ALTA Y FORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES EJECUTIVOS:

El adjudicatario 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.

Por cada deudor se dará de alta el correspondiente expediente ejecutivo de apremio, una vez transcurrido el plazo otorgado en la providencia de apremio para satisfacer la deuda apremiada sin que ésta se hubiera satisfecho, o bien, caso de existir expediente previo a cargo del deudor, se acumulará dicha deuda a tal expediente abierto con anterioridad.

La acumulación diligenciada podrá ser objeto de comunicación al deudor, dándole cuenta de la deuda preexistente y de la acumulada.

El sistema de información permitirá al Ayuntamiento efectuar con carácter permanente un seguimiento continuo de los expedientes, en el que se manifestarán las actuaciones realizadas y la documentación anexa que proceda, en particular, la relativa a las actuaciones reflejadas en el informe de actuaciones, tales como providencias de apremio, diligencias de acumulación, de embargo, solicitudes de información de toda índole, notificaciones y comunicaciones al deudor, y que debidamente procesada, podrá ser examinada, con obtención de cuantas copias se requiera, en cualquier momento del procedimiento ejecutivo. Este acceso deberá ser posible desde cualquier tipo de plataforma informática (navegadores estándar utilizados para acceder a Internet mediante el servicio HTTPS), posibilitando una total flexibilidad en el acceso y obtención de información actualizada en el momento de realizar la consulta.

En consecuencia, se deberá facilitar un informe detallado del seguimiento realizado en el procedimiento recaudatorio, a petición de los servicios recaudatorios municipales, por razón de sus recursos y otras impugnaciones. El informe tipo a facilitar, bien en soporte documental, bien a través de accesos por Internet mediante el servicio HTTPS, deberá tener la siguiente estructura:

5.1.2.1. CABECERA:

Reflejará el número del expediente ejecutivo, la identidad del deudor -nombre, dos apellidos y número de identificación fiscal en caso de personas físicas y nombre o razón social, y

número de identificación fiscal en caso de personas jurídicas y entes sin personalidad- y la relación numerada de los domicilios donde se han practicado las notificaciones de los actos recaudatorios.

5.1.2.2. DESCRIPCIÓN DE LA DEUDA:

Se ordenará la deuda por conceptos, y a su vez por orden cronológico de antigüedad. De cada uno de los recibos se indicará su importe total al tiempo de emisión del informe, así como la fecha en que tuvo lugar la notificación de la providencia de apremio o de los intentos de notificación, y el modo en que se produjo la misma -personal o por Boletín Oficial de Territorio Histórico de Bizkaia, y en éste caso la razón por la que se acudió a edictos, en particular, por ausencia del destinatario, por haber rehusado o por ser desconocido en el domicilio considerado-, así como el domicilio en que cada notificación se ha realizado mediante indicación numérica, adjunta a cada números de recibo, según los domicilios reseñados en la cabecera

5.1.2.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES RECAUDATORIAS REALIZADAS:

Se ordenarán cronológicamente las actuaciones recaudatorias practicadas, incluidas las notificaciones y comunicaciones de las mismas, indicando expresamente cuál de estas actuaciones interrumpe legalmente la prescripción.

Los embargos de cuenta corriente reflejarán los veinte dígitos de éstas, el importe embargado y el importe efectivamente trabado, indicando los posibles levantamientos, totales o parciales.

5.1.2.4. RELACIÓN DE RECIBOS COBRADOS:

Figurará la relación de recibos cobrados ordenada cronológicamente, señalándose el importe cobrado por cada uno de los recibos relacionados, con la indicación de ser total o parcial, así como la fuente de su cobro, en clave numérica.

Las claves numéricas identificativas del medio del cobro vendrán relacionadas al final de éste apartado y cuando se refieran a embargos de cuentas corrientes, se identificarán éstas en clave alfabética haciendo referencia a la entidad bancaria en donde se ha realizado el embargo.

5.1.2.5. RELACION DE RECIBOS ANULADOS:

Se relacionarán todos los recibos anulados, hayan sido o no previamente cobrados. Esta información habrá sido transmitida con anterioridad por nuestro servicio informático. Cada relación separada se ordenará cronológicamente según fecha propuesta de anulación.

5.1.2.6. RELACION DE RECIBOS REPUESTOS A LA VÍA VOLUNTARIA:

Se relacionarán cronológicamente los recibos repuestos a la vía voluntaria.

5.1.2.7. CONCLUSIÓN:

El informe concluirá manifestando la corrección o no de las actuaciones recaudatorias practicadas, por los motivos legalmente tasados para oponerse a las mismas, y, en consecuencia, se advertirá de la procedencia de mantener todas las deudas o recibos, de anular todos o parte de los mismos, o de retrotraer las actuaciones recaudatorias, en particular los cobros realizados. Cuando se trate de recibos cobrados por la vía de embargo de cuentas corrientes se facilitará el número de cuenta para proceder a la correspondiente devolución en su caso.

Si del examen de las actuaciones se estimara que concurren razones de fondo que pudieran determinar la improcedencia de recaudar todos o algunos de los recibos contenidos en el expediente, se adjuntará de forma anexa (hoja de OBSERVACIONES) en la que se manifestará de forma clara y concisa la causa del mismo.

Si el informe se solicita en soporte documental deberá ceñirse escrupulosamente a la deuda afectada por la actuación recaudatoria particularmente impugnada o contestada.

Si el informe se solicita a través de acceso a Internet mediante el servicio HTTPS "on line" (página web), la aplicación permitirá acotar la información en función de la deuda total y la deuda pendiente, bien referido a una fecha o bien haciendo referencia a la actuación recaudatoria impugnada o del documento de pago cuestionado.

Con la periodicidad que se determine se remitirá un archivo en el soporte que se establezca por este ayuntamiento en el que se incluirán las anulaciones, las anulaciones con devolución y las retrocesiones que resulte practicar en virtud de los informes emitidos en dicha semana con ocasión de las impugnaciones tratadas por el contratista.

5.1.3.-DESARROLLO E IMPULSO DE LOS EXPEDIENTES EJECUTIVOS:

El adjudicatario participará materialmente en las distintas fases del expediente ejecutivo, en actuaciones tales como: Traslado de solicitudes de información de datos de las entidades bancarias y de crédito, de las diferentes administraciones públicas -Hacienda Foral, Tesorería General de la Seguridad Social, Instituto Nacional de la Seguridad Social, Instituto Nacional de Empleo, etc-, de las 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 (en los términos previstos en el apartado 5.1.10.h), constitución de depósitos, designación y remoción de depositarios y demás diligencias del procedimiento recaudatorio que no impliquen ejercicio de autoridad, para cuyas actuaciones se hallará el personal que el adjudicatario designe debidamente facultado y acreditado, siendo asistido a estos efectos por el Ayuntamiento.

5.1.4. - ACTUACIÓN EN MATERIA DE RECURSOS Y OTRAS IMPUGNACIONES:

La colaboración del contratista en materia de resolución de recursos y de otras impugnaciones que se pudieran realizar por parte de los deudores, y que es objeto básico del contrato, consiste en facilitar los informes aludidos en el apartado 5.1.2, así como en confeccionar una relación informática de recibos anulados, de recibos anulados con devolución, de las retrocesiones de recibos, de recuperaciones de recibos de apremio a voluntaria, que en virtud de tales impugnaciones y de su consiguiente examen se han llevado a efecto por los servicios recaudatorios municipales.

Con la frecuencia que se indique el adjudicatario recogerá de la oficina municipal los escritos de recurso e impugnación formulados y deberá devolverlos convenientemente informados en un plazo no superior a quince días. Los archivos relativos a las anulaciones y retrocesiones que se estimen procedentes se remitirán a la Subárea de Gestión Recaudatoria según un calendario aprobado para cada ejercicio.

No obstante la colaboración anterior, se posibilita la prestación de un servicio integral de resolución de recursos en los términos establecidos en el apartado 5.1.10.i), que, de exigirse de parte municipal, deberá prestarse por el contratista con arreglo al particular precio ofertado al efecto.

5.1.5.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN GENERAL EN SOPORTE DOCUMENTAL:

5.1.5.1.- ESTADÍSTICAS E INFORMACIÓN MENSUAL:

El adjudicatario expedirá las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de los expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida en cualquier momento por el Ayuntamiento.

Los valores que sean objeto de suspensiones de procedimiento como consecuencia de la interposición de recursos o hallarse incursos en un procedimiento concursal, una vez iniciada la vía de apremio, no constarán a efectos de los ratios de la gestión de cobro hasta que se proceda a su rehabilitación, situación que durará el tiempo que sea preciso para la resolución de los recursos formulados o la resolución del concurso, reiniciándose el proceso de cobro de las deudas, si así procede, a partir de la firmeza de las resoluciones, acuerdos o sentencias.

Presentará el adjudicatario el balance de las actuaciones realizadas mensualmente, dentro de los 10 días naturales siguientes al vencimiento de cada mes. Esta memoria refleja la cuenta básica de la recaudación (carga resultante = cargo anterior + cargo mes- bajas de derechos), expresando, en consecuencia, los siguientes parámetros:

El modelo de informe mensual será facilitado al adjudicatario por la Subárea de Gestión Recaudatoria.

- Cargo anterior:
- Cargo del mes: Detallado por conceptos
- Cobros: Detallando las fuentes de los cobros y los recibos cobrados.
- Bajas por anulaciones, por reposiciones a voluntaria y por fallidos.
- Cargo resultante.

Se anexará a la información mensual detalle de los recibos cobrados y de los que han causado baja por anulación.

5.1.5.2.- MEMORIA ANUAL

El adjudicatario presentará memoria anual ante la Tesorería de la gestión realizada durante el ejercicio. Esta memoria se presentará en un plazo de treinta días naturales siguientes a la finalización de cada ejercicio. En dicha memoria se incorporará inexcusablemente un informe de gestión del cargo efectuado en los ejercicios anteriores (con especial relevancia al primer año de gestión del cargo efectuado el 2 de mayo de 2018, en el que debidamente clasificados por conceptos y ejercicios, entre otros extremos, se detallarán:

- Los valores cobrados (en las distintas fases del procedimiento de apremio):
 - Fase 1: Antes de notificarse la providencia de apremio;
 - Fase 2: En el plazo otorgado por la providencia de apremio;
 - Fase 3: Una vez dictada diligencia de embargo:

Todo ello, con indicación del principal, recargos, intereses y costas, y el procedimiento de cobro-perfectamente detallado.

-Los valores anulados.

- los valores declarados en situación de baja provisional por resultar fallidos los deudores y los valores repuestos a la vía voluntaria por razones aducidas por las oficinas gestoras de los mismos.

- la exhaustiva información de la evolución habida en la cobranza de las multas de tráfico y de OTA, tanto desde el punto de vista del tiempo o ejercicio en que devinieron firmes las sanciones, como desde el momento en que se dictó la providencia de apremio relativa a las mismas.

- Las propuestas de anulación o viabilidad de los valores pendientes, de forma que se contemplen debidamente agotadas las distintas fases de gestión del procedimiento ejecutivo de la totalidad del cargo.

No obstante, a petición de la Tesorería se presentarán memorias parciales, de carácter extraordinario, con la evolución de los trabajos realizados durante el período solicitado, con el formato, contenido y estados numéricos que se le indiquen por esta.

5.1.6.- IMPEDIMENTOS DE ACTUACIÓN:

Siempre que se produzcan situaciones de imposibilidad de actuar por falta de legitimación o personalidad del adjudicatario, aparición de obstáculos legales, representativos o formales que impidan el ejercicio material de las labores recaudatorias por la personalidad, naturaleza o circunstancias del sujeto pasivo u obligado al pago, los valores afectados por tales incidencias serán objeto de data especial por o para la subsanación de tales extremos.

El adjudicatario, en el plazo de 15 días naturales desde la recepción de cada cargo o desde el último día de cada mes, a su elección, presentará ante la Subárea de Gestión Recaudatoria, relaciones de recibos, ordenada por conceptos tributarios y en el soporte que se indique, que, incluidos en el cargo,

no están perfectamente identificados para una correcta gestión de los mismos en el procedimiento ejecutivo por las siguientes causas:

- Incorrecta identificación del deudor por omisión del nombre y de los apellidos o nombre o razón social y de su número de identificación fiscal, o errónea consignación de los mismos.
- Descripción incompleta del domicilio a efecto de notificaciones:

El adjudicatario presentará el último día hábil de cada mes o en el plazo que se establezca por la Subárea de Gestión Recaudatoria relación de recibos que hayan sido objeto de intento de notificación personal, durante el mes anterior, con resultado de desconocido, en el domicilio considerado por la oficina de gestión. Esta relación mensual se presentará en el formato que se determine y deberá venir ordenada según el código de los ingresos municipales.

5.1.7.-COMPENSACIÓN DE DEUDAS:

El adjudicatario atenderá las solicitudes de pago de las deudas mediante el mecanismo de la compensación, tanto cuando estas solicitudes se realicen por los obligados al pago, como por la tesorería municipal cuando actúe de oficio sobre deudas exigibles en periodo ejecutivo.

La compensación dispuesta de oficio se realizará una vez esté vencido el periodo de pago voluntario de cada deuda, se haya dictado o no la providencia de apremio, o la subsiguiente diligencia de embargo. Los cobros realizados vía compensación no generarán honorarios para el contratista.

5.1.8.- DECLARACIONES DE FALLIDOS:

El adjudicatario en el plazo máximo de **tres** años desde que fuera efectuado un cargo de valores para su cobro deberá haber finalizado en sus diferentes fases la totalidad del expediente ejecutivo. A estos efectos, deberá presentar un informe con propuesta de baja provisional de los valores no cobrados, en el que entre otros extremos, se detallarán:

- Los diferentes trámites o fases del procedimiento ejecutivo.
- Los intentos de cobro efectuados.
- Las causas que han impedido el cobro de los valores.
- Su viabilidad o previsión de cobro.

El/la Concejal Delegado/a del Área de Economía y Hacienda, a propuesta de la Subárea de Gestión Recaudatoria, podrá, excepcionalmente, autorizar una prórroga de la duración establecida en este apartado del procedimiento ejecutivo por el plazo que se considere oportuno respecto de aquellos valores en que se acredite su viabilidad de cobro.

La presentación del informe de fallidos se realizará en la forma y con la periodicidad señalada en el apartado 5.1.10.m), y deberá justificarse los motivos existentes para la continuación de la persecución de los débitos cargados con dicha antigüedad.

5.1.9.- INFORMACIÓN DE COBROS.:

Con periodicidad diaria el adjudicatario transmitirá al Ayuntamiento, en soporte informático, el detalle individual de los recibos cobrados, con detalle de todos los conceptos cobrados por cuenta de cada recibo, a través de su entidad de cobro.

5.1.10.- RESUMEN DE LOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN OBJETO DEL CONTRATO:

A título meramente enunciativo, y entre otras actuaciones en las que se requerirá la asistencia y colaboración del adjudicatario, se detallan las siguientes:

- a) La liquidación, en todo caso, del importe de la deuda (con inclusión del principal, recargos, intereses de demora, costas, etc) en cada fase del procedimiento ejecutivo,

- con remisión informática inmediata -diaria- a las bases datos municipales de recaudación y cobro.
- b) Atención e información, en las oficinas destinadas al efecto, a los contribuyentes que deseen efectuar pagos de deudas en período ejecutivo.
 - c) Preparación, notificación y práctica de las diligencias de embargo y de otras actuaciones recaudatorias que hayan de ser practicadas a instancia de la Recaudación municipal, colaborando en la obtención de información necesaria para su realización, cuando se tenga conocimiento fehaciente de ser desconocido el deudor en el domicilio facilitado en la gestión del tributo.
 - d) Coadyuvar en la ejecución de garantías, si la deuda estuviera garantizada, preparando cuantos documentos se precisen.
 - e) Acumulación y desglose de deudas de los expedientes ejecutivos de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.
 - f) Elaborar propuestas de resolución a las solicitudes de los contribuyentes relativas a fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas en vía ejecutiva, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos.
 - g) Proponer a la Subárea de Gestión Recaudatoria municipal la expedición de mandamientos de anotación preventiva de embargo, cancelación de cargas y demás documentos necesarios para las actuaciones recaudatorias ante los Registros Públicos, así como el nombramiento de depositario de los bienes objeto del embargo.
 - h) Impulsar la valoración de los bienes embargados que hayan de ser enajenados. Dicha valoración se llevará a cabo a través de los servicios municipales competentes según la naturaleza del bien que haya de ser objeto de pericia. En su defecto, y previa autorización municipal, podrá practicarse la valoración por servicios externos especializados (profesionales adscritos a un colegio profesional del ramo).
 - i) Formular propuestas de resolución de los recursos y demás reclamaciones presentadas por los contribuyentes contra las actuaciones llevadas a cabo en el seno del procedimiento de apremio, que serán remitidas al órgano competente para su resolución, así como llevar un registro informático de reclamaciones donde se haga constar, como mínimo, fecha de interposición del recurso, fecha de recepción, objeto del recurso, motivos de recurso, naturaleza de las alegaciones, fecha de informe y remisión del expediente y carácter de la propuesta formulada. A estos efectos, este registro informático de reclamaciones deberá estar integrado con las aplicaciones municipales de resolución de recursos en aquellos supuestos que se definan por el Ayuntamiento.

La exigencia de parte municipal de la presente prestación accesoria no eximirá, en principio, de la obligación del contratista de facilitar los informes que se refieren en el apartado 5.1.2

- j) Preparar y redactar los anuncios de subasta, realizando aquellos actos de los comprendidos en el artículo 71 y siguientes del Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia y demás legislación aplicable, siempre que los mismos no supongan ejercicio de autoridad.
- k) 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.
- l) Proponer la paralización de las actuaciones del procedimiento de apremio cuando, según los antecedentes de que se disponga, concorra alguna de las causas previstas en el artículo 169 de la Norma Foral 2/2005, de 10 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia General Tributaria.
- m) Tramitar y proponer, con periodicidad al menos mensual, las declaraciones de bajas por insolvencias y otras causas de los recibos cuyo motivo aparece acreditado documentalmente en el expediente ejecutivo mediante la oportuna labor de investigación de bienes, de conformidad con los criterios señalados por la Tesorería y sin perjuicio de la fiscalización que sobre los mismos expedientes se ordene por el/la

Concejal Delegado/a del Área de Economía y Hacienda. La tramitación de las bajas provisionales de recibos por insolvencia del deudor se ajustará a lo determinado en los informes aludidos en el apartado 5.1.8

- n) Tramitar y proponer las declaraciones de derivación de responsabilidad en los casos y en la forma prevenida por las leyes.
- o) Proponer, en los casos en que proceda, las actuaciones necesarias para el personamiento de la Hacienda Municipal en los procedimientos judiciales (suspensión de pagos, quiebra,...) o extrajudiciales en los que resulten afectados sus derechos. A estos efectos se llevará un control exhaustivo de los anuncios de prensa y boletín oficial del estado relativos a autos judiciales de declaración de concursos, y se dará cuenta de los mismos, junto con las posibles deudas del concursado, a la Subárea de Gestión Recaudatoria.
- p) Suministrar, a través de la jefatura de la Subárea de Gestión Recaudatoria, información a las Subárea de Gestión de Ingresos e Inspección Tributaria sobre todos aquellos datos que sean susceptibles de ser incorporados a la base de datos de contribuyentes, para cooperar a su mantenimiento y actualización. (Realizando los trabajos materiales de colaboración que sean adecuados para la correcta notificación tanto de recibos de Padrón, como de liquidaciones.)
- q) La actuación del epígrafe anterior consistirá en colaborar en los trabajos necesarios para la formación, mantenimiento (altas, bajas y variaciones), conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de los ingresos de derecho público, localización de domicilios, detección de transferencias de vehículos no incluidos en el padrón municipal, o incluidos no hayan sido detectadas, transmisiones de inmuebles radicados en el municipio y todos aquellos datos que contribuyan a una mejor gestión municipal de sus ingresos. En este orden de cosas se incluyen el expurgo anual de vehículos que en aplicación de lo dispuesto en el artículo 48.1.b de la Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección, mediante relación de los mismos a presentar durante el mes de diciembre de cada ejercicio, a fin de datar su baja en el padrón de vehículos, y ello sin perjuicio de dar de baja provisionalmente los recibos pendientes correspondientes a dichos vehículos.

Estas actuaciones se documentarán en libro registro al efecto creado, en el que se incluirán copia de todos los documentos facilitados por el adjudicatario en los que figuren los datos aportados. Este libro registro será utilizado como base para la facturación de los honorarios a que se refiere la cláusula 12.2.3.
- r) Cualquier otra función de naturaleza análoga o, en su caso, complementaria de las descritas anteriormente, sin que, en ningún supuesto, puedan suponer el ejercicio de autoridad por el adjudicatario del servicio, así como facilitar al tesorero cuantos datos se requieran para el debido control de los trabajos de colaboración que se contratan.
- s) El adjudicatario actuará en todo momento bajo la dirección inmediata del jefe de la Subárea de Gestión Recaudatoria y bajo las resoluciones y directrices del tesorero del ayuntamiento, quienes deberán cursar sus instrucciones por escrito.

5.1.11.- COSTAS DEL PROCEDIMIENTO:

Son costas del procedimiento, además de los gastos referidos en el artículo 82.2 del Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia, los gastos de franqueo postal derivados de la notificación y comunicación de las actuaciones recaudatorias, siempre que utilicen el sistema de correspondencia certificada con acuse de recibo.

Las costas del procedimiento ejecutivo, excepto los gastos del franqueo postal antes referido, con independencia del resultado de cada expediente de apremio, serán satisfechas por el adjudicatario. Una vez ingresados en el ayuntamiento los valores cobrados, con las costas incluidas, el adjudicatario será reintegrado de estas por el ayuntamiento mediante liquidación que presentará aquel trimestralmente,

acompañada de los correspondientes justificantes de los gastos anticipados. Los gastos de franqueo postal serán asumidos directamente por este ayuntamiento, limitándose el contratista adjudicatario a repercutirlos a los deudores en todos y cada uno de los documentos de pago que expida el mismo. En consecuencia la facturación de tal servicio se realizará a nombre y cargo de este ayuntamiento, que informará al contratista del precio de cada envío que deberá repercutir a cada recibo o recibos a que se refiera cada envío postal.

Por otra parte, serán asumidas por el ayuntamiento las costas devengadas en la tramitación de expedientes en el procedimiento ejecutivo que sean objeto de declaración de baja por anulación _por resolución de los órganos de gestión-, o de reposición a voluntaria instada de oficio por la propia Administración.

Asimismo, finalizado el plazo de duración del contrato, el adjudicatario tendrá derecho a ser reintegrado por el ayuntamiento del importe de la totalidad de las costas anticipadas pendientes de reembolso a dicha fecha y que no estuvieran vinculadas a expedientes de fallidos o bajas promovidos por la misma. Para el abono de estas costas el adjudicatario deberá presentar el detalle de las mismas relacionando los justificantes que quedan incorporados a los respectivos expedientes de apremio, a fin de posibilitar la comprobación por parte del ayuntamiento antes de realizar el reembolso.

5.1.12.- MEDIOS TÉCNICOS EN MATERIA DE EXPEDIENTES EJECUTIVOS:

Para la formación de los expedientes ejecutivos, su seguimiento, control de actuaciones y resultados y mecanismos de gestión, serán de aplicación los requerimientos exigidos en la prescripción undécima "DE LOS MEDIOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN".

5.1.13.- CUMPLIMIENTO DEL ADJUDICATARIO:

El adjudicatario del concurso será responsable del cumplimiento de las actividades enumeradas y de cuantas obligaciones contiene este pliego, desde el momento en el que se le entreguen por los funcionarios del Servicio de Recaudación los correspondientes documentos o soportes informáticos de la gestión recaudatoria o se le cursen las órdenes específicas para su cumplimiento, con obligación estricta del mismo de garantizar el servicio informático.

5.2.- EN MATERIA DE PRACTICA DE NOTIFICACIONES:

Todos los actos administrativos que en el ámbito de las actuaciones que son objeto de este contrato hayan de ser notificados, publicados o comunicados a los obligados al pago y, en general, a los interesados en los procedimientos (tales como, providencias de apremio, diligencias, requerimientos, citaciones, actas, etc.) serán realizados por el adjudicatario con arreglo a las normas vigentes, y cuidará del archivo y custodia de los documentos justificativos así como del adecuado control informático y documental de las fechas de expedición y de la práctica de la notificación en los registros y antecedentes informáticos. Todos los documentos acreditativos de las notificaciones deberán incorporarse a sus expedientes en soporte informático (escáner,...) de manera que se permita su consulta e impresión en cualquier fase de tramitación del procedimiento ejecutivo.

Cada uno de los recibos comprensivos del cargo deberá tener incorporado las imágenes propias de las distintas actuaciones con trascendencia administrativa que se hayan realizado por parte del contratista. La búsqueda de esta documentación se realizará según la referencia de cada notificación hecha constar en el informe de actuaciones.

En todo caso, las notificaciones y comunicaciones con trascendencia jurídica para la correcta realización de los procedimientos, se ajustarán a los criterios de seguridad y eficacia, para lo cual se practicarán mediante correo certificado con acuse de recibo en la forma prevenida en la Norma Foral General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia, y en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por cualquier otro medio o procedimiento de comprobada efectividad que permita la constancia en cuanto a su recepción, identidad del acto que se notifica y persona receptora. Los costes que originen estas actuaciones son de cuenta y cargo del deudor por reputarse costas.

En casos especialmente cualificados y previa petición al Ayuntamiento, podrán realizarse estas notificaciones o comunicaciones por funcionario agente notificador del propio Ayuntamiento. Estas actuaciones municipales no generarán cargo alguno para el adjudicatario.

Cuando el Ayuntamiento así lo determine, se podrán usar los medios electrónicos, con carácter preferente, para la práctica de notificaciones y comunicaciones con el ciudadano, dentro del procedimiento recaudatorio, cuando éste así lo solicite expresamente

El adjudicatario deberá mantener en todo momento a disposición del Ayuntamiento los justificantes debidamente cumplimentados de las notificaciones y comunicaciones realizadas a los efectos de comprobaciones y actuaciones fiscalizadoras respecto de la exactitud entre lo actuado y las anotaciones y documentos acreditativos.

Cuando la notificación o comunicación individual no pudiera realizarse o de cualquier otra forma resultara infructuosa, el adjudicatario realizará las indagaciones y diligencias encaminadas a localizar los domicilios y paraderos de los sujetos pasivos pendientes de notificar al objeto de practicar personalmente las notificaciones, acudiendo a los registros y bases de datos a que tenga acceso. Agotados estos trámites y dejando constancia de los intentos de notificación fallidos, practicará la notificación por comparecencia en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Bizkaia en la forma, contenido y en los medios que establece para tales casos la legislación vigente. En estos supuestos, la Tasa por inserción de anuncios en el boletín oficial correspondiente será costeada, en caso de devengarse la misma, por el deudor al reputarse la misma costa del procedimiento.

Todas las actuaciones contempladas en los apartados anteriores, con trascendencia para los procedimientos, constarán y se integrarán en el sistema de información permitiendo al Ayuntamiento controlar la gestión de las notificaciones. En este sentido, el sistema informático posibilitará un control histórico de las notificaciones por contribuyentes, resultados obtenidos, domicilios señalados para notificaciones, domicilio de los objetos tributarios, medios empleados en la notificación y demás trámites, gestiones o circunstancias análogas, permitiendo el análisis y propuestas de actuación en la mejora de esta actividad.

A estos efectos, los órganos competentes del Ayuntamiento podrán acceder con carácter permanente al sistema de información del adjudicatario, realizando cuantas comprobaciones y verificaciones estime oportunas. El Ayuntamiento podrá controlar, en todo momento, la gestión de las notificaciones efectuadas y, como ha quedado expuesto, el sistema informático posibilitará un control histórico de las notificaciones por contribuyentes.

5.3.- EN MATERIA DE IMPRESOS OFICIALES.

Los impresos oficiales que son de utilización normalizada en los procedimientos de recaudación ejecutiva, serán confeccionados por el adjudicatario en la forma que estime conveniente previa la conformidad del Ayuntamiento y con sujeción, en todo caso, a la normativa del Territorio Histórico de Bizkaia. Estos impresos en cuanto de forma directa o indirecta hayan de tener relevancia externa del servicio, dispondrán de una cabecera suficientemente indicativa de la titularidad de este Ayuntamiento, y se redactarán en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Los costes que se deriven de la confección de todos los impresos utilizables en la ejecución de este contrato, así como el resto de material fungible de oficina y demás elementos accesorios de carácter burocrático, son de cuenta y cargo exclusivo del adjudicatario.

No obstante, cuando por interés exclusivo del Ayuntamiento que no esté motivado por una modificación normativa, tuviera que modificar el adjudicatario los impresos previamente establecidos y ya confeccionados, de tal forma que se perjudicara un importante volumen de papel, el Ayuntamiento cofinanciará con aquel el coste de dichas modificaciones en los términos que se establezcan por mutuo acuerdo.

5.4.- EN MATERIA DE ANUNCIOS Y PUBLICIDAD.

Los anuncios oficiales que interesen a los procedimientos de recaudación ejecutiva, que hayan de realizarse, cuando (legalmente así proceda o) se estime conveniente para mejorar la recaudación en periodo ejecutivo, a través de Boletines Oficiales y/o en diarios de difusión públicos o privados, serán promovidos y costeados por el adjudicatario sin que por estos conceptos pueda girarse cargo alguno al

Ayuntamiento. En la redacción de cuanto sea hecho público participarán conjuntamente el adjudicatario y el Ayuntamiento, correspondiendo a este último autorizar los textos que vayan a publicarse. Estos anuncios dispondrán de una cabecera suficientemente indicativa de la titularidad de este Ayuntamiento y se redactarán en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, con respeto de las normas de identidad corporativa municipales.

5.5.- EN MATERIA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

Como complemento a lo señalado en los apartados anteriores y cuando el Ayuntamiento así lo solicite, el adjudicatario prestará servicios de asistencia técnica mediante estudios, análisis y propuestas tendentes a mejorar la estructura organizativa en la recaudación de los ingresos de derecho público. En este aspecto, la solicitud del Ayuntamiento podrá versar sobre las siguientes cuestiones:

- a) Diseño de métodos y circuitos procedimentales con descripción de los actos y actuaciones integrantes de la gestión objeto de este contrato.
- b) Formación continua del personal que potencie su capacitación y especialización profesional en las materias propias de su cometido, en especial, respecto al uso de las aplicaciones informáticas y la atención al contribuyente en cualquiera de las dos lenguas oficiales y la capacitación lingüística del personal que no tenga conocimientos de euskera.
- c) Diseño de los impresos y documentos de utilización masiva en la recaudación ejecutiva.
- d) Colaboración con los órganos competentes municipales en el diseño de sistemas de control y seguimiento mediante indicadores de calidad del servicio, consecución de objetivos y evaluación de resultados.

Sin perjuicio o menoscabo de los deberes que corresponden a los órganos municipales y sus funcionarios para la atención y asistencia al contribuyente, y como complemento indispensable a las prestaciones que son objeto de este contrato, el adjudicatario realizará la asistencia y atención directa a los contribuyentes en el local a que se refiere la prescripción décima de este Pliego y conforme a los principios de respeto y consideración debidas, así como a las directrices que pudiera impartir el Ayuntamiento.

5.6.- EN MATERIA DE PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN RECAUDATORIA

El adjudicatario velará por el absoluto respeto del instituto de la prescripción, evitando en todo caso su producción. Respetará en todo caso los plazos legalmente establecidos para cada tipo de ingreso de derecho público y contará con las oportunas cautelas informáticas para evitar que se produzca la misma en la acción recaudatoria.

En particular, realizará un exhaustivo examen del cargo inicial al dos de mayo del 2018 en el plazo máximo de tres meses. El 1 de agosto presentará informe evaluativo del cargo, proponiendo, de forma justificada la anulación de aquellos recibos afectados por la prescripción. El adjudicatario, una vez realizado tal examen asumirá como responsabilidad propia la gestión del cargo resultante.

El ayuntamiento, al tiempo de dictar la providencia de apremio, cargará informáticamente en las bases de datos del adjudicatario la relación de recibos, debidamente identificada, así como de la fecha de notificación y del plazo de pago voluntario de cada uno de ellos, a fin de que el adjudicatario pueda computar el plazo de prescripción a tener en cuenta en cada uno de los recibos cargados según su tipología.

El ayuntamiento garantizará en todo caso un plazo mínimo de tres meses, desde la fecha del cargo, en el que el adjudicatario pueda actuar sin incurrir en prescripción. En aquellos recibos cuyo plazo es inferior a tres meses para que tenga lugar el término final de la prescripción, el adjudicatario tendrá derecho a repercutir las costas en que haya podido incurrir cuando no se logre interrumpir la prescripción.

SEXTA.- DE LAS OTRAS CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO.

1ª.- El adjudicatario correrá con todos los gastos que se originen por la confección de notificaciones - sin perjuicio de la asunción municipal del gasto de franqueo postal y la posterior repercusión del mismo a los deudores por parte del adjudicatario -, diligencias de embargo y cuantos impresos sean necesarios confeccionar, expedir o distribuir. Todos los impresos los confeccionará el adjudicatario según las instrucciones que se le dicten desde las diferentes instancias municipales.

2ª.- El primer cargo de valores comprenderá el saldo pendiente de cobro con todos sus expedientes, notificaciones y actuaciones, por años y conceptos, sin que la demora de algunos valores o su comprobación retrase la tramitación de nuevos cargos.

3ª.- El adjudicatario vendrá obligado a prestar colaboración a la Administración municipal, informando de cuantos datos obtenga durante la gestión y los servicios siguientes:

- a) Información general a los contribuyentes sobre todos los aspectos relativos a la gestión recaudatoria, así como los períodos de pago, los recursos que pueden interponer y las oficinas municipales o forales donde los contribuyentes deban dirigirse a fin de obtener una mayor información sobre sus débitos.
- b) Entrega a los contribuyentes de los impresos necesarios para la realización de sus recursos, alegaciones o reclamaciones, domiciliaciones y cuantos trámites sean procedentes en materia tributaria o recaudatoria.
- c) Recogida de toda aquella información facilitada por los interesados para la modificación, revisión o actualización de las bases de datos municipales.
- d) Para el traspaso de esta información se definirán los formatos de intercambio por la Dirección del Órgano de Gestión Tributaria de conformidad con los Servicios Informáticos Municipales.

4ª.- El adjudicatario 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 formación de antecedentes, formulación de propuestas, asistencia, colaboración e informe contratadas con el adjudicatario.

SEPTIMA.- USO DE LAS LENGUAS OFICIALES.

La empresa adjudicataria deberá ofrecer su prestación respetando el derecho de la ciudadanía a ser atendida en cualquiera de las dos lenguas oficiales, y en todo caso:

- a) **La rotulación tanto exterior como interior de las oficinas destinadas para la atención e información a los contribuyentes estará en euskera y castellano.**
- b) **Los mensajes que no tienen destinatario determinado, es decir, aquellos emitidos a través de contestador automático de la central telefónica, serán en euskera y castellano en ese orden.**

c) **Los impresos, escritos y notificaciones de uso público deberán ser realizados en euskera y en castellano por la empresa adjudicataria.**

- **Los impresos oficiales que son de utilización normalizada en los procedimientos de recaudación ejecutiva serán bilingües.**

- Los actos administrativos que hayan de ser notificados, publicados o comunicados a los obligados al pago y, en general, a los interesados en los procedimientos (tales como, providencias de apremio, diligencias, requerimientos, citaciones, notificaciones etc.) estarán redactados en euskera y castellano, a excepción de los casos en que el ciudadano opte expresamente por una de las dos lenguas oficiales.

d) El personal que realice las funciones de ofrecer información general a los contribuyentes sobre todos los aspectos relativos a la gestión recaudatoria, así como los períodos de pago, los recursos que pueden interponer y las oficinas, municipales o forales donde los contribuyentes deban dirigirse a fin de obtener una mayor información sobre sus débitos, deberá garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones con la ciudadanía.

TITULO III.- DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MEDIOS MATERIALES E INFORMATICOS.

OCTAVA.- DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario deberá poner a disposición del servicio el equipamiento, tanto de recursos humanos (al menos el personal de dirección y planificación), como de medios materiales e informáticos, que a continuación se señala, en un plazo máximo de 1 mes a contar desde la formalización del contrato. Todos los gastos que originen los medios personales y materiales, incluso los de funcionamiento y mantenimiento, serán a cargo del adjudicatario.

NOVENA DE LOS RECURSOS HUMANOS.

El adjudicatario dispondrá de todo el personal necesario para la prestación de la totalidad de los servicios definidos en este Pliego. Todo el personal destinado a estos trabajos lo será con carácter exclusivo para este contrato, salvo los destinados a cubrir sustituciones o bajas.

El adjudicatario presentará, previamente al inicio de la prestación de los servicios, una relación nominal de las personas destinadas a los mismos, de manera que el Ayuntamiento pueda identificar, en cualquier momento, a las personas que ejecutan el servicio. La dotación mínima de personal será la siguiente:

Categoría	Cantidad
Director territorial. Delegado o representante de la empresa ante la administración	1
Subdirector de Delegación. Licenciado en derecho	1
Asesoría Jurídica. Licenciado en derecho	2
Jefe Equipo Informática. Ingeniero informático	1
Oficial de primera	12
Oficial de segunda	6
Administrativo	1

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá relación jurídica, laboral, ni de otra índole, con el personal de la empresa adjudicataria, ni durante el plazo de vigencia del Concurso, ni al término del mismo.

Durante la vigencia del Contrato el adjudicatario, siempre que se vaya a producir una variación en la relación nominal de las personas que constituyen la plantilla con que se inicia el contrato, bien sea por jubilación, defunción, baja voluntaria, despido, invalidez temporal, invalidez permanente etc..., está obligado a comunicarlo previamente al Ayuntamiento a través de los Servicios Técnicos Municipales, plantear la propuesta de sustitución y recibir la correspondiente autorización. La sustitución, temporal o definitiva, del personal designado, se comunicará por escrito con un plazo de antelación de diez días naturales al día en que efectivamente vaya a producirse la sustitución. La aceptación del sustituto queda condicionada a que cumpla los requisitos establecidos en este Pliego.

El adjudicatario comunicará al Ayuntamiento, asimismo, cualquier variación o incidencia que se produzca, a lo largo de la vigencia del Concurso, en la relación nominal del personal afecto a la prestación de los servicios.

La falta de comunicación por parte de la Empresa Adjudicataria a los Servicios Técnicos Municipales, de cualquier variación de la plantilla realizada unilateralmente, podrá dar lugar a una falta grave pudiendo su reiteración provocar la resolución del contrato.

El adjudicatario no podrá pretextar la falta de personal para suspender o retrasar los servicios que le ordene realizar este Ayuntamiento, debiendo disponer, en todo momento, del necesario para su prestación

En el Anexo 1 se adjunta el personal que actualmente presta servicio en este contrato, según la información facilitada por la empresa que presta el servicio.

El adjudicatario debe garantizar la atención a los contribuyentes en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, por lo que en las oficinas de atención recaudatoria habrá suficiente personal administrativo de atención al público con conocimiento de euskera para garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones con los contribuyentes tanto en la atención telefónica como en la presencial.

El adjudicatario designará la persona responsable, dependiente de ella, que será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que plantee la ejecución del presente contrato. Dicho nombramiento deberá ser sometido, previamente a su eficacia, a la consideración del Ayuntamiento.

Dicho delegado responsable, con dedicación exclusiva a los servicios contratados, se encargará de dirigir los servicios en las oficinas y coordinar las relaciones con la Tesorería Municipal para lo cual, deberá reunir una cualificación técnica suficiente y contar con experiencia ocupando puestos de dirección o gerencia en funciones recaudatorias o similares y las condiciones idóneas de conocimientos teóricos y prácticos en materia de dirección, organización y funcionamiento de personal, así como en general del régimen jurídico de las Entidades Locales, del régimen tributario y recaudatorio, del procedimiento sancionador, en el ámbito del Territorio Histórico de Bizkaia, y con competencias suficientes para:

- a) Ostentar la representación del adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia, según el presente Pliego, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del servicio.
- b) Organizar la ejecución del servicio así como el cumplimiento de las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento se reserva, cuando concurren causas justificadas, la facultad de solicitar al adjudicatario la sustitución del mismo, y la designación de un nuevo delegado responsable.

Se relaciona en el Anexo 2, el Convenio Colectivo de los trabajadores.

DECIMA.- DE LOS MEDIOS MATERIALES.

1º.- El adjudicatario estará obligado a disponer, a su costa, de una central telefónica que soporte un mínimo de cuatro líneas telefónicas para la atención al público. Una de las líneas telefónicas deberá estar preparada para recibir y transmitir información a través de fax.

2º.- Para la prestación del servicio, el adjudicatario dispondrá en condiciones de idoneidad a juicio del Ayuntamiento, de uno o varios locales de oficinas, de la siguiente forma y manera. La oficina de atención al público, con una superficie mínima de 150 metros cuadrados, deberá estar ubicada lo más cerca posible al mayor número de paradas de los distintos medios de transporte público existentes en el municipio. En este local se prestará la atención directa y personalizada a los contribuyentes. Este local deberá estar exento de barreras arquitectónicas que limiten el libre acceso de los contribuyentes.

Además, el adjudicatario deberá disponer de un local u oficina no destinadas directamente a la atención del público y dentro del término Municipal, para uso de archivos, salas de formación del personal, salas de reuniones y de subastas y otras dependencias de servicio interno, con una superficie recomendable de 200 metros cuadrados

Si optare por disponer de un solo local de oficinas, éste deberá estar ubicado lo más cerca posible al mayor número de paradas de los distintos medios de transporte público existentes en el municipio, y en él se prestarán y desarrollarán los servicios de asistencia y colaboración que son objeto de este contrato incluso la atención directa y personalizada a los contribuyentes.

En cualquier caso se deberá contar con la conformidad de la Dirección del Órgano de Gestión Tributaria y al igual que el anterior, estar exento de barreras arquitectónicas que limiten el libre acceso de los contribuyentes.

En el plazo de 10 días desde la formalización del contrato, el adjudicatario deberá acreditar documentalmente estar en disponibilidad de poder acceder a la propiedad o arrendamiento de los locales.

Los locales deberán cumplir taxativamente con lo dispuesto en este apartado, siendo competencia del/de la Concejal Delegado/a del Área de Economía y Hacienda determinar la idoneidad de los mismos.

Hasta que el adjudicatario no disponga de los locales de oficinas aptos para la prestación del servicio, no se efectuará el primer cargo.

Dichos locales, debidamente habilitados, se dotarán con mobiliario, material y equipos informáticos, así como de los suministros de agua, luz, y teléfono con línea para uso informático y telemático. Todas estas dotaciones, así como las necesarias para su mantenimiento, serán de cuenta y cargo del adjudicatario.

En lugar visible desde la vía pública se indicará, entre otros extremos, la denominación siguiente: **“DERRIGORREZKO DIRUBILKETA. BILBOKO UDALA --- RECAUDACIÓN EJECUTIVA. AYUNTAMIENTO DE BILBAO”**, con respeto de los criterios de identidad corporativa municipal. En el mismo sentido los rótulos identificadores en el interior del local deberán de respetar los criterios municipales de señalización.

La apertura, disponibilidad e instalación de los locales por el adjudicatario, vendrá determinada por las directrices que a tal efecto señale el Ayuntamiento en función de las necesidades que sus programas y objetivos requieran.

El servicio de atención personal al contribuyente, se organizará de modo tal que se asegure un mínimo de 7 horas diarias (en días laborables, mañana de 9:00 a 14:00 horas, y tarde de 16:00 a 18:00 horas) y de cinco días a la semana, excepto las que contengan días festivos distintos de los sábados y domingos. Este servicio, durante los meses de junio, julio y agosto, podrá prestarse en jornada intensiva con un mínimo de 7 horas diarias (en días laborables de 8:00 a 15:00 horas) y de cinco días a la semana, excepto las que contengan días festivos distintos de los sábados y domingos.

Se acompaña plano de radio de limitación de la ubicación del local en el Anexo 3 unido a este pliego de prescripciones.

UNDECIMA DE LOS MEDIOS INFORMATICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El adjudicatario instalará en sus locales los equipos informáticos necesarios para la ejecución del contrato y dispondrá de los terminales informáticos que se precisen. Será por cuenta del adjudicatario el equipamiento informático necesario para el suministro y recepción de información, que sea compatible con los equipos informáticos municipales existentes.

El adjudicatario deberá, a su costa, posibilitar la configuración de los equipos informáticos municipales del Área de Economía y Hacienda para acceder al sistema de información del aquel, con los niveles de seguridad que se establezcan, y siempre sobre cualquier tipo de plataforma informática de uso habitual (navegadores estándar utilizados para acceder a Internet mediante el servicio HTTPS), que permitan realizar las consultas que se estimen convenientes al objeto del control de la gestión de los servicios de asistencia y colaboración contratados.

El adjudicatario dispondrá del equipo informático necesario para la atención en línea a los ciudadanos y gestores, en la forma como se recoge y regula en el presente pliego de prescripciones técnicas, permitiendo el acceso desde cualquier tipo de plataforma (navegadores estándar utilizados para acceder a Internet mediante el servicio HTTPS), con los requerimientos de seguridad óptimos y, cuyo coste de conexión no suponga a los interesados un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada.

Podrá igualmente instalar o servirse de cualquier otra medida, elementos, máquinas o sistemas que posibiliten y favorezcan los cobros gestionados y la culminación de operaciones recaudatorias.

En definitiva, el adjudicatario adquirirá y adscribirá al servicio un equipo informático que, sin perjuicio de incorporar las mejoras y las ampliaciones que a juicio de la Tesorería, según informe de CIMUBISA (CENTRO INFORMATICO MUNICIPAL DE BILBAO, S.A.), se consideren necesarias, responda como mínimo a las siguientes características:

a) Capacidad de conexión. Se distinguirán dos tipos de conexiones:

a.1.) Consultas “on line” al sistema de información: deberán poder conectarse mediante el protocolo de transferencia de hipertexto (http) de la familia de protocolos TCP/IP para las consultas “on line” del sistema de información que puedan efectuar tanto los funcionarios

desde los dispositivos integrados en la red municipal corporativa, como los ciudadanos y las gestorías.

a.2.) Mediante protocolo FTP para la transferencia de archivos entre la empresa adjudicataria con la red municipal y, concretamente, el equipo del Área de Economía y Hacienda, respetando e integrándose en la política de seguridad informática municipal.

b) Equipamiento informático. El necesario para la gestión de la recaudación media aproximada de un mínimo de 3.500.000 recibos en 10 años, dimensionándolo en cuanto a su capacidad de proceso, memoria, almacenamiento en disco, soporte magnético de intercambio, dispositivos de seguridad, recepción y transferencia de información con el Ayuntamiento. Asimismo, se dotará de impresoras, escáner y cuanto equipo informático sea necesario para la correcta prestación del servicio objeto de contrato.

11.2.- APLICACIONES INFORMATICAS (SOFTWARE).

El adjudicatario deberá tener desarrollado y en explotación, en el momento de presentarse a licitación, el conjunto de aplicaciones necesario para la plena ejecución del contrato en su amplia gama de actuaciones e intervenciones en recaudación ejecutiva (operativos desde servicios https y sobre navegadores de uso habitual), con procesos rápidos y eficaces en actuaciones sobre el patrimonio de los deudores, estando en condiciones de mostrar en todo momento la situación general de la tramitación de expedientes, con desgloses por cuantías, deudores, conceptos y demás referencias que contribuyan a su más efectiva e inmediata orientación en la realización de actuaciones y ultimación de expedientes ejecutivos. A estos efectos, el sistema de información deberá permitir:

- a) Contemplar, en el procedimiento de apremio, las diferentes actuaciones en que se encuentren los expedientes ejecutivos, requiriéndose a estos efectos que el licitador defina un potencial mínimo y suficiente de fases o posiciones que abarquen la totalidad de dicho procedimiento, posibilitando en todo momento conocer la situación puntual de un expediente, grupo de expedientes, consulta de datos generados por cada actuación, importes individuales y acumulados por fases, número de recibos afectos, etc. Se requerirá a su vez la existencia de un acumulado histórico por expediente de las actuaciones realizadas, así como del conjunto de ellos. Dicho expediente deberá soportar efectos multimedia, permitiendo asociar, ejecutar y visualizar objetos, de forma que, en su caso, pueda integrarse de forma directa todo el documental que justifiquen los actos y actuaciones administrativas. El software deberá ser de fácil adaptación y parametrización a las necesidades funcionales específicas de este Ayuntamiento, por lo que en el diseño y establecimiento de flujos de trabajo se introducirán las necesarias fases, pasos y parámetros que respondan a los mismos.
- b) Posibilitar la transmisión al Ayuntamiento, por medios electrónicos anteriormente citados, de la información individualizada a la que se refieren, entre otros, el apartado 5.1.9 del presente pliego. Esta transmisión será diaria y la información estará adaptada a la estructura de datos definida en la aplicación de Gestión Tributaria y de Recaudación (SAP-TRM).
- c) Posibilitar, además, en los procedimientos de recaudación ejecutiva, la emisión de documentos aptos para su tratamiento informatizado con las Entidades de Depósito colaboradoras en la Recaudación Municipal, de forma que la información pueda circular por procedimiento informático o telemático con supresión del soporte papel.
- d) Asumir la depuración y actualización de los datos de contribuyentes y deudas, y permitir la comunicación de las modificaciones al Ayuntamiento.
- e) Cuidar de la seguridad de los datos de acuerdo con la legislación vigente en cada momento, y, como mínimo, con el mismo nivel utilizado por el Ayuntamiento.
- f) Atender en línea a los ciudadanos y gestores, en la forma como se recoge y regula en el presente pliego de prescripciones técnicas, permitiendo el acceso desde cualquier tipo de plataforma mediante un navegador estándar, cuyo coste de conexión no suponga a los interesados un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada.
- g) Disponer y facilitar el acceso a herramientas informáticas de última generación (Business Intelligence) de análisis de datos e indicadores que permitan la toma de

decisiones por los órganos competentes de la recaudación municipal, en cada una de las fases que forman parte del procedimiento ejecutivo. Asimismo, se permitirá el conocimiento de valores económicos y de datos de contribuyentes incursos en el procedimiento ejecutivo, tanto actuales como históricos y evolutivos. Dicha información estadística y de análisis deberá ser exportable a herramientas ofimáticas estándar (Excel y Word) y deberá permitir y facilitar su integración con un ERP (SAP).

El software posibilitará su modificación inmediata a fin de recoger cualquier modificación legislativa que se incorpore al procedimiento.

El coste de instalación del hardware y de los equipos, así como del software y aplicaciones, no podrá ser repercutido por el adjudicatario, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina en el presente concurso. En estos términos, el adjudicatario entregará al Ayuntamiento, sin cargo, el software necesario, y en soporte utilizable por los sistemas municipales, para poder consultar en cualquier momento el estado de los expedientes, y lo mantendrá actualizado siendo compatibles con los del Ayuntamiento. También contratará y pagará las líneas de comunicación y demás elementos necesarios, y el mantenimiento o alquiler de todos estos elementos o licencias.

En definitiva, el adjudicatario adquirirá y adscribirá al servicio las aplicaciones informáticas que, sin perjuicio de incorporar las mejoras y las ampliaciones que a juicio de la Tesorería, según informe de CIMUBISA (CENTRO INFORMÁTICO MUNICIPAL DE BILBAO, S.A.), se consideren necesarias, y responda como mínimo a las siguientes características:

Aplicaciones: Aplicación propia de Recaudación Ejecutiva, con las características específicas de las mismas. Se requiere que la aplicación sea abierta, con la posibilidad de modificarse inmediatamente a fin de recoger cualquier modificación legislativa que se incorpore al procedimiento.

TITULO IV.- DE LA CONTRAPRESTACION ECONOMICA.

DUODECIMA.- DE LOS TIPOS DE LICITACION.

La retribución del presente contrato estará en función del volumen o de los resultados concretos que se obtengan por las gestiones y servicios realizados por el adjudicatario tomándose como índice o base de cálculo el importe de los derechos recaudados, es decir, por los tributos y demás ingresos de derecho público cuya recaudación en periodo ejecutivo, en los términos descritos en este Pliego, son objeto de la asistencia y colaboración contratados.

Así, a los efectos de licitación, se establecen los siguientes tipos:

12.1.- EN MATERIA DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA:

12.1.1.- Por los ingresos realizados en periodo ejecutivo de tributos, precios públicos e ingresos de derecho público que no sean multas de circulación u OTA, incluso mediante su reposición a voluntaria acordada por la administración, siempre y cuando por parte del adjudicatario se hubieran realizado actuaciones tendentes al cobro, se fija un tipo máximo de licitación del **100%** del recargo aplicable en los cobros realizados en periodo ejecutivo, IVA incluido. A estos efectos, en los ingresos realizados mediante reposición a voluntaria acordada por la administración, el tipo de licitación se aplicará estimándose, en todo caso, un recargo del 5%

12.1.2.- Por los ingresos realizados en periodo ejecutivo por multas de circulación y OTA, se fija un tipo máximo de licitación del **100%** del recargo aplicable en los cobros realizados en periodo ejecutivo, IVA incluido. A estos efectos, en los ingresos realizados mediante reposición a voluntaria acordada por la administración, siempre y cuando por parte del adjudicatario se hubieran realizado actuaciones tendentes al cobro, el tipo de licitación se aplicará estimándose, en todo caso, un recargo del 5%.

12.1.3.- Por los ingresos realizados en periodo ejecutivo por cualquier concepto se fija un tipo máximo de licitación del **100%** sobre los intereses de demora en los cobros realizados en periodo ejecutivo.

12.1.4.- Los cobros realizados mediante el mecanismo de la compensación de deudas, tal y como se señala en la cláusula 5.1.7, no serán objeto de retribución al contratista y por tanto no serán tenidos en cuenta a la hora de cuantificar los ingresos aludidos en los apartados 12.1.1, 12.1.2 y 12.1.3.

12.1.5.- La facturación que así resulte contemplará la deducción correspondiente a los honorarios cobrados con anterioridad por el contratista, sobre recibos que una vez pagados han sido objeto de devolución por la Subárea de Recaudación por no haberse ajustado al procedimiento ejecutivo de cobro. El Ayuntamiento asumirá el pago de los intereses de demora en la devolución de recibos anulados por incumplimiento inevitable de las normas reguladoras del procedimiento de embargo (pensiones, rentas inembargables, etc), así como en el caso de anulaciones de sanciones por fallecimiento de la persona sancionada.

12.2.- EN MATERIA DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

12.2.1.- Por cada expediente de declaración de fallidos aprobada por la administración, previa su fiscalización, se fija un precio máximo por cada expediente individual de DIEZ EUROS (10,00 €), IVA excluido.

12.2.2.- Por cada informe con propuesta de resolución en el procedimiento ejecutivo a petición de la administración, se fija un precio máximo por cada expediente individual de **VEINTE EUROS (20,00 €)**, IVA excluido.

12.2.3.- Por los trabajos de colaboración necesarios para el mantenimiento (altas, bajas y variaciones), conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de los ingresos de derecho público, se fija un precio máximo por cada 10 expedientes individuales, debidamente documentados y tramitados, en los supuestos y términos establecidos por los servicios municipales de recaudación y gestión, de **QUINCE EUROS (15,00 €)**, IVA excluido.

12.2.4.- Por los trabajos de colaboración necesarios para la grabación, clasificación y tipificación de alegaciones y resoluciones de los recursos que se pudieran interponer tanto en los expedientes sancionadores por infracciones a la Ordenanza Municipal de Tráfico y Aparcamiento (OTA/TAO) y a la ley de Tráfico, se fija un precio máximo por cada actuación o expediente individual, debidamente tramitado en los supuestos y términos establecidos por los servicios municipales de recaudación y gestión, de **TREINTA EUROS (30,00 €)**, IVA excluido.

12.2.5.- Por los trabajos de colaboración necesarios consistentes únicamente en la grabación y escaneado, sin resoluciones, de los recursos que se pudieran interponer tanto en los expedientes sancionadores por infracciones a la Ordenanza Municipal de Tráfico y Aparcamiento (OTA/TAO) y a la Ley de Tráfico, como en el procedimiento ejecutivo, se fija un precio máximo por cada actuación o expediente individual, debidamente tramitado en los supuestos y términos establecidos por los servicios municipales de recaudación y gestión de **QUINCE EUROS (15,00 €)** IVA excluido.

DECIMOTERCERA. DE LA FORMA DE PAGO.

El pago se efectuará una vez presentadas en la Subárea de Gestión Recaudatoria las facturas electrónicas mensuales detalladas, libradas por meses vencidos, previos los trámites administrativos correspondientes, abonándose dentro del plazo legalmente establecido al efecto. Se presentarán facturas electrónicas mensuales, diferenciando según su objeto si se refieren a los ingresos mensuales realizados, a los concretos servicios de ayuda y colaboración efectivamente prestados en la resolución de recursos según se refieran a los expedientes sancionadores o a los ejecutivos, a declaraciones de fallidos, a cobros de recibos que han sido objeto de recuperación a situación de voluntaria, a costas y a los concretos servicios de colaboración prestados en la depuración de los padrones en la que se detallarán los mismos. La factura correspondiente a los ingresos mensuales se acompañará de la correspondiente memoria mensual referida en la cláusula 5.1.5 1

TITULO V.- DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

DECIMOCUARTA DEBERES Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

14.1.- DEBERES Y OBLIGACIONES PARTICULARES DEL ADJUDICATARIO.

Serán deberes y obligaciones del adjudicatario del servicio, además de los ya señalados en las cláusulas precedentes, las siguientes:

1º.- Ejercer la actividad de colaboración prevista en este pliego, así como guardar y custodiar bajo su responsabilidad los documentos que, expedidos por los órganos competentes del Ayuntamiento, se le encomienden para que lleve a cabo dicha actividad de colaboración. Los valores serán integrados en el sistema de información, expidiéndose el correspondiente documento una vez se requiera el mismo.

El adjudicatario 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 y reclamaciones deban acordar estos, todo esto sin perjuicio de las actuaciones y colaboraciones contratadas con el adjudicatario.

2º.- Llevanza y custodia de aquellos libros o registros informáticos que sean establecidos por el organismo municipal competente.

3º.- Suministro de la memoria anual de cada ejercicio económico especificada en la prescripción quinta, apartado 5.1.5.2 del presente pliego.

4º.- Facilitar cualquier intervención de los funcionarios municipales para verificar el estado de la documentación, instalaciones y demás condiciones de prestación de los servicios objeto de contrato.

5º.- Evitar bajo su responsabilidad la exacción de costas y gastos que no estén debidamente autorizados, justificando en todo caso los correspondientes expedientes las que legalmente sean exigibles.

6º.- Ser correcto en las relaciones con el público, cuidando bajo su responsabilidad que esta norma sea observada por el personal a su cargo.

7º.- Canalizar las relaciones del servicio de recaudación con las entidades bancarias colaboradoras.

8º.- Mantener abiertas al público las oficinas de atención recaudatoria en la jornada laboral señalada en la prescripción décima del presente pliego.

9º.- Notificar, en el plazo de quince días, las incapacidades o incompatibilidades que hubieran podido sobrevenir.

10º.- El adjudicatario está obligado a mantener los medios personales y materiales ofertados durante la ejecución y vigencia del contrato.

14.2.- CUSTODIA, CONFIDENCIALIDAD Y TITULARIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Es obligación del adjudicatario no utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos, así como información relacionada directa o indirectamente con los trabajos objeto del contrato, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos, respondiendo, en su caso, de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Con independencia de la información que obtenga el adjudicatario, el Ayuntamiento facilitará aquella que estime precisa, de la que disponga o a la que tenga acceso, necesaria para la mejor prestación de los servicios.

La información referida a cada contribuyente integra los expedientes individuales o colectivos abiertos, y serán custodiados por el adjudicatario a disposición del Ayuntamiento y para su exclusivo uso, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato. Esta información, inclusive la que obtenga el adjudicatario en la realización de sus servicios, será en su totalidad y sin excepción alguna propiedad de este Ayuntamiento, por lo que aquel no podrá en ningún caso facilitar esta información a otras Administraciones, instituciones o particulares.

Asimismo, el Ayuntamiento será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros informáticos que obren en poder del adjudicatario, relacionados con los datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales obtenidos por aquel, necesarios para la realización

de los servicios objeto de contrato. El adjudicatario al término del contrato estará obligado a entregar al Ayuntamiento de Bilbao, en el soporte informático que se establezca por la Tesorería Municipal, de conformidad con los Servicios Informáticos Municipales, toda la información contenida en sus ficheros, archivos y registros informáticos que obren en su poder, junto con la documentación administrativa que le sirve de soporte.

Las anteriores obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas en garantía del deber de secreto que para el efecto establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y demás disposiciones concordantes.

Además de este deber de confidencialidad el adjudicatario deberá operar con los controles de calidad que se consideren adecuados y suficientes y en su caso establezca el Ayuntamiento a fin de garantizar la no vulneración de dicho deber ni siquiera de forma involuntaria.

DECIMOQUINTA.- DE LA SUPERIOR DIRECCIÓN E INSPECCIÓN

Todo lo anteriormente expuesto en esta prescripción se entiende, sin perjuicio de la superior dirección e inspección de la Alcaldía y del/de la Concejal Delegado/a en quien delegue, que dictarán para tal efecto las órdenes e instrucciones que sean precisas para su normal y eficaz prestación del servicio. En cualquier caso, los actos que supongan ejercicio de autoridad serán dictados por personal que ostente la condición de funcionario.

DECIMOSEXTA.- RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO.

El contrato se entenderá aceptado a riesgo y ventura del concursante que resulte adjudicatario. Cualquier modificación del régimen de ingresos de la Hacienda Municipal, consecuencia de normas legales, no dará derecho alguno a exigir indemnización.

El adjudicatario será, asimismo, responsable de los daños y perjuicios que se produzcan a terceros, al Ayuntamiento o al personal del mismo, como consecuencia de la prestación del servicio, siendo de su cargo el pago de las indemnizaciones que por ellos se deriven.

DECIMSEPTIMA.- DE LAS PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

El incumplimiento por el adjudicatario de las obligaciones establecidas y, en su caso, del contrato definitivo, y, en general, los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios que sean imputables al mismo, darán lugar a la imposición de penalidades por la Alcaldía o por el/la Concejal Delegado/a del Área de Economía y Hacienda:

17.1.- Previa la tramitación del oportuno expediente, con una penalidad por importe de hasta MIL DOSCIENTOS EUROS (1.200,00 €) cuando el incumplimiento sea calificado como leve. Se consideran incumplimientos o faltas leves, en enumeración no exhaustiva, las siguientes:

- Producción de retrasos y demoras injustificadas en el cumplimiento de los plazos de suministro de datos para la rendición de cuentas de gestión.
- Cometer incorrecciones en sus relaciones con el público o con personal del Ayuntamiento por parte del adjudicatario o del personal a su cargo.
- Cierre injustificado de las dependencias del adjudicatario destinadas a la atención al público y durante la jornada establecida, sin que medie autorización previa del Ayuntamiento.
- Incumplimiento de la obligación de mantenimiento adecuado, decoro y seguridad de las dependencias a su cargo.
- Desobediencia leve de las órdenes que emanan de la dirección del servicio que se dicten para la eficaz y normal prestación del mismo.

- Cualquier otra falta de naturaleza análoga a las anteriores y que no esté específicamente calificada como infracción grave.

17.2.- Previa la tramitación del oportuno expediente, con una penalidad por importe entre MIL DOSCIENTOS EUROS CON UN CÉNTIMO DE EURO (1.200,01 €) hasta SEIS MIL DIEZ EUROS (6.010,00 €), en función de la mayor o menor gravedad del incumplimiento cometido, los siguientes supuestos de incumplimientos o faltas graves:

- Desobediencia de las órdenes que emanen del Tesorero o, en su caso, de la Jefatura de la Subárea de Recaudación, y que se dicten para la más correcta y eficaz prestación del servicio.
- Cesión o concertación de la prestación parcial del servicio con terceros sin la previa autorización del Ayuntamiento.
- Interrupción continuada en la prestación del servicio por un período de dos días sin causa justificada ni autorización municipal.
- Negligencia en la custodia de los valores y documentos entregados para la realización de las funciones objeto de contratación.
- Exacción de costas y gastos a los contribuyentes que no están debidamente autorizadas y justificadas.
- Incumplimiento de las obligaciones de contratación del personal, del tipo de contrato a realizar con el mismo y las obligaciones con la Seguridad Social.
- Omisión en el cumplimiento de las obligaciones en la liquidación de valores.
- La omisión en la ejecución de trámites o requisitos establecidos en el procedimiento administrativo de apremio.
- La prescripción de valores a su cargo, por negligencia imputable al contratista, sin perjuicio de la exigencia del reintegro.
- La formulación de propuestas improcedentes de fallidos como resultado de la fiscalización ordenada por la administración.
- Incumplimiento de las obligaciones fiscales, tanto de carácter material como formal, para con la Hacienda Pública, estatal, autonómica o local.
- La falta de comunicación por parte de la Empresa Adjudicataria a los Servicios Técnicos Municipales, de cualquier variación de la plantilla realizada unilateralmente.
- Incurrir en falta leve más de cinco veces en el plazo de dos años contados desde que se cometa la primera.

17.3.- Previa la tramitación del oportuno expediente, con una penalidad por importe entre SEIS MIL DIEZ EUROS CON UN CÉNTIMO DE EURO (6.010,01 €) hasta TREINTA MIL CINCUENTA EUROS (30.050,00 €), los siguientes supuestos de incumplimientos o faltas muy graves:

- Retrasar deliberadamente el cobro de cantidades importantes, superiores en todo caso a TREINTA MIL CINCUENTA EUROS (30.050,00 €), provocando una falencia que no se hubiese dado sin el retraso.
- Evidenciar desinterés por el cobro de recibos de reducido importe, que se presumirá cuando en recibos cuyo principal no superen CIENTO CINCUENTA EUROS (150,00 €), se produzca sin causa justificada un número de recibos cobrados que no alcance la media de los ingresados en apremio por el Ayuntamiento en los tres últimos ejercicios anteriores a este contrato.
- Ocultar datos, expedientes, cuentas bancarias, etc. que impidan efectuar los controles previstos en este Pliego.
- Condonar o dejar de cobrar, sin autorización municipal, cantidades de la deuda tributaria.
- Cualquier actuación negligente que perjudique notoriamente a los intereses municipales.

17.4.- El importe de las penalidades se hará efectivo mediante deducción de las mismas en las certificaciones, facturas o documentos de pago al adjudicatario y, en su caso, podrán ser aplicadas a las fianzas constituidas.

17.5.- Si la infracción del adjudicatario de las obligaciones impuestas pusiera en peligro la buena prestación del servicio o consistiera en la desobediencia a las órdenes del Ayuntamiento, podrá la Corporación declarar la suspensión inmediata o la resolución de este contrato sin indemnización alguna para el adjudicatario, en los términos previstos en la legislación aplicable en la materia.

17.6.- Las penalidades referidas en los apartados anteriores no excluyen el derecho a indemnización que el Ayuntamiento tenga por los daños y perjuicios que el incumplimiento del adjudicatario le pudiera ocasionar.

DECIMOCTAVA.- DE LA REVISIÓN DE PRECIOS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Real Decreto Legislativo 3/2011 del 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, no procederá la revisión del precio del contrato.

DECIMONOVENA.- DE LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

19.1.- El contrato se extinguirá por el transcurso del plazo, incluidas las prórrogas, o por su resolución anticipada.

19.2.- A la extinción del contrato y de sus prórrogas, si las hubiere, el adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento, debidamente ordenada, toda la documentación que obre en su poder referente a los expedientes administrativos de recaudación, según el estado de tramitación de los mismos en función de las distintas fases del procedimiento definidas según las prescripciones contenidas en este pliego, rindiendo cuentas de su gestión con el arqueo correspondiente, entendiéndose que en tanto no se produzca la plena conformidad de la Tesorería municipal deberá responder aquél frente a ésta, además de asumir la obligación de resarcir los daños y perjuicios que se ocasionen por su demora en la devolución de la documentación o rendición de cuentas. Asimismo, deberá poner a disposición del Ayuntamiento toda la información técnica, económica y de personal que se considere precisa por los servicios municipales.

19.3.- La extinción del contrato dejará sin efecto el vínculo del Ayuntamiento con el adjudicatario o sus empleados, de modo que no podrá entenderse subsistente relación laboral, administrativa o de otra índole entre estos y el Ayuntamiento, respondiendo el adjudicatario directamente frente a sus empleados por las consecuencias laborales que se deriven de la extinción del contrato con la Administración.

En Bilbao, a 14 de Junio de 2.017

Dirubilketaren Zuzendariordea
El subdirector de recaudación

Zergen Kudeaketarako Zuzendaria/El Director de Gestión
Tributaria
Jarduneko Diruzaina/El Tesorero en funciones

Juan Cruz Renobales Scheifler

José Manuel Marín Monzón