

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EN LA GESTION DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la ejecución de los trabajos de "Consultoría, Desarrollo y Gestión de la Recaudación en Periodo Ejecutivo" del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, en adelante CABB.

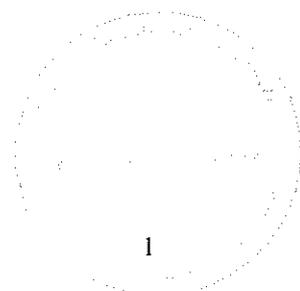
2.- ALCANCE Y OBJETIVOS

Las actividades a realizar por el contratista deberán contemplar tanto el asesoramiento funcional, técnico y organizativo como la ejecución práctica de gestiones recaudatorias. Estas gestiones deben combinar la tramitación del Procedimiento Administrativo de Apremio con la aplicación de otras técnicas para potenciar la capacidad de recuperación de las deudas de clientes en periodo ejecutivo.

Los objetivos a alcanzar con estos trabajos son los siguientes:

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

3.- AMBITO DE APLICACION



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

Los desplazamientos para la realización de las gestiones recaudatorias serán por cuenta del adjudicatario.

4.- CUANTIFICACION DE LOS TRABAJOS

El precio del contrato es variable, ya que consiste en aplicar un porcentaje a modo de "premio de recaudación" a cada factura recaudada; existiendo diferentes tipos aplicables en función de la antigüedad de la factura recaudada; así como del hecho de que se esté recaudando un importe relacionado con un contrato que se encuentre en ese momento en situación de baja.

Para que se genere el derecho a percibir el "premio de recaudación" por los importes cobrados mensualmente es preciso que la recaudación del mes natural haya superado los 35.000 euros.

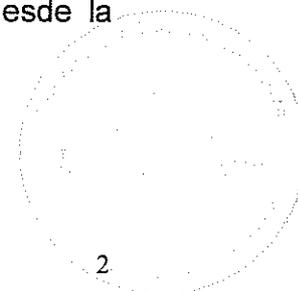
Si la recaudación del mes natural resulta inferior a 35.000 euros no genera derecho a percibir el "premio de recaudación" que configura el precio del contrato y, el importe efectivamente recaudado no será considerado a efectos del cálculo de la recaudación en meses posteriores.

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

El tiempo de dedicación mediante presencia en las oficinas del CABB del personal del contratista al servicio de recaudación ejecutiva en el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia se establece como mínimo en las que correspondan por aplicación de los recursos humanos del artículo 10 y que podrán ser mejoradas por los licitadores en sus ofertas

5.- INICIO DE LOS TRABAJOS

Los trabajos deberán comenzarse en el plazo máximo de un mes desde la notificación de la adjudicación.



6.- TRABAJO A DESARROLLAR

Periódicamente por el Jefe de Recaudación del CABB se entregará al contratista la relación de clientes que a partir de ese momento serán objeto de las gestiones que procedan por parte de la Recaudación Ejecutiva.

Normalmente los clientes seleccionados serán aquellos que tengan cuatro o más recibos pendientes de pago.

Excepcionalmente, y por razones de interés para el CABB, podrán entregarse abonados con un número de recibos pendientes de pago inferior a cuatro.

Con fecha de 1 de diciembre de 2017 el número de clientes gestionados en ejecutiva asciende a 6.488 por un importe total de 3.519.405,60€ de tasas propias del Consorcio, que se desglosan en función de la antigüedad:

<u>Antigüedad</u>	<u>Importe</u>
0-12	158.016,23
12-24	356.904,56
24-36.	514.878,65
Más de36	2.484.559,36
Importe de contratos en baja	5.046,80

Deberá continuarse con los expedientes que ya estén en tramitación y mensualmente se asignarán nuevos clientes para su gestión.

El número de abonados adicionales que anualmente se entregarán al contratista será de 1.000.

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

A su vez, adicionalmente a las gestiones que para la recaudación en vía ejecutiva resulten necesarias efectuar conforme explica el párrafo precedente, el Consorcio de Aguas encomendará también la actualización u obtención de datos personales y/o CIF/DNI de determinados sujetos pasivos. Dicha

encomienda no implicará necesariamente que se traslade la gestión de su posible deuda, siendo en principio dos vías diferentes y en cierta manera independientes. A modo orientativo, se estima que el número de gestiones anuales entregadas serán del orden de 1.000.

Se exigirá al contratista trabajar con el módulo de Recaudación Ejecutiva implantado en el Sistema Integral de Gestión de Abonados (SIGA).

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

La formación necesaria de los recursos humanos mediante los se prestará el servicio de recaudación ejecutiva será²⁸ a cuenta del adjudicatario, debiendo disponer de los medios suficientes en cantidad y cualificación para dar inicio al servicio en el plazo establecido en el apartado cinco.

Todas las decisiones se tomarán previa aprobación del Jefe de Recaudación del CAAB.

7.- METODOLOGIA DE TRABAJO

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

7.1. Gestión de clientes morosos.

El objetivo fundamental de esta línea es la recaudación y la solución de las situaciones de morosidad de clientes especialmente reincidentes.

El posible incremento de la presión no debe descuidar el correcto trato a los clientes, procurando evitar situaciones conflictivas.

Las tareas concretas que el contratista debe describir en su Metodología de Trabajo son:

Preparación y Mejora de la Información

- Confección de expedientes para cada abonado.
- Aportación de nuevos datos al expediente.
- Identificación de obligados al pago
- Análisis de la deuda.
- Información adicional de interés para la Recaudación Ejecutiva.

Tácticas de negociación para el cobro de morosos

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

Soporte a la tramitación del Procedimiento de Apremio

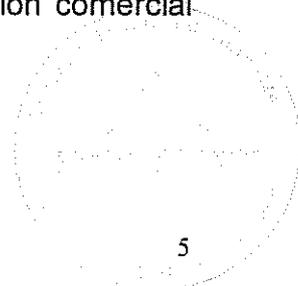
- Notificaciones de Providencia de Apremio.
- Publicaciones en Boletines Oficiales.
- Tramitación de Embargos.
 - .. Cuentas bancarias. (Gestión del Procedimiento según CSB-63).
 - .. Compensación de créditos.
 - .. Embargos de nóminas.
 - .. Bienes muebles e inmuebles.
 - .. Otros bienes y derechos.
- Propuestas de fallido con justificación de la insolvencia del deudor.

7.2. Mecanización y Organización de procesos y funciones.

A la par que se efectúan las gestiones de cobro a los clientes, el contratista deberá desarrollar las siguientes actividades para potenciar el Servicio de Recaudación Ejecutiva:

Desarrollo informático del Módulo de Recaudación Ejecutiva.

El contratista deberá colaborar con el Departamento de Informática del CABB para completar el diseño funcional del Módulo de Recaudación Ejecutiva que se incorporará al SIGA o al programa de gestión comercial correspondiente.



7.3. Análisis y puesta en marcha de nuevas gestiones.

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

7.4. Actualización de datos de identificación y/o CIF/DNI del sujeto pasivo.

Se tratará de obtener los datos de identificación y en especial de los CIF/DNI de los sujetos pasivos que les sean encomendados por el Jefe de Recaudación, utilizando los medios que considere más adecuados y eficaces.

8.- INDICADORES DE GESTION

Como indicadores de gestión, que el contratista deberá cumplimentar en los informes que presente para describir el avance de los trabajos realizados y permitir al CABB evaluar los resultados que se vayan obteniendo, se han definido los siguientes:

- Gestiones de cobro y tramitaciones realizadas
 - .. Cartas enviadas a los clientes.
 - .. Visitas personales a los domicilios.
 - .. Acuerdos de pago alcanzados.
 - .. Expedientes de apremio iniciados.
 - .. Embargos ejecutados y distribución por tipología.
- Resultados económicos
 - .. Ingresos reales obtenidos y distribución por tipos de gestión.
 - .. Ingresos mediante embargos y distribución por tipo de embargo, así como evolución en el tiempo.
 - .. % de recuperación de la deuda original y distribución por tipos de gestión.
- Otros resultados
 - .. Número de clientes encomendados para actualizar datos, acciones emprendidas
 - .. Número de gestiones realizadas satisfactoriamente.

9.- DOCUMENTACION PERIODICA A ENTREGAR POR EL CONTRATISTA

El contratista deberá entregar:

Mensualmente: Informe de Progreso con el siguiente contenido:

- .. Avance de las tareas del proyecto.
- .. Problemas encontrados.
- .. Toma de decisiones pendientes.
- .. Plan de acción a corto plazo.
- .. Resultados económicos
- .. Gestiones de cobro y tramitaciones realizadas.
- .. Decisiones tácticas para el futuro.

10.- MEDIOS HUMANOS, TECNICOS Y MATERIALES DEL CONTRATISTA

Los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para la correcta prestación del contrato los aportará el contratista de forma suficiente para satisfacerlo, debiendo garantizar la correcta consecución de los objetivos establecidos como ingresos mínimos a obtener mensualmente, así como una correcta gestión de la atención al cliente, evitando la formación de colas de espera.

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

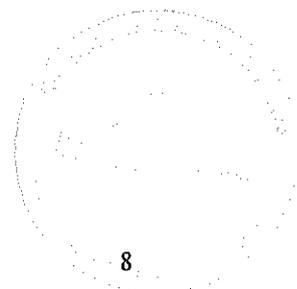
El contratista presentará en su oferta el esquema de la estructura jerárquica de su equipo de trabajo, detallando las funciones que desempeñará cada persona y su dedicación y horas a las tareas descritas en el apartado 7, Metodología de Trabajo.

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

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

Requisitos mínimos a cumplir por los recursos humanos mediante los que prestar el servicio

- Se exige la existencia de un responsable-coordinador del servicio, Licenciado en Derecho, con perfil lingüístico de euskera nivel 3, titulación EGA o equivalente, que haga de interlocutor con el Jefe de Recaudación del CABB.
Deberá tener una experiencia mínima de cinco años en la realización de trabajos de recaudación ejecutiva, con aplicación de la Normativa Foral Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia.
Su dedicación al contrato será de jornada completa.
Se valorará que el responsable-coordinador, además de los conocimientos funcionales requeridos para la gestión global de la Recaudación Ejecutiva, tenga experiencia contrastada en Sistemas de Información, así como en la gestión comercial en el mundo del agua y/o las empresas comprendidas entre las “utilities”. Se adjuntará curriculum vitae del responsable – coordinador y documentación acreditativa de su formación
- Un titulado superior con la capacidad funcional necesaria para asumir la gestión del servicio y suplir, en los momentos que resulte necesario, al coordinador. Perfil lingüístico de euskera nivel 3. Su dedicación al contrato será de jornada completa. Se valorará su experiencia la gestión comercial del mundo del agua y/o empresas comprendidas entre las “utilities”.
- Un auxiliar administrativo que dedicará a jornada completa de servicio efectivo en el Consorcio. Deberá estar capacitado para realizar labores de atención de las consultas que efectúe el sujeto pasivo, tanto en euskera como en castellano. Se requerirá al menos perfil lingüístico 2, valorándose un mejor dominio del lenguaje o el PL3. Se valorará su experiencia la gestión comercial del mundo del agua y/o empresas comprendidas entre las “utilities”.



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

11.- ABONO AL CONTRATISTA

El modo de pago será mensual. Al finalizar cada mes el contratista entregará al Jefe de Recaudación del CABB la factura correspondiente junto con la documentación a la que se refiere el apartado 9 del presente pliego de condiciones.

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

12.- PENALIZACIONES

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

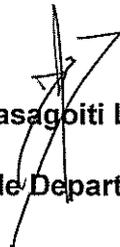
No obstante el Jefe de Recaudación podrá estimar las justificaciones emitidas por el adjudicatario, sin que en ningún caso pueda considerarse causa justificada el disfrute de periodo vacacional por los trabajadores.

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

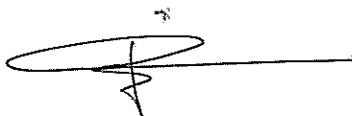
Se establece una penalización del 1% sobre el importe mensual a abonar al adjudicatario en concepto de premio de recaudación por cada solicitud, escrito, reclamación o recurso presentado por el sujeto pasivo y que permanezca más de 1 mes sin resolución y/o respuesta al mismo. En dicho cálculo se descontarán los días en los que el trámite haya estado pendiente de

información o resolución por otras áreas del Departamento de Relaciones con Clientes o del CABB en general.

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



Iker Basagoiti Larruzea
Jefe de Departamento
de Relaciones con Clientes



Unai Lerma Mentxaka

Director Comercial

Bilbao, 7 de diciembre de 2017.