

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE RIGEN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES
DE LA OFICINA DE RECAUDACIÓN Y SERVICIOS TRIBUTARIOS**

1. OBJETO

El objeto del contrato es el servicio de notificaciones que la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios emite a los contribuyentes del Excmo. Ayuntamiento de Jerez de la Frontera. Se incluyen dentro del contrato la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de las notificaciones.

El adjudicatario tiene la obligación expresa de distribuir las comunicaciones en todo el término municipal y su provincia (incluyendo expresamente las pedanías, urbanizaciones, agrupaciones y diseminado que se encuentre dentro del mismo), así como fuera de la provincia de Cádiz.

La Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios se reserva el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante sus propios recursos, así como la posibilidad de realizar actuaciones específicas mediante contratación puntual.

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

2. CLASES DE COMUNICACIONES

El adjudicatario realizará cuatro tipos de comunicaciones con distinto tratamiento según su resultado:

1. Notificaciones o comunicaciones con acuse de recibo de Jerez y la provincia: Se considerarán como correctas las comunicaciones que, conforme a la normativa en cada momento vigente, estén válidamente notificadas al destinatario y se realicen en el término municipal de Jerez o en la provincia de Cádiz.
2. Notificaciones o comunicaciones con acuse de recibo de fuera de la provincia de Cádiz: Se considerarán como correctas las comunicaciones que, conforme a la normativa en cada momento vigente, estén válidamente notificadas al destinatario y se realicen fuera de la provincia de Cádiz.
3. Comunicaciones ordinarias de Jerez y la provincia: Comunicaciones entregadas o depositadas en sus destinos sin acuse de recibo y se realicen en el término municipal de Jerez o en la provincia de Cádiz.
4. Comunicaciones ordinarias de fuera de la provincia de Cádiz: Comunicaciones entregadas o depositadas en sus destinos sin acuse de recibo y se realicen fuera de la provincia de Cádiz.

3. PREVISIÓN DE NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

Para el primer año de contrato la previsión de los dos tipos de comunicaciones que se ha tenido en cuenta para el cálculo del presupuesto es la siguiente:

- Notificaciones de Jerez y provincia: 113.715
- Notificaciones de fuera de la provincia: 5.985
- Comunicaciones de Jerez y provincia: 235.125
- Comunicaciones de fuera de la provincia: 12.375

Esta estimación se distribuirá en un calendario que previamente será entregado por la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios para la planificación del servicio y podrá ser variable en función de los trabajos que sea necesario emitir y notificar.

A lo largo del periodo de duración del contrato, la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios comunicará a la empresa adjudicataria una previsión de las fechas en las que se puede producir un mayor volumen de envíos de comunicaciones, con objeto de que disponga de los recursos adecuados para soportar el aumento de carga de trabajo que ello supone. El número de comunicaciones se verá incrementado en los siguientes casos:

- Comunicaciones ordinarias de dísticos y domiciliaciones.
- Comunicaciones ordinarias de Plan Personalizado de Pago.
- Notificaciones de Providencias de apremio.

4. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN

- a) La Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios pondrá a disposición del adjudicatario del servicio que se contrata las comunicaciones a realizar.

La cantidad y el tipo de las comunicaciones entregadas se relacionarán, en todo caso, en documento adjunto a cada envío a efectos de control por el Servicio. Dicho documento será suscrito por el adjudicatario en prueba de conformidad, sin que en ningún caso se abonen por el Ayuntamiento comunicaciones que no hayan sido previamente relacionadas.

- b) Las comunicaciones incluirán de forma impresa un Código de Barras tipo "EAN-128".
- c) El adjudicatario realizará la labor cumpliendo lo dispuesto en la normativa en cada momento vigente en materia de comunicaciones, así como las instrucciones que reciban de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios a estos efectos.
- d) El plazo máximo para comunicar el resultado de las notificaciones será de un mes, contado desde la fecha de entrega a la empresa adjudicataria. El citado plazo se ampliará en 10 días en los casos en que las notificaciones resulten ausentes, ya que después del segundo aviso, deberán permanecer por ese plazo en la oficina de la empresa adjudicataria por si son recogidas por el interesado. Los dípticos, cartas de domiciliación y plan personalizado de pago, así como cualquier otro tipo de comunicaciones ordinarias, deben estar repartidos en el plazo de tres semanas contadas desde el día siguiente a aquel en que se entreguen a la empresa adjudicataria.
- e) Los resultados de las notificaciones deberán comunicarse, en la forma establecida, al día siguiente de aquel en que se hayan producido.
- f) Las notificaciones que resulten ausentes, después de haberse intentado su notificación en dos ocasiones, conforme a la normativa vigente, permanecerán 10 días en las oficinas de la empresa adjudicataria, con objeto de que puedan ser retiradas por el contribuyente. Pasado este plazo se grabará el resultado de la misma como ausente, con la fecha del segundo intento de comunicación y al día siguiente se comunicará el resultado en la forma establecida a la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios. Es absolutamente obligatorio que se deje aviso del segundo intento de notificación, llevándose por parte de la empresa adjudicataria un registro de la fecha, hora y persona que deja el citado aviso.
- g) Diariamente, el adjudicatario del servicio procederá a la mecanización de las comunicaciones efectuadas el día anterior, así como aquellas que habiendo resultado ausentes y habiendo transcurrido el plazo de 10 días establecido para su recogida en oficina sin que el contribuyente las haya retirado, mediante el sistema de lectura del código de barras mencionado en el punto b). Una vez incluida la comunicación en un fichero de base de datos estándar (En el anexo I se describe el formato del fichero), se expresarán junto a cada una de ellas individualmente los siguientes términos:

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

"01"	Entregada
"02"	Rehusada
"03"	Ausente
"04"	Desconocido
"05"	Fallecido
"06"	Dirección incorrecta

- b. Inclusión de la fecha de la comunicación.

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

- h) Una vez mecanizadas las comunicaciones, el fichero que quede configurado tal y como se exige en el presente Pliego, deberá ser remitido diariamente mediante correo electrónico a la dirección que le sea comunicada a tales efectos por la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios.
- i) La empresa adjudicataria dispone de un plazo de 15 días, contados desde el siguiente a aquel en que se comunique a la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios el resultado de las notificaciones, para entregarlas en su oficina central, junto con un disco con la imagen de las mismas digitalizada para su posterior tratamiento en las bases de datos de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios. Las notificaciones deberán venir ordenadas por la fecha del segundo intento de notificación en el caso de las ausentes o por la fecha del resultado en el caso de las firmadas, rehusadas, desconocidas, fallecido y dirección incorrecta.

5. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

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

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

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

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

6. DEBERES Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- a) Ejercer la actividad colaboradora prevista en este pliego bajo la supervisión y dirección de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios.
- b) Guardar y custodiar, bajo su exclusiva responsabilidad, los documentos que le entreguen los contribuyentes, o le sean entregados o encomendados por el personal de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios para que lleve a cabo dicha actividad de colaboración.
- c) La llevanza y custodia de aquellos libros o registros informáticos que, además de los enumerados anteriormente, sean establecidos por la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios.
- d) Ser correcto en las relaciones con el público, cuidando bajo su responsabilidad que esta norma sea observada por el personal a su cargo.
- e) Cumplimiento de las disposiciones legales en materia laboral, seguridad social y fiscal, respecto a la totalidad del personal que adscriba a la contratación, sin que en ningún caso su no observancia o infracción implique responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Jerez.
- f) No utilizar para sí o proporcionar a terceros dato alguno, ni información relacionada directa o indirectamente con los trabajos concretos derivados de este pliego, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos, llevando a cabo su actividad con sometimiento pleno a la normativa administrativa y tributaria y de protección de datos personales.
- g) Responder de la correcta utilización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos se aprecien, pudiendo la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios, en el caso de advertirse vicios o defectos que los hagan inaceptables, la exigencia al adjudicatario de la repetición de los mismos.
- h) Entregar los envíos en las correspondientes direcciones postales consignadas, cumpliendo con el deber de fidelidad en la custodia y en la gestión de los envíos, debiendo garantizar la protección y el secreto de los datos personales, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada, la protección de la intimidad y la inviolabilidad de las comunicaciones postales
- i) El adjudicatario queda sujeto al resarcimiento de los daños e indemnizaciones que causare, si en el incumplimiento de sus obligaciones incurriera en dolo, negligencia o morosidad o contraviniese las cláusulas establecidas en el presente pliego.
- j) Estará obligado a investigar, a su costa, los hechos que se reseñen en las reclamaciones que efectúen los destinatarios, debiendo poner todos los recursos a su alcance para aclarar los hechos que las hayan motivado, emitiendo cuantos informes resulten procedentes al respecto.
- k) Deberá designar una persona responsable de la ejecución del contrato, que actuará de interlocutora con la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios, independientemente de que la ejecución material se realice por otras personas.

- l) Será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, debiendo indemnizar al Ayuntamiento de Jerez por los daños y perjuicios que la incorrecta ejecución contractual le ocasione.

La Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios realizará los oportunos controles de calidad de los trabajos realizados por el adjudicatario, informando a éste de las incidencias que se detecten como consecuencia de su labor de supervisión y pudiendo requerirle incluso para que efectúe el cambio de aquellos trabajadores que no se consideren adecuados para prestar el servicio.

7. PENALIZACIONES

Penalizaciones individualizadas

Sin perjuicio de la responsabilidad que en cada caso concreto proceda, darán lugar a penalidad cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Cada notificación no realizada de forma correcta se penalizará con el coste de la notificación, salvo que corresponda una penalización superior por el tipo de incumplimiento. Se considerará notificación no correcta aquella en la que no se hayan cumplido los requisitos exigidos respecto de forma y plazo de entrega; especialmente en la cumplimentación del aviso de recibo, cuando proceda, así como aquella en la que concurra alguna de estas situaciones:
 - a) Incumplimiento de los plazos de realización del primer intento, segundo intento, plazos de depósito, grabación, acceso a la información, digitalización y devolución de la documentación. Si el licitador ofertase mejoras, se aplicarán los plazos ofertados por el licitador.
 - b) Incumplimiento de la obligación de dejar aviso de llegada tras el segundo intento.
 - c) La incorrecta cumplimentación del acuse de recibo o falta de alguno de los datos requeridos.
 - d) La falta de comunicación previa a través del fichero del resultado de la notificación cuando se recibe la documentación digitalizada.
 - e) En general, cuando en la práctica de la notificación no se haya cumplido lo establecido en la normativa vigente o en los Pliegos de condiciones, incluyendo las instrucciones dictadas al efecto por la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios.
2. La pérdida o deterioro de un envío o de la documentación a devolver se sancionará con 30 euros por pérdida o deterioro.
3. Cada error en la denominación de las imágenes digitales o la no digitalización de un documento se penalizará con 0,15 euros.
4. La Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios podrá dar por cerradas o finalizadas las notificaciones de las que no tenga información transcurridos dos meses desde su envío, comunicándolo a la empresa adjudicataria que a su vez emitirá factura de abono por las mismas y se encargará de no efectuar dichas notificaciones.

La reiteración de incumplimientos en los supuestos anteriores supondrá multiplicar por 2 la sanción prevista a partir del sexto incumplimiento.

Faltas graves

Se considerará falta grave:

1. Que el porcentaje de notificaciones no realizadas de forma correcta durante el mes sea igual o superior al 5%.
2. El incumplimiento reiterado del Pliego de Cláusulas Técnicas o de los procedimientos de trabajo e instrucciones dictadas por la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios como consecuencia del Pliego, que haya sido comunicado a la empresa.

3. La falsedad en la información proporcionada por el adjudicatario en la práctica de notificaciones o en la información sobre las incidencias, sin perjuicio de las responsabilidades legales que fueran exigibles al adjudicatario o a sus empleados.

Cuando la realización incorrecta de la notificación genere un perjuicio económico al Ayuntamiento de Jerez, éste podrá repercutir al adjudicatario el importe económico de dicho perjuicio siguiendo los procedimientos legales oportunos

En caso de que se produzcan tres faltas graves, el Ayuntamiento de Jerez podrá rescindir el contrato.

En el caso de que la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios estimase que la ejecución del contrato no está siendo satisfactoria, lo comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que adopte las medidas procedentes para corregir la situación. De no corregirse, la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios reiterará la comunicación con apercibimiento de la posibilidad de rescindir el contrato.

Con carácter previo a la imposición de las posibles penalidades, se dará audiencia al contratista. Una vez impuesta la penalidad, su importe se deducirá de la primera factura que se emita, salvo que se trate de la factura correspondiente al último mes de vigencia del contrato, en cuyo caso se descontará de ésta o bien de la garantía definitiva.

8. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario estará obligado a guardar la máxima confidencialidad en relación a los datos que pueda tener acceso en la representación del servicio, de manera que tanto durante la vigencia del presente contrato como a su finalización deberá actuar con estricto cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en su normativa de desarrollo.

El adjudicatario únicamente tratará dichos datos conforme a las instrucciones que reciba de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios, debiendo adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los referidos datos y que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal en poder del adjudicatario deberán ser destruidos o devueltos a la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Asimismo, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, comunicación, transformación, puesta a disposición, o cualquier tipo de manipulación de la información confidencial de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios, contenida tanto en soportes magnéticos como en soportes convencionales, a ninguna tercera persona física o jurídica, de forma gratuita u onerosa, ni siquiera para su conservación.

El adjudicatario se obliga a no aplicar o utilizar la información confidencial de la Oficina de Recaudación y Servicios Tributarios para fines distintos a los especificados en el contrato de referencia, así como a no utilizar dicha información al servicio de fines o intereses ajenos al presente contrato.

El adjudicatario únicamente permitirá el acceso de la información confidencial al personal a su servicio que tenga necesidad de conocerla para el desarrollo de las actividades y servicios contratados, haciéndose responsable del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad por parte de dicho personal.

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será de aplicación el régimen sancionador prevenido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en su normativa de desarrollo.