



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONVOCATÒRIA DE LA LICITACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA, DEL SERVEI DE COBRAMENT DE MOROSITAT

1. OBJECTE

És objecte d'aquesta convocatòria la contractació del servei o conjunt de serveis professionals destinats a la gestió de cobrament i recuperació de deutes corresponents a rebuts impagats en concepte de quotes d'arrendament, amortització o qualsevol altra contraprestació econòmica vinculada a l'adjudicació o titularitat d'un habitatge, local comercial, plaça d'aparcament o traster gestionat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

2. ÀMBIT

2.1 Àmbit material

El servei es licita per a gestionar el cobrament d'expedients de morositat corresponents a deutes de fins a 7 rebuts impagats amb independència de l'import del deute.

2.2 Àmbit funcional

El servei ha de contemplar la gestió integral del cobrament i recuperació dels deutes en l'àmbit de la reclamació i/o negociació amistosa, quedant expressament exclosa de la contractació la gestió relativa a la reclamació judicials dels deutes.

2.3 Àmbit territorial

El servei prestat abastarà tot el territori de Catalunya i comprendrà l'actuació en tots els municipis on existeixi parc immobiliari administrat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es farà d'acord amb les condicions tècniques especificades en aquest plec i, en qualsevol cas, s'ajustarà al procediment de tractament de la morositat establert per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. No obstant això, el prestador del servei podrà –amb el vistiplau previ de l'Agència- incorporar al procediment tràmits o gestions no previstos en aquest apartat que siguin necessaris o s'estimin adequats per al correcte desenvolupament del servei.

La metodologia de treball emprada pel personal del prestador del servei respectarà en tot moment els més alts estàndards de qualitat pel que fa a la competència tècnica i ètica professional i respondrà als requeriments explícits i implícits establerts per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

3.1 Enviament, recepció, tractament, anàlisi i devolució de la informació

Amb periodicitat mensual, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya remetrà al prestador del servei la informació corresponent a la cartera de morositat del mes en curs, integrada pels expedients amb els deutes descrits en el punt 2.1 d'aquest contracte. La informació anirà referenciada respecte la situació dels expedients en el mes anterior i recollirà les dades necessàries per al correcte desenvolupament del servei, les quals, atès el seu caràcter personal, seran objecte de protecció i confidencialitat per part del prestador, d'acord amb allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals.

Diàriament el prestador del servei informará a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya dels resultats obtinguts, així com dels tràmits i gestions efectuats sobre els expedients. No obstant això, per tal de garantir l'eficàcia de la gestió davant de possibles incidències en la tramitació dels expedients, la comunicació entre l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i el prestador del servei es mantindrà oberta permanentment i a aquest efecte, l'Agència enviarà diàriament al prestador un fitxer amb les cancel·lacions i baixes que s'hagin pogut produir en la cartera d'impagats traspasada i li donarà accés al mòdul de gestió de recaptació de l'aplicació corporativa Habicat.

El format del fitxer pot ser txt, csv o xls, amb els camps relacionats a l'annex 2 d'aquest plec, facilitats a la cartera d'impagats enviada mensualment (es proposa una estructura de camps però és susceptible que pugui canviar o adaptar-se a les necessitats de les dues parts).

Tant el fitxer mensual amb l'encàrrec del mes, com el fitxer de cancel·lacions i baixes sempre tindrà el mateix format.

Les gestions i informació que s'envii a l'Agència hauran d'anar degudament identificats amb el número d'expedient de l'AHC per tal de poder incorporar degudament a l'aplicació Habicat, i també haurà de mantenir-se el mateix format durant la prestació del servei.

Tot el traspàs d'informació entre les dues empreses es realitzarà amb un sistema SFTP que ficarà a disposició l'empresa adjudicatària.

3.2 Criteris d'actuació

La gestió a desenvolupar per part del prestador del servei s'executarà d'acord amb els següents paràmetres:

a) Reclamació telefònica

La reclamació telefònica s'efectuarà en horari ininterromput de dilluns a divendres de 09:00 a 21:00 hores durant tota la vigència del contracte i es farà d'acord amb els criteris d'atenció a l'usuari especificats al quadre annex 1 d'aquest plec de prescripcions tècniques.



b) Missatges de text

El prestador del servei utilitzarà els canals de missatgeria electrònica que tingui al seu abast per enviar missatges de text, el redactat dels quals serà prèviament autoritzat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

c) Correus electrònics

El prestador del servei utilitzarà els canals de missatgeria electrònica que tingui al seu abast per enviar correus electrònics, el redactat dels quals serà prèviament autoritzat per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

d) Escrits de reclamació

Els deutes hauran de ser reclamats per escrit d'acord amb els redactats autoritzats prèviament per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya. Aquests escrits seran acumulatius i es correspondran, com a mínim, amb els deutes següents:

- 1r escrit – 1 rebut impagat
- 2n escrit – 2 – 3 rebuts impagats
- 3r escrit – 4 – 6 rebuts impagats
- 4r escrit – 7 rebuts impagats

Els escrits de reclamació, missatges de text i correus electrònics, hauran de contenir un telèfon i un correu electrònic de contacte del prestador.

El prestador haurà d'actualitzar els telèfons de contacte i els correus electrònics que consten a la base de dades Habicat.

3.3 Criteris de cobrament

El prestador del servei intentarà, prioritàriament, fer efectiu el cobrament del deute dins del mateix mes en el que s'efectuï la reclamació. El pagament previst per aquest supòsit consisteix en l'emissió d'un abonaré (*document de pagament autoliquidable a les oficines de "Caixabank"*) per l'import total del deute.

No obstant això, en cas que el deutor manifesti no poder fer front al pagament reclamat, el prestador del servei haurà d'actuar d'acord amb els criteris d'atenció a l'usuari i de reclamació i cobrament diferenciats per tipologia de deute i/o deutor que s'especifiquen al quadre annex 1.

Caducitat dels abonarés:

- Quan es tracti d'expedients que tinguin 7 rebuts impagats, la data límit de caducitat serà, en tots els casos, el dia 10 del mes posterior a l'inici de l'encàrrec en curs.
- Quan es tracti d'una unitat que li venç l'ajut implícit el mes de l'encàrrec serà, en tots els casos, el dia 20 del mes que venç l'ajut.

- La resta de casos, la data de caducitat la podrà valorar el prestador del servei segons tipologia de deutor, però no podrà superar el termini de 30 dies des de que s'emet l'abonaré.

Totes les despeses que s'originin per a la generació i enviament d'aquests abonarés són responsabilitat de l'adjudicatari.

3.4 Criteris d'actuació quan el motiu de devolució bancària sigui error en la domiciliació bancària i/o altres relacionats amb el compte bancari del titular.

La gestió a desenvolupar per part del prestador del servei s'executarà d'acord amb els següents paràmetres:

Quan el motiu de devolució del rebut mensual sigui:

- Compte bloquejat
- Compte cancel·lat
- Compte no admet càrrecs domiciliats
- Informació mandat inexistent o errònia
- Mandat no vàlid o inexistent / operació no autoritzada
- Número de compte incorrecte (IBAN no vàlid)

El prestador informará al titular de la incidència bancària i enviarà el full d'ordre SEPA mitjançant correu ordinari o correu electrònic. Els redactats de les cartes o dels correus seran prèviament autoritzats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

El retorn del full d'ordre SEPA, degudament complimentat per part del titular es farà, de forma prioritària, a la següent bústia de correu electrònic ahc.gestiodecobrament@gencat.cat o, en segon terme, per correu ordinari o presencialment a les nostres oficines del carrer Diputació 92 de Barcelona (amb cita prèvia).

Cas que el titular del nou compte bancari no sigui el titular o cotitular de l'habitatge s'haurà d'adjuntar al correu electrònic o instància, una autorització del titular de l'habitatge en la qual doni el consentiment.

3.5 Gestió compartida

Els habitatges dels expedients que assoleixin els 4 rebuts impagats podran ser inspeccionats per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya a fi i efecte de determinar la situació socioeconòmica de la unitat convivencial dels titulars dels mateixos, així com l'existència de possibles irregularitats respecte la seva ocupació.

La gestió compartida només afectarà als expedients corresponents a habitatges, no essent d'aplicació a locals comercials, places d'aparcament o trasters. En aquest sentit, a partir de 4 rebuts impagats, els expedients corresponents a habitatges podran ser gestionats de forma compartida i l'Agència podrà retirar-los de l'encàrrec mensual en funció dels resultats de la seva gestió. No obstant això, el prestador del servei



haurà de continuar exercint l'acció de reclamació del deute fins que l'expedient no li sigui retirat efectivament.

3.6 Informe de tancament per finalització d'expedient

Els expedients que superin els 7 rebuts impagats seran retirats de l'encàrrec de gestió i els deutes passaran a ser reclamats directament per l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

En aquests casos, el prestador del servei haurà d'emetre, durant els següents 7 dies hàbils posteriors a la retirada, per una banda un informe de gestions detallant el procés de reclamació que ha seguit contra el deutor i per un altre un arxiu adjuntant les notificacions escrites enviades al deutor.

L'informe de gestions haurà de contenir:

- Dades del deutor
- Dades de l'habitatge i referència del mateix
- Data inici de l'encàrrec i data final
- Total de mesos en gestió
- Impagats i import a l'inici i a la finalització de l'encàrrec.

Extracte de les gestions a nivell mensual:

- Resum d'accions efectuades (cartes, missatges, e-mails).
- Resum de les trucades efectuades. En cas que s'hagi contactat amb el titular, breu explicació de la mateixa.
- Seguiment del cas.
- Observacions
- Signatura del coordinador del servei

L'informe haurà de tenir una extensió màxima de 3 fulls.

Al segon arxiu, s'haurà d'adjuntar 1 model de cada una de les cartes, notificacions, sms i/o correus electrònics adreçats al deutor.

3.7 Informes mensuals de seguiment:

El prestador del servei haurà de presentar mensualment un informe de seguiment que detalli la situació dels impagats gestionats a la finalització de l'encàrrec mensual.

Aquests informe haurà de contenir:

Quadre de seguiment i control mensual:

- Detall del numero d'expedients i de l'import de l'inici de l'encàrrec.

- Desglossament per tipus d'unitats (Hb, Lo, Ga) i règim d'adjudicació (CV, LL, AD, i EEFF).
- Recompte de les gestions efectuades i desglossament dels resultats.
- Situació dels expedients a fi de l'encàrrec:
 - Expedients saldat.
 - Expedients pactats.
 - Expedients amb cobraments parcials.
 - Expedients retirats.
 - Expedients finalitzats per l'empresa prestadora del servei. En aquest cas s'haurà de realitzar l'informe de tancament que es detalla al punt 3.6.

Quadre de resultats acumulats i evolució:

- Resultat obtingut segons entregues mensuals:
 - Càlcul èxit de recobriment mensual.
 - Seguiment unitats.
- Resultat obtingut segons entregues acumulades:
 - Càlcul èxit de recobriment acumulat.
 - Seguiment unitats.

3.8 Procediment de resolució d'incidències derivades de les gestions de cobrament

Les incidències derivades d'errors en la gestió de cobrament per part del prestador que impliquin cobraments i imputacions de saldos a titulars incorrectes, o d'altres, hauran de ser notificats a l'AHC. La notificació s'haurà de realitzar per correu electrònic ahc.gestidecobrament@gencat.cat adjuntant l'informe amb el detall de la incidència. Una vegada resolta per l'ACH, s'informarà al prestador i aquest notificarà la resolució de la mateixa als titulars dels contractes afectats.

En relació a altres incidències, dubtes o no conformitats exposades pels titulars, que no puguin ser resoltes pel prestador del servei, s' haurà d'informar que per tramitar la gestió hauran de contactar amb l'AHC mitjançant els canals disponibles.

4. PERSONAL

Les empreses proposades com adjudicatàries caldrà presentin els currículums vitae de les persones destinades a prestar el servei, que formaran un equip amb la configuració mínima següent:

1 Responsable de departament

- ✓ Perfil professional: Responsable de departament, amb coneixement i amb una experiència mínima de 3 anys en el sector objecte del contracte, que tingui atribuïdes funcions directives o de responsabilitat executiva, coordinadora o assessora, i que tingui autonomia, capacitat de supervisió i responsabilitat.



- ✓ Dedicació jornada: Mitja jornada

1 Coordinador/a del Servei

- ✓ Perfil professional: Tindrà encomanada i realitzarà la coordinació del grup de gestors d'impagats, responsabilitzant-se del seu treball en la totalitat de les activitats i processos de la campanya o servei al qual estigui adscrit el grup de gestors, aplicant procediments i normes establertes, i supervisarà el treball i els seus resultats.
- ✓ Dedicació jornada: Completa

3 Gestors d'impagats

- ✓ Perfil professional: Desenvoluparan, utilitzant la tecnologia adequada, la funció especialitzada de la gestió d'impagats, reclamant deutes, gestionant-los i negociant-los, administrant una cartera d'impagats, promovent, actuant i realitzant les accions necessàries per al seu cobrament.
- ✓ Dedicació jornada: Completa

1 Oficial administratiu/va

- ✓ Perfil professional: Tindrà encomanades funcions d'organitzar, gestionar, planificar, atendre i realitzar les tasques administratives, de suport i de recolzament derivades de la prestació del servei.
- ✓ Dedicació jornada: Mitja jornada

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya no mantindrà relació laboral amb el personal de l'empresa prestadora del servei, ni durant la vigència del contracte, ni un cop finalitzada la vigència del contracte.

El prestador del servei es veurà obligat a complir amb la legislació laboral vigent en matèria de Seguretat Social i Prevenció de Riscos Laborals, així com allò que s'estableixi al conveni del sector en matèria laboral.

5. RECURSOS TÈCNICS

L'empresa adjudicatària del servei aportarà els mitjans tècnics necessaris pel correcte desenvolupament de l'activitat. Per a la gestió de la informació i l'adequada comunicació amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, l'activitat es realitzarà a través de l'aplicació corporativa de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

El prestador del servei haurà de disposar de:

- Connexió a internet i navegador Internet Microsoft Edge
- Equip informàtic i telefònic individualitzat
- Centralita de comunicacions

- Sistema SFTP
- Material específic per a la impressió i enviament de cartes

6. HONORARIS I FACTURACIÓ

6.1 Honoraris

Els honoraris que percebrà l'adjudicatari seran els següents:

- Un import fix de 0,10 euros per cada euro efectivament recuperat dels deutes reclamats entre 1 i 3 rebuts impagats i sobre el qual el licitador indicarà la seva baixa en l'oferta econòmica.
- Un import fix corresponent al 50% de l'import anterior, després d'aplicar la baixa, per cada euro efectivament recuperat dels deutes reclamats entre 4 i 7 rebuts impagats.

6.2 Facturació

Mensualment, entre els dies 10 i 20, l'Agència remetrà a l'empresa adjudicatària del servei les dades corresponents al cobrament efectuat per aquesta el mes anterior, a l'efecte que pugui elaborar la factura d'honoraris corresponent, la qual haurà d'emetre electrònicament i presentar mitjançant el portal de facturació entre els dies 1 i 5 del mes següent.



ANNEX. 1

	ATENCIÓ A L'USUARI	FLEXIBILITAT EN EL COBRAMENT		AHC		SERVEI EXTERNALITZAT
		1a. OPCIÓ	2a. OPCIÓ	4t rebut impagat	> 7 rebuts impagats	4-7 rebuts impagats
LLOGUER BONIFICAT + PACTE 20 €	Explicar que l'import del seu rebut ha estat adequat als ingressos de la UC i que se li ha pactat el deute anterior a la bonificació a raó de 20 € mensuals (el pacte domiciliat no és dona de baixa fins que acaba l'ajut) - No obstant això, informar també que si els seus ingressos han variat ho ha de comunicar a l'AHC	Abonaré a compte (En aquests casos només s'han de reclamar els rebuts bonificats impagats i 20€ en concepte de pacte mensual) i només et pot fer mitjançant abonaré		Inspecció per detectar possibles irregularitats	Revisió de l'ajut implícit o reclamació judicial	Reclamació
LLOGUER NO BONIFICAT	Explicar que si té dificultats per pagar el lloguer l'AHC té una línia d'ajuts per ajustar el rebut als seus ingressos	Pacte domiciliat (s'intentarà que sigui d'un mínim de 50€)	Abonaré a compte (s'intentarà que sigui d'un mínim de 50€)	Inspecció per detectar possible risc d'exclusió social residencial o irregularitats	Atorgament de l'ajut implícit o reclamació judicial	Reclamació
COMPRAVENDA	Explicar la importància de tenir un habitatge en propietat. Tanmateix, si té dificultats per assumir la quota l'AHC pot oferir-li alternatives per reconduir la seva situació	Pacte domiciliat (s'intentarà que sigui d'un mínim de 50€)	Abonaré a compte (s'intentarà que sigui d'un mínim de 50€)	Inspecció per detectar possible risc d'exclusió social residencial o irregularitats	Refinançament, canvi de règim o reclamació judicial	Reclamació
APARCAMENT/LOCAL/TRASTER	Explicar que l'AHC ofereix una certa flexibilitat en el cobrament dels deutes però que en cas d'arribar a acumular 8 rebuts impagats s'actuarà judicialment sense possibilitat de fraccionar el deute	Pacte domiciliat (s'intentarà que sigui d'un mínim de 50€)	Abonaré a compte (s'intentarà que sigui d'un mínim de 50€)	-	Reclamació judicial	Reclamació

ANNEX 2. CAMPS FACILITATS A LA CARTERA D'IMPAGATS

- DESCRIPCIÓN SOCIEDAD
- NOMBRE CONTRATA
- NOMBRE CAMPAÑA
- FECHA CREACIÓN CAMPAÑA
- PERIODO FACTURA
- NOMBRE TITULAR CONTRATO
- NIF TITULAR CONTRATO
- TIPO DE VÍA (contr)
- CALLE (contr)
- NÚMERO (contr)
- ESCALERA/PISO/MANO (contr)
- MUNICIPIO (contr)
- PROVINCIA (contr)
- CÓDIGO POSTAL (contr)
- IMPORTE FACTURA
- IMPORTE PENDIENTE
- NÚMERO FACTURA
- FECHA EMISIÓN
- ESTADO IMPAGADOS FACTURA
- FECHA ENTRADA ESTADO
- Nº CONTRATO
- VÍA DE PAGO
- TELÉFONO1
- TELÉFONO2
- TELÉFONO3
- TELÉFONO4
- TELÉFONOS
- TIPO DE VÍA (DE)
- CALLE (DE)
- NÚMERO (DE)
- ESCALERA/PISO/MANO (DE)
- MUNICIPIO (DE)
- PROVINCIA (DE)
- CÓDIGO POSTAL (DE)
- EMAILS
- DESCRIPCIÓN CONTEXTO DE IMPAGADOS
- ESTADO IMPAGADOS CAMPAÑA
- SEGMENTO
- SECTOR ESTADO SC
- INDICATIVO
- FECHA DESDOMILIACION
- FECHA FIN DE CAMPAÑA
- ESTADO COBRO FACTURA
- FECHA ESTADO COBRO
- Nº CONTRATO
- TITULAR DE PAGO
- NIF / CIF TITULAR DE PAGO
- TIPO DE VÍA (TP)
- CALLE (TP)
- NÚMERO (TP)
- ESCALERA/PISO/MANO (TP)
- MUNICIPIO (TP)
- PROVINCIA (TP)
- CÓDIGO POSTAL (TP)
- SISTEMA ORIGEN