



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, DEL SERVICIO DE COBRO DE MOROSIDAD**

### **1. OBJETO**

Es objeto de esta convocatoria la contratación del servicio o conjunto de servicios profesionales destinados a la gestión de cobro y recuperación de deudas correspondientes a recibos impagados en concepto de cuotas de arrendamiento, amortización o cualquier otra contraprestación económica vinculada a la adjudicación o titularidad de una vivienda, local comercial, plaza de aparcamiento o trastero gestionado por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

### **2. ÁMBITO**

#### **2.1 Ámbito material**

El servicio se licita para gestionar el cobro de expedientes de morosidad correspondientes a deudas de hasta 7 recibos impagados con independencia del importe de la deuda.

#### **2.2 Ámbito funcional**

El servicio debe contemplar la gestión integral del cobro y recuperación de las deudas en el ámbito de la reclamación y/o negociación amistosa, quedando expresamente excluida de la contratación la gestión relativa a la reclamación judicial de las deudas.

#### **2.3 Ámbito territorial**

El servicio prestado abarcará todo el territorio de Cataluña y comprenderá la actuación en todos los municipios donde exista parque inmobiliario administrado por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

La prestación del servicio se hará de acuerdo con las condiciones técnicas especificadas en este pliego y, en cualquier caso, se ajustará al procedimiento de tratamiento de la morosidad establecido por la Agència de l'Habitatge de Catalunya. No obstante, el prestador del servicio podrá –con el visto bueno previo de la Agència- incorporar al procedimiento trámites o gestiones no previstos en este apartado que sean necesarios o se estimen adecuados para el correcto desarrollo del servicio.

La metodología de trabajo utilizada por el personal del prestador del servicio respetará en todo momento los más altos estándares de calidad con respecto a la competencia técnica y ética profesional y responderá a los requerimientos explícitos e implícitos establecidos por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

### **3.1 Envío, recepción, tratamiento, análisis y devolución de la información**

Con periodicidad mensual, la Agència de l'Habitatge de Catalunya remitirá al prestador del servicio la información correspondiente a la cartera de morosidad del mes en curso, integrada por los expedientes con las deudas descritas en el punto 2.1 de este contrato. La información irá referenciada respecto a la situación de los expedientes en el mes anterior y recogerá los datos necesarios para el correcto desarrollo del servicio, los cuales, dado su carácter personal, serán objeto de protección y confidencialidad por parte del prestador, de acuerdo con lo que establece la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales.

Diariamente el prestador del servicio informará a la Agència de l'Habitatge de Catalunya de los resultados obtenidos, así como de los trámites y gestiones efectuados sobre los expedientes. No obstante, con el fin de garantizar la eficacia de la gestión ante posibles incidencias en la tramitación de los expedientes, la comunicación entre la Agència de l'Habitatge de Catalunya y el prestador del servicio se mantendrá abierta permanentemente y a tal efecto, la Agencia enviará diariamente al prestador un fichero con las cancelaciones y bajas que se hayan podido producir en la cartera de impagados traspasada y le dará acceso al módulo de gestión de recaudación de la aplicación corporativa Habicat.

El formato del fichero puede ser txt, csv o xls, con los campos relacionados en el anexo 2 de este pliego, facilitados a la cartera de impagados enviada mensualmente (se propone una estructura de campos, pero es susceptible de que pueda cambiar o adaptarse a las necesidades de las dos partes).

Tanto el fichero mensual con el encargo del mes, como el fichero de cancelaciones y bajas siempre tendrá el mismo formato.

Las gestiones e información que se envíe a la Agència deberán ir debidamente identificados con el número de expediente de la AHC para poder incorporar debidamente a la aplicación Habicat, y también deberá mantenerse el mismo formato durante la prestación del servicio.

Todo el traspaso de información entre las dos empresas se realizará con un sistema SFTP que pondrá a disposición la empresa adjudicataria.

### **- 3.2 Criterios de actuación**

La gestión para desarrollar por parte del prestador del servicio se ejecutará de acuerdo con los siguientes parámetros:

#### **a) Reclamación telefónica**

La reclamación telefónica se efectuará en horario ininterrumpido de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas durante toda la vigencia del contrato y se hará de acuerdo con los criterios de atención al usuario especificados en el cuadro anexo 1 de este pliego de prescripciones técnicas.



**b) Mensajes de texto**

El prestador del servicio utilizará los canales de mensajería electrónica que tenga a su alcance para enviar mensajes de texto, cuyo redactado será previamente autorizado por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

**c) Correos electrónicos**

El prestador del servicio utilizará los canales de mensajería electrónica que tenga a su alcance para enviar correos electrónicos, cuyo redactado será previamente autorizado por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

**d) Escritos de reclamación**

Las deudas deberán ser reclamadas por escrito de acuerdo con los redactados autorizados previamente por la Agència de l'Habitatge de Catalunya. Estos escritos serán acumulativos y se corresponderán, como mínimo, con las deudas siguientes:

- 1º escrito – 1 recibo impagado
- 2º escrito – 2 – 3 recibos impagados
- 3º escrito – 4 – 6 recibos impagados
- 4º escrito – 7 recibos impagados

Los escritos de reclamación, mensajes de texto y correos electrónicos, deberán contener un teléfono y un correo electrónico de contacto del prestador.

El prestador deberá actualizar los teléfonos de contacto y los correos electrónicos que constan en la base de datos Habicat.

**3.3 Criterios de cobro**

El prestador del servicio intentará, prioritariamente, hacer efectivo el cobro de la deuda dentro del mismo mes en el que se efectúe la reclamación. El pago previsto por este supuesto consiste en la emisión de un abonaré (*documento de pago auto liquidable en las oficinas de "Caixabank"*) por el importe total de la deuda.

No obstante, en caso de que el deudor manifieste no poder hacer frente al pago reclamado, el prestador del servicio deberá actuar de acuerdo con los criterios de atención al usuario y de reclamación y cobro diferenciados por tipología de deuda y/o deudor que se especifican en el cuadro anexo 1.

Caducidad de los abonarés:

- Cuando se trate de expedientes que tengan 7 recibos impagados, la fecha límite de caducidad será, en todos los casos, el día 10 del mes posterior al inicio del encargo en curso.
- Cuando se trate de una unidad que le vence la ayuda implícita en el mes del encargo será, en todos los casos, el día 20 del mes que vence la ayuda.

- El resto de los casos, la fecha de caducidad la podrá valorar el prestador del servicio según tipología de deudor, pero no podrá superar el plazo de 30 días desde que se emite la abonaré.

Todos los gastos que se originen para la generación y envío de los mismos son responsabilidad del adjudicatario.

### **3.4 Criterios de actuación cuando el motivo de devolución bancaria sea error en la domiciliación bancaria y/u otros relacionados con la cuenta bancaria del titular.**

La gestión para desarrollar por parte del prestador del servicio se ejecutará de acuerdo con los siguientes parámetros:

Cuando el motivo de devolución del recibo mensual sea:

- Cuenta bloqueada
- Cuenta cancelada
- Cuenta no admite cargos domiciliados
- Información mandato inexistente o errónea
- Mandato no válido o inexistente / operación no autorizada
- Número de cuenta incorrecta (IBAN no válido)

El prestador informará al titular de la incidencia bancaria y enviará la hoja de orden SEPA mediante correo ordinario o correo electrónico. Los redactados de las cartas o de los correos serán previamente autorizados por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

La devolución de la hoja de orden SEPA, debidamente cumplimentada por parte del titular se hará, de forma prioritaria, en el siguiente buzón de correo electrónico [ahc.gestiodecobrament@gencat.cat](mailto:ahc.gestiodecobrament@gencat.cat) o, en segundo término, por correo ordinario o presencialmente en nuestras oficinas de la calle Diputación 92 de Barcelona (con cita previa).

En caso de que el titular de la nueva cuenta bancaria no sea el titular o cotitular de la vivienda deberá adjuntarse al correo electrónico o instancia, una autorización del titular de la vivienda en la que dé el consentimiento.

### **3.5 Gestión compartida**

Las viviendas de los expedientes que alcancen los 4 recibos impagados podrán ser inspeccionadas por la Agència de l'Habitatge de Catalunya con el fin de determinar la situación socioeconómica de la unidad convivencial de los titulares de estos, así como la existencia de posibles irregularidades respecto a su ocupación.

La gestión compartida sólo afectará a los expedientes correspondientes a viviendas, no siendo de aplicación a locales comerciales, plazas de aparcamiento o trasteros. En este sentido, a partir de 4 recibos impagados, los expedientes correspondientes a viviendas podrán ser gestionados de forma compartida y la Agència podrá retirarlos del encargo mensual en función de los resultados de su gestión. No obstante, el prestador del



servicio deberá continuar ejerciendo la acción de reclamación de la deuda hasta que el expediente no le sea retirado efectivamente.

### **3.6 Informe de cierre por finalización de expediente**

Los expedientes que superen los 7 recibos impagados serán retirados del encargo de gestión y las deudas pasarán a ser reclamadas directamente por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

En estos casos, el prestador del servicio deberá emitir, durante los siguientes 7 días hábiles posteriores a la retirada, por un lado, un informe de gestiones detallando el proceso de reclamación que ha seguido contra el deudor y por otro un archivo adjuntando las notificaciones escritas enviadas al deudor.

El informe de gestiones deberá contener:

- Datos del deudor
- Datos de la vivienda y referencia de esta
- Fecha inicio del encargo y fecha final
- Total de meses en gestión
- Impagados e importe al inicio y a la finalización del encargo.

Extracto de las gestiones a nivel mensual:

- Resumen de acciones efectuadas (cartas, mensajes, e-mails).
- Resumen de las llamadas efectuadas. En caso de que se haya contactado con el titular, breve explicación de esta.
- Seguimiento del caso.
- Observaciones
- Firma del coordinador del servicio

El informe deberá tener una extensión máxima de 3 hojas.

Al segundo archivo, se deberá adjuntar 1 modelo de cada una de las cartas, notificaciones, sms y/o correos electrónicos dirigidos al deudor.

### **3.7 Informes mensuales de seguimiento:**

El prestador del servicio deberá presentar mensualmente un informe de seguimiento que detalle la situación de los impagados gestionados a la finalización del encargo mensual.

Este informe deberá contener:

Cuadro de seguimiento y control mensual:

- Detalle del número de expedientes y del importe del inicio del encargo.
- Desglose por tipo de unidades (Hb, Lo, Ga) y régimen de adjudicación (CV, LL, AD, y EEFF).

- Recuento de las gestiones efectuadas y desglose de los resultados.
- Situación de los expedientes a fin del encargo:
  - Expedientes saldados.
  - Expedientes pactados.
  - Expedientes con cobros parciales.
  - Expedientes retirados.
  - Expedientes finalizados por la empresa prestadora del servicio. En este caso se deberá realizar el informe de cierre que se detalla en el punto 3.6.

Cuadro de resultados acumulados y evolución:

- Resultado obtenido según entregas mensuales:
  - Cálculo éxito de recobro mensual.
  - Seguimiento unidades.
- Resultado obtenido según entregas acumuladas:
  - Cálculo éxito de recobro acumulado.
  - Seguimiento unidades.

### **3.8 Procedimiento de resolución de incidencias derivadas de las gestiones de cobro**

Las incidencias derivadas de errores en la gestión de cobro por parte del prestador que impliquen cobros e imputaciones de saldos a titulares incorrectos, u otros, deberán ser notificados a la AHC. La notificación deberá realizarse por correo electrónico [ahc.gestiodecobrament@gencat.cat](mailto:ahc.gestiodecobrament@gencat.cat) adjuntando el informe con el detalle de la incidencia. Una vez resuelta por la AHC, se informará al prestador y éste notificará la resolución de esta a los titulares de los contratos afectados.

Con relación a otras incidencias, dudas o no conformidades expuestas por los titulares, que no puedan ser resueltas por el prestador del servicio, se deberá informar que para tramitar la gestión deberán contactar con la AHC mediante los canales disponibles.

## **4. PERSONAL**

Las empresas propuestas como adjudicatarias deberán presentar los currículos vitae de las personas destinadas a prestar el servicio, que formarán un equipo con la configuración mínima siguiente:

### **1 Responsable de departamento**

- ✓ Perfil profesional: Responsable de departamento, con conocimiento y con una experiencia mínima de 3 años en el sector objeto del contrato, que tenga atribuidas funciones directivas o de responsabilidad ejecutiva, coordinadora o asesora, y que tenga autonomía, capacidad de supervisión y responsabilidad.
- ✓ Absorción jornada: Media jornada



## 1 Coordinador/a del Servicio

- ✓ Perfil profesional: Tendrá encomendada y realizará la coordinación del grupo de gestores de impagados, responsabilizó de su trabajo en la totalidad de las actividades y procesos de la campaña o servicio al que esté adscrito el grupo de gestores, aplicando procedimientos y normas establecidas, y supervisará el trabajo y sus resultados.
- ✓ Absorción jornada: Completa

## 3 Gestores de impagados

- ✓ Perfil profesional: Desarrollarán, utilizando la tecnología adecuada, la función especializada de la gestión de impagados, reclamando deudas, gestionándolos y negociándolos, administrando una cartera de impagados, promoviendo, actuando y realizando las acciones necesarias para su cobro.
- ✓ Absorción jornada: Completa

## 1 Oficial administrativo/a

- ✓ Perfil profesional: Tendrá encomendadas funciones de organizar, gestionar, planificar, atender y realizar las tareas administrativas, de apoyo y de apoyo derivadas de la prestación del servicio.
- ✓ Absorción jornada: Media jornada

La Agència de l'Habitatge de Catalunya no mantendrá relación laboral con el personal de la empresa prestadora del servicio, ni durante la vigencia del contrato, ni una vez finalizada la vigencia del contrato.

El prestador del servicio se verá obligado a cumplir con la legislación laboral vigente en materia de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales, así como lo que se establezca en el convenio del sector en materia laboral.

## 5. RECURSOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria del servicio aportará los medios técnicos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad. Para la gestión de la información y la adecuada comunicación con la Agència de l'Habitatge de Catalunya, la actividad se realizará a través de la aplicación corporativa de la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

El prestador del servicio deberá disponer de:

- Conexión a internet y navegador Internet Microsoft Edge
- Equipo informático y telefónico individualizado
- Centralita de comunicaciones
- Sistema SFTP
- Material específico para la impresión y envío de cartas

## **6. HONORARIOS Y FACTURACIÓN**

### **6.1 Honorarios**

Los honorarios que percibirá el adjudicatario serán los siguientes:

- Un importe fijo de 0,10 euros por cada euro efectivamente recuperado de las deudas reclamadas entre 1 y 3 recibos impagados y sobre el que el licitador indicará su baja en la oferta económica.
- Un importe fijo correspondiente al 50% del importe anterior, tras aplicar la baja, por cada euro efectivamente recuperado de las deudas reclamadas entre 4 y 7 recibos impagados.

### **6.2 Facturación**

Mensualmente, entre los días 10 y 20, la Agencia remitirá a la empresa adjudicataria del servicio los datos correspondientes al cobro efectuado por ésta el mes anterior, a efectos de que pueda elaborar la factura de honorarios correspondiente, la cual deberá emitir electrónicamente y presentar mediante el portal de facturación entre los días 1 y 5 del mes siguiente.

**En caso de discordancia en el presente pliego entre la versión catalana y la castellana, prevalece la versión catalana del mismo**



**ANEXO. 1**

ATENCIÓN AL USUARIO	GESTIÓ EXCLUSIVA SERVEI EXTERNALITZAT		GESTIÓN COMPARTIDA		
	FLEXIBILIDAD EN EL COBRO		AHC		SERVICIO EXTERNALIZADO
	1.ª OPCIÓN	2.ª OPCIÓN	4.º recibo impagado	> 7 recibos impagados	4-7 recibos impagados
ALQUILER BONIFICADO + PACTO 20 €	Explicar que el importe de su recibo ha sido adecuado a los ingresos de la UC y que se le ha pactado la deuda anterior a la bonificación a razón de 20 € mensuales (el pacto domiciliado no se da de baja hasta que acaba la ayuda) - Sin embargo, informar también que si sus ingresos han variado lo tiene que comunicar a la AHC	Abonaré por anticipado (En estos casos solo se tienen que reclamar los recibos bonificados impagados y 20€ en concepto de pacto mensual) y solo se puede hacer mediante abonaré		Inspección para detectar posibles irregularidades	Revisión de la ayuda implícita o reclamación judicial
ALQUILER NO BONIFICADO	Explicar que si tiene dificultades para pagar el alquiler la AHC tiene una línea de ayudas para ajustar el recibo a sus ingresos	Pacto domiciliado (se intentará que sea de un mínimo de 50€)	Abonaré anticipado (se intentará que sea de un mínimo de 50€)	Inspección para detectar posible riesgo de exclusión social residencial o irregularidades	Otorgamiento de la ayuda implícita o reclamación judicial
COMPRAVENTA	Explicar la importancia de tener una vivienda en propiedad y la diferencia que existe con una vivienda de alquiler. Aun así, si tiene dificultades para asumir la cuota la AHC puede ofrecerle alternativas para reconducir su situación	Pacto domiciliado (se intentará que sea de un mínimo de 50€)	Abonaré anticipado (se intentará que sea de un mínimo de 50€)	Inspección para detectar posible riesgo de exclusión social residencial o irregularidades	Refinanciación, cambio de régimen o reclamación judicial
APARCAMIENTO/LOCAL/TRASTERO	Explicar que la AHC ofrece cierta flexibilidad en el cobro de las deudas pero que en caso de llegar a acumular 8 recibos impagados se actuará judicialmente sin posibilidad de fraccionar la deuda	Pacto domiciliado (se intentará que sea de un mínimo de 50€)	Abonaré anticipado (se intentará que sea de un mínimo de 50€)	-	Reclamación judicial

## ANEXO 2. CAMPOS FACILITADOS EN LA CARTERA DE IMPAGADOS

- 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 DESDOMICILACION
- 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