

## **INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE**

### **I MEMÒRIA JUSTIFICATIVA**

#### ***Identificació***

---

**Títol:** Contracte relatiu al servei d'atenció telefònica i telemàtica (CAT) als contribuents dels municipis de la comarca de La Selva, que han delegat les competències de gestió i recaptació dels tributs i altres ingressos públics al Servei de Gestió Tributària i Cadastral del Consell Comarcal de la Selva

**Expedient:** 2026/00003331D

**Departament:** Servei de Gestió Tributària i Cadastral

**Redactor:** Cap de Departament del Servei de Gestió Tributària i Cadastral, en funcions

#### ***Antecedents***

---

El Consell Comarcal de la Selva és una entitat local de caràcter territorial formada per l'agrupació de municipis contigus, amb personalitat jurídica pròpia, plena capacitat i atribucions per organitzar i exercir les funcions que té atribuïdes a l'article 25 del Decret Legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'organització comarcal de Catalunya, entre les que destaquen aquelles que desenvolupa en règim de delegació de competències i/o encàrrecs de gestió de la Generalitat de Catalunya, la Diputació o els municipis, entre d'altres. En base a aquesta competència, actualment exerceix per delegació la gestió, liquidació, inspecció i recaptació en període voluntari i executiu dels tributs i altres ingressos de dret públic de la majoria del municipis que integren la comarca i algunes entitats urbanístiques, així com també dels seus propis tributs i altres ingressos de dret públic.

L'actuació del Servei de Gestió Tributària del Consell es desplega en l'àmbit territorial comarcal en el qual el Consell exerceix les seves competències, comptant amb la delegació en matèria de gestió tributària, cadastral i recaptació efectuada per 23 municipis.

D'ençà l'any 2015 fins a l'actualitat el Servei de Gestió Tributària i Cadastral ha assumit més de seixanta delegacions de competències noves per part dels municipis de la comarca. Aquest increment de delegacions implica inevitablement un major nombre d'atencions realitzades envers els contribuents amb la finalitat d'atendre consultes tributàries, gestions d'emissió de documents de pagament, emissió de justificants de pagaments, i altres qüestions inherents a les funcions diàries d'un servei de gestió tributària i cadastral.

Així doncs, aquest increment de delegacions de competències a favor del Servei de Gestió Tributària i Cadastral del Consell Comarcal ha implicat la necessitat de destinar personal i molts esforços per poder atendre el gran volum d'atencions diàries que ha d'assumir el servei.

Tanmateix, les baixes de personal han implicat que cada vegada es disposi de menys efectius per realitzar les tasques d'atenció al públic o d'atenció telefònica; fet que va causar fins a l'any 2022 certs perjudicis als contribuents de la comarca que havien tingut moltes dificultats per contactar telefònicament amb el servei de gestió tributària i cadastral; veient afectats els seus drets enfront l'Administració Pública.

Durant l'exercici 2022 el Consell Comarcal de la Selva va licitar la contractació del servei d'atenció telefònica i telemàtica als contribuents dels municipis de la comarca de la Selva, que han delegat les competències de gestió i recaptació dels tributs i altres ingressos públics al servei de gestió tributària del CCS, que es va acabar adjudicant en data 31 de març de 2022 a la mercantil MEMORANDUM MULTIMEDIA, SL, formalitzant-se el contracte en data 5 de maig de 2022. El contracte tenia una durada prevista de dos anys amb la possibilitat de dues pròrrogues d'un any cadascuna que es va acabar materialitzant.

Davant la propera finalització de la segona pròrroga del contracte esmentat en el paràgraf anterior, això és en data 4 de maig de 2026, es posa de manifest la necessitat de licitar un nou contracte de serveis per la prestació del servei d'atenció telefònica i telemàtica als contribuents dels municipis de la comarca de la Selva, que han delegat les competències de gestió i recaptació dels tributs i altres ingressos públics al servei de gestió tributària del CCS, per tal de mantenir aquest servei i seguir atenent satisfactòriament la gran quantitat de trucades dirigides al servei de gestió tributària i cadastral del CCS.

L'externalització del servei d'atenció telefònica i telemàtica esmentat ha resultat en una major quantitat d'atencions i per tant s'ha ofert un millor servei en l'atenció al contribuent, descongestionant l'atenció presencial que s'ofereix des de les diferents oficines del servei d'atenció al ciutadà del Consell Comarcal de la Selva, evitant el col·lapse del servei i augmentant la satisfacció del contribuent.

El Servei de Gestió tributària i Cadastral va tenir la necessitat d'establir el servei de cita prèvia i un gestor de cues. Aquesta gestió ordenada de l'atenció presencial té un resultat satisfactori i molt positiu pels contribuents atès que es pot realitzar una atenció més personalitzada i acurada així com evitar grans aglomeracions en les dependències del Servei de Gestió Tributària i Cadastral. No obstant això, aquesta qüestió també es veu contraposada amb el fet que els contribuents veuen limitat l'accés presencial i d'atenció per part d'aquesta administració.

Per tal de seguir mantenint un servei d'atenció telefònica i telemàtica de qualitat als contribuents i atenent als resultats satisfactoris de l'externalització del servei durant els últims 4 anys, el Servei de Gestió Tributària i Cadastral del CCS veu oportú seguir externalitzant aquest servei, permetent d'aquesta manera poder atendre a un major nombre

de contribuents i que aquests puguin exercir els seus drets enfront de l'Administració Pública.

D'altra banda, el manteniment del servei d'atenció telefònica i telemàtica (CAT), implica una millor qualitat del servei per diverses qüestions, entre d'altres:

- A) Evita desplaçaments dels contribuents a les oficines del Servei de Gestió Tributària i Cadastral del Consell Comarcal de la Selva; aquesta qüestió evita desplaçaments innecessaris per part del contribuent i contribueix a la disminució de les emissions de CO2 derivades dels desplaçaments dels contribuents.
- B) Ampliació de l'horari d'atenció als contribuents ja que amb el personal propi destinat a l'atenció telefònica només seria possible atendre en horari de 9:00h a 14:00h; en canvi, amb la continuïtat d'un servei extern d'atenció telefònica i telemàtica el contribuent disposarà d'un horari d'atenció més dilatat atès que podrà ser atès de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h i de 16:00h a 18:30h.
- C) Actualment el Servei de Gestió Tributària i Cadastral no tindria més alternativa que pivotar, principalment, l'atenció telefònica i telemàtica a través del personal nomenat per acumulació de tasques, la qual cosa dificultaria que es pogués prestar l'atenció adequada. Per tant, seguir amb l'externalització del servei comportarà el manteniment de la qualitat de l'atenció i especialització en la matèria.

El contracte es desenvoluparà en funció de les necessitats, d'acord amb el que preveu la Disposició addicional 33a de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic. En aquest sentit, el contractista haurà de prestar les hores de servei al preu unitari indicat en la seva oferta econòmica per a cada categoria professional (operaris/àries del servei i coordinador/a), de conformitat amb el que estableix la Disposició Addicional 33a de la citada Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Així doncs:

— D'una banda, el contractista està obligat a prestar una pluralitat de serveis, sense que el nombre exacte d'hores de prestació estigui determinat de manera tancada, aplicant-se en tot cas els preus unitaris corresponents a cada categoria professional (operaris/àries del servei i coordinador/a).

— D'altra banda, el Consell Comarcal de la Selva no resta obligat a exhaurir el pressupost màxim previst per a l'adjudicació del contracte.

La facturació es realitzarà amb periodicitat mensual i reflectirà el nombre d'hores efectivament prestades pels operaris/àries del servei d'atenció telefònica i telemàtica (CAT) i pel/la coordinador/a, d'acord amb els preus unitaris adjudicats per hora i categoria

professional, facturant-se únicament les hores realment executades durant el període mensual.

Vist el bon funcionament i la valoració positiva dels resultats obtinguts amb l'externalització del servei d'atenció telefònica i telemàtica obtingut pel Servei de Gestió Tributària i Cadastral, es preveu que altres departaments del Consell Comarcal de la Selva en els pròxims anys incorporin en el seu pressupost la possibilitat d'oferir un servei d'atenció telefònica i telemàtica especialitzada al ciutadà per a cadascuna de les matèries a les que cada departament té competències, per la qual cosa en la present licitació es preveu la possibilitat d'una modificació contractual, a fi efecte de poder centralitzar tota l'atenció telefònica del Consell Comarcal de la Selva en un sol contracte de serveis.

### **Fonaments de dret**

---

Article 28 i 116 de la Llei de Contractes del Sector Públic, 9/2017 del 8 de novembre.

### **Conclusions**

---

Queda justificada la contractació del servei d'atenció telefònica i telemàtica (CAT) als contribuents dels municipis de la comarca de la Selva, que han delegat les competències de gestió i recaptació dels tributs i altres ingressos públics al Servei de Gestió Tributària i Cadastral del Consell Comarcal de La Selva.

En aquest sentit, les característiques de la licitació del servei són:

- 1) La licitació del contracte es realitzarà mitjançant un **procediment obert subjecte a regulació harmonitzada**, seguint els principis d'igualtat i de no discriminació i de lliure concurrència promovent l'accés a la competència entre les empreses candidates en igualtat de condicions, igualtat de tracte, garantint les mateixes oportunitats i d'aquesta manera aconseguir una oferta adequada al mercat (millor relació qualitat-preu).
- 2) El contracte es definirà com a **serveis**, especificat a l'article 17 de la LCSP.
- 3) L'**objecte del contracte** és la prestació del servei d'atenció telefònica i telemàtica als usuaris del Servei de Gestió Tributària i Cadastral del Consell Comarcal de La Selva amb motiu de la gestió que aquest Consell Comarcal realitza, en virtut de les delegacions efectuades pels municipis, en termes de gestió i recaptació dels seus ingressos públics, tenint en compte la delegació dels tributs per part dels municipis de la Comarca de La Selva, i les seves ordenances fiscals. El centre d'atenció telefònica i telemàtica (CAT) està configurat com un servei de primer nivell, donant cobertura a les oficines i als serveis centrals del SGTC del Consell Comarcal de la Selva.

- 4) Es declara la **urgència en la tramitació de l'expedient de contractació** relatiu al servei d'atenció telefònica i telemàtica (CAT) als contribuents dels municipis de la comarca de la Selva que han delegat les competències de gestió i recaptació dels tributs i altres ingressos públics al Servei de Gestió Tributària i Cadastral del Consell Comarcal de la Selva, atès que el contracte actual que regula la prestació d'aquest servei finalitza en data 4 de maig de 2026. La naturalesa essencial del servei, vinculat a l'atenció directa als contribuents i a l'exercici dels seus drets i obligacions en relació amb l'Administració tributària, fa necessari garantir la continuïtat de la seva prestació sense interrupcions. En aquest sentit, es considera imprescindible agilitzar la tramitació de l'expedient de contractació mitjançant la declaració d'urgència, d'acord amb el que preveu la normativa de contractació del sector públic, amb la finalitat que el nou contracte pugui estar formalitzat al més aviat possible.
- 5) La **codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV)** que pertoca d'acord amb el Reglament (CE) 213/2008 de la Comissió de 28 de novembre de 2007, que modifica el Reglament 2195/2002 del Parlament Europeu i del Consell, es: 79512000-6 - Centre de trucades
- 6) S'estableix un **valor estimat del contracte** de 533.821,68 euros (IVA exclòs), de conformitat amb les determinacions de l'article 101 de la LCSP. Durada inicial d'un any, amb possibilitat de 3 pròrrogues anuals i modificació del contracte prevista.
- 7) El **preu base de licitació** és de 153.791,48 euros (IVA inclòs) de conformitat amb les determinacions de l'article 102 de la LCSP.
- 8) **La licitació del contracte no es dividirà en lots diferenciats.** D'acord amb el que estableix la lletra b) de l'apartat 3 de l'article 99 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP), no es preveu la divisió quan la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulti la correcta execució des del punt de vista tècnic, o bé quan el risc per a la seva adequada execució derivi de la naturalesa mateixa de l'objecte contractual, en implicar la necessitat de coordinar l'execució de diferents prestacions. Aquesta coordinació podria veure's compromesa si el contracte es dividís en lots i fos executat per una pluralitat de contractistes.

En el present cas, d'acord amb les especificacions establertes en el Plec de Prescripcions Tècniques, no escau la divisió en lots per raons d'idoneïtat en l'execució global del servei, atès que aquest requereix una visió integral i una metodologia de treball unificada. L'adjudicació a diferents empreses comportaria un increment del cost global i dificultaria una coordinació eficient del servei.

En conseqüència, no és possible la divisió de l'objecte del contracte en lots, atesa la naturalesa de les prestacions, que constitueixen una unitat funcional coordinada i no admeten una realització ni un aprofitament independent.

- 9) Els **critèris de solvència econòmica i tècnica** estipulats en el plec de clàusules administratives particulars, són els mínims exigits per la Llei de Contractes del Sector Públic, garantint la solvència suficient per dur a terme amb garanties l'execució del contracte.
- 10) Els **critèris d'adjudicació** que es tindran en consideració per l'adjudicació del contracte es basen en criteris automàtics tals com:
- Oferta econòmica: 60 punts
  - Bossa d'hores addicionals: 30 punts
  - Acreditació coneixement idioma addicional: 10 punts
- 11) Es **declara la insuficiència de mitjans tècnics i personals** per realitzar l'objecte declarat anteriorment. Aquest servei requereix personal tècnic especialitzat per prestar els serveis inherents al servei de gestió tributària en relació amb l'atenció als contribuents respecte els següents tràmits i qüestions:
- Informació i gestió de sol·licituds de domiciliacions de tributs
  - Informació i gestió de sol·licituds de canvi de domicili fiscal i/o de notificacions
  - Informació i gestió de sol·licituds de remissió de rebuts i qualsevol altre document relacionat amb els mateixos.
  - Informació i gestió de sol·licituds de justificants i/o certificats tributaris i altra informació tributària.
  - Consulta de rebuts i unitats fiscals.
  - Informació i gestió en relació a multes de trànsit (identificador de conductor, informació general respecte les impugnacions i la pèrdua del dret de reducció, entre d'altra informació que derivi d'aquests expedients).
  - Informació en relació a expedients sancionadors
  - Consulta d'expedients en els procediments següents:
    - Beneficis fiscals
    - Devolució d'ingressos deguts/indeguts
    - Recursos administratius
    - Inspecció tributària
    - Expedients executius
    - Procediments especials de revisió
    - Presentació de queixes i suggeriments

Per poder prestar l'atenció adequada respecte aquest servei és imprescindible disposar de personal format en la matèria. Actualment el Servei de Gestió Tributària i Cadastral del Consell Comarcal de la Selva no disposa de suficient personal per a prestar aquestes atencions.

Les oficines de Santa Coloma de Farners, Lloret de Mar i Blanes, no disposen de personal estable per prestar aquest servei sinó que s'ha de recórrer, en la mesura del possible i amb les limitacions legals a l'efecte, als nomenaments de funcionaris per acumulació de tasques que es trobin en estat d'actius a la borsa de treball.

Aquest personal no estable, malgrat la seva implicació i bona voluntat, no disposa de dilatada experiència en l'atenció al ciutadà i molt menys en relació amb l'atenció especialitzada que requereix l'àmbit tributari. Una atenció d'aquestes característiques requereix un temps d'adaptació i d'experiència que només s'assoleix amb el temps la qual cosa queda contraposada amb una nomenament limitat en el temps com és el d'acumulació de tasques.

- 12) El contracte només es pot **modificar** per raons d'interès públic, en els casos i en la forma que s'especifiquen en el PCAP regulador d'aquesta contractació i de conformitat amb el que es preveu en els articles 203 a 207 de la LCSP.

El contracte es podrà modificar fins a un 20% del preu inicial del contracte, sempre que concorrin algun d'aquests supòsits:

- Delegacions de nous ajuntaments o altres ens públics, o situacions extraordinàries derivades d'una actuació de gestió i recaptació que puguin implicar l'augment d'atencions de forma significativa, incorporació d'atencions telefòniques d'altres departaments del Consell Comarcal de la Selva així com la supressió de delegacions.

- 13) La vigència del contracte serà d'**un any, amb la possibilitat prorrogar any a any, fins a un màxim de tres anualitats més.**

Santa Coloma de Farners,

Laura Palmada Frigola

Cap de Departament del servei de Gestió Tributària i Cadastral, en funcions