

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ I COBRAMENT DE DEUTES DE TITULARS D'IMMOBLES PER VIA EXTRAJUDICIAL

INTRODUCCIÓ

El Pla pel Dret a l'Habitatge 2016-2025 contempla l'ampliació dels habitatges destinats a polítiques socials, que comporta la intensificació de la gestió de l'IMHAB del parc públic d'habitatges, com a canalitzador del servei públic d'habitatge municipal.

El ventall d'actuació de l'IMHAB és molt ampli i el risc de vicissituds econòmiques és alt. I, malgrat que l'IMHAB compta amb importants recursos destinats a la gestió econòmica, les exigències en l'àmbit de l'habitatge han crescut molt en els darrers anys i demanen molta agilitat i precisió a l'hora de resoldre les situacions d'impagament que es plantegen en el dia a dia més enllà de l'articulació de les actuacions estratègiques que també demanen d'una planificació econòmica robusta.

En aquest sentit, des de la gestió de l'IMHAB l'any 2017, la seva consolidació i els darrers canvis estructurals soferts l'any 2024, s'han pogut detectar necessitats que s'han de poder cobrir de forma regular i continuada mitjançant una contractació administrativa externa que superi les limitacions de la contractació menor.

Per això, més enllà de contractacions específiques ja realitzades per l'IMHAB, cal impulsar la licitació d'un contracte de serveis especialitzats en gestió i cobrament de deutes per via extrajudicial per fer front al creixent nombre de quanties impagades de titulars d'immobles gestionats per l'IMHAB.

Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de gestió i cobrament de deutes de titulars d'immobles per via extrajudicial, mitjançant una entitat adjudicatària que disposi d'un equip mínim integrat per personal especialitzat en gestió d'impagats i en suport administratiu vinculat als expedients objecte del contracte.

Així mateix, com a prestació complementària i funcionalment vinculada a l'objecte principal, l'entitat adjudicatària haurà de proporcionar suport administratiu especialitzat per a la gestió operativa dels expedients associats al recobriment extrajudicial i a la seva coordinació amb el Servei de Contencions i amb la resta de serveis municipals implicats.

En coherència amb l'anterior, el contracte no sols ha de permetre el desplegament d'actuacions materials de recobriment extrajudicial, sinó també assegurar el suport administratiu especialitzat necessari per a la correcta preparació, ordenació, seguiment i coordinació dels expedients vinculats a aquestes actuacions, sempre en connexió directa amb l'objecte principal i sense que aquesta prestació complementària constitueixi un servei administratiu autònom aliè al recobriment del deute.

Concretament, es requereix l'adscripció d'un equip mínim que tingui les següents característiques:

- 1 coordinador/a d'equip amb jornada parcial, amb un mínim de 3 anys d'experiència en gestió i cobrament de deutes per via extrajudicial i en l'exercici de funcions de comandament, coordinació i gestió d'equips.
- 3 gestors/es d'impagats amb jornada completa, amb un mínim de 3 anys d'experiència en gestió i cobrament de deutes per via extrajudicial.
- 2 perfils administratius o de gestió amb jornada completa amb experiència mínima de 3 anys en tramitació d'expedients administratius, jurídics o de recobriment.

Objecte del plec de prescripcions tècniques i abast de les tasques

L'objecte del present document és regular les condicions per a l'execució dels diferents treballs que són objecte del contracte.

CLÀUSULA PRIMERA.- OBJECTIUS DEL SERVEI

Els objectius del servei són els següents.

- **Reforçar l'acció del Servei de Contenciós**, integrat en la Direcció de Serveis Jurídics, Contractació i Patrimoni de l'IMHAB i que té com a una de les seves funcions principals complementar les actuacions de la resta de serveis de l'IMHAB en la gestió del parc públic de l'entitat per assolir la necessària eficiència i sostenibilitat econòmica, amb la incorporació en la dinàmica de treball del serveis de diferents professionals de gestió d'impagats per fer front a les necessitats de l'IMHAB. Bàsicament, per recuperar el deute generat per l'impagament de quanties vinculades a contractes d'immobles que gestiona l'IMHAB. Cal considerar que les funcions principals del Servei de Contenciós són **recuperar la morositat** acumulada per impagaments de rebuts de contractes o quotes complementàries i **recuperar la possessió** d'immobles en els que s'ha acreditat algun incompliment contractual per part dels seus titulars (impagament de rebuts o quotes, no destinar un habitatge a residència permanent, conductes que afectin a la convivència amb altres titulars o residents a l'edifici, etc), ja sigui per vies administratives o extrajudicials com per vies judicials.

- **Complementar l'acció del Departament Econòmic i Financer**, integrat en la Direcció del Servei Econòmic i Financer de l'IMHAB, que gestiona i controla directament els impagaments de fins a 6 rebuts, emetent una primera carta de reclamació del deute una vegada generat un impagament i fins a sis rebuts impagats.
- **Reforçar l'acció del Servei de Prevenció i Mediació en Habitatge (SPIMH)**, integrat en la Direcció de Serveis de Gestió del Parc Públic de l'IMHAB, que té com a funcions principals **obtenir i actualitzar la informació** sobre les **circumstàncies socials i econòmiques** dels titulars o residents als immobles de l'IMHAB per valorar possibles cobertures del deute en copagaments en situacions molt cronificades i/o l'inici d'actuacions extrajudicials o judicials de recobriment de quanties impagades o, si és el cas, d'actuacions judicials per altres incompliments del contracte (manca de residència permanent, afectació a la convivència de la comunitat, realització d'activitats molestes, etc) o actuacions de regularització de la situació contractual (com ara en el cas d'ocupacions a precari o sense títol habilitant). El Servei de Contencions facilitarà la comunicació i coordinació constant amb l'SPIMH respecte de qualsevol expedient de recobriment per via extrajudicial que s'hagi encarregat a l'adjudicatària, per tenir coneixement de les conclusions de l'informe de l'SPIMH i les propostes que s'hi hagin pogut fer (arxiu de l'expedient de recobriment extrajudicial, inici d'accions judicials, cobertura del deute en copagament, inici d'altres actuacions per a la regularització de la situació contractual de les persones deutores, etc).
- L'IMHAB ha endegat durant el 2024 un pla de xoc en matèria contenciosa civil per fer front a un creixement del deute vinculat a titulars de contractes dels immobles què gestiona; i, en aquest sentit, està immers en un procés de reestructuració del Servei de Contencions que passa per una combinació de treball intern i extern, concretant-se l'aportació de treball extern mitjançant la tramitació d'un **acord marc** de serveis d'assessoria i defensa jurídiques en matèria de **dret processal civil**, atesa la dificultat de trobar perfils adequats per a litigar en matèria civil entre els recursos humans municipals. Tanmateix, resulta necessari establir també un contracte, el que es objecte del present plec tècnic, per realitzar amb caràcter previ al procediment judicial les tasques de **gestió i cobrament** d'aquest deute en **via extrajudicial**.

Els expedients de morositat que es traspassin a l'adjudicatària contemplaran un mínim de 7 rebuts impagats, i aquest deute es considerarà com a deute recent.

El deute contingut en els expedients que comptin entre 12 i 18 rebuts impagats, serà considerat com a deute mitjà.

I el deute contingut en els expedients que comptin amb més de 18 rebuts, serà considerat com a deute antic.

CLÀUSULA SEGONA.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS I ACTUACIONS A DESENVOLUPAR

Les funcions i actuacions a desenvolupar per part de l'entitat adjudicatària són les següents.

Funcions de gestió i cobrament de deutes

- **Estudiar l'expedient** de cada encàrrec enviat per l'IMHAB per iniciar accions de recobriment per via extrajudicial veient els fets que es coneixen i els documents dels què es disposa.
- **Realitzar les actuacions de recobriment** (fer trucades telefòniques, enviar missatges de text, enviar correus electrònics o enviar escrits de reclamació mitjançant correu certificat o altres mitjans similars que acreditin la seva recepció) en horari ininterromput de **dilluns a divendres entre 9:00h i 18:00 hores** durant tota la vigència del contracte.
- **Enviar escrits de reclamació** a les persones deutores mitjançant correu certificat, burofax o altres mitjans similars que acreditin la seva recepció quan hi hagi **un mínim de 7 rebuts impagats**. També es podrà encomanar a l'adjudicatària casos en què ja es tingui acumulat un deute històric important, força superior als 7 rebuts i en què es consideri oportú activar la via extrajudicial, s'hagin treballat o no prèviament pel servei de l'SPIMH. Els escrits de reclamació tindran un telèfon gratuït i un correu electrònic de contacte de l'entitat adjudicatària.
- **Informar regularment les persones deutores**, amb la periodicitat acordada amb l'IMHAB, de l'existència i quantia del seu deute pel mitjà que s'hagi escollit. També caldrà informar les persones deutores del procediment que han de seguir per contactar amb l'IMHAB si hi ha alguna incidència o qüestió que afecta a la **situació contractual o jurídica de l'immoble** del que són titulars, sempre que no tinguin relació directa amb el pagament dels rebuts o quanties reclamades (canvi de titulars, modificació o renúncia contractual, transmissió de l'immoble, etc).
- **Negociar amb les persones deutores** si és possible un acord i, en el seu cas, redactar el document corresponent de proposta de pagament i traslladar-lo a l'IMHAB.
- **Enviar a les persones deutores les ordres de domiciliació bancària SEPA** quan un rebut hagi estat retornat per l'entitat bancària per qualsevol motiu que no sigui una ordre expressa de la pròpia persona deutora perquè no s'atengui el pagament d'aquell rebut (número de compte incorrecte, el compte no admet domiciliacions, compte bloquejat, etc) i, un cop l'entitat adjudicatària hagi rebut aquesta ordre de domiciliació signada, enviar-la al Departament Econòmic i Financer de l'IMHAB.
- **Informar** regularment a l'IMHAB, amb una periodicitat mínima de 15 dies, **del resultat de les gestions** realitzades en el conjunt d'expedients de recobriment extrajudicial encarregats per part de l'IMHAB; tant de les que tinguin un resultat favorable, per haver-se obtingut un acord de pagament parcial o total, com desfavorable, per no haver pogut contactar amb la persona deutora o, tot i que s'hagi contactat, no haver arribat a un acord de pagament parcial o total. Més concretament, i sense perjudici que aquesta informació es faci també mitjançant trucades telefòniques o reunions presencials o

telemàtiques, caldrà que l'entitat adjudicatària envii regularment a l'IMHAB per correu electrònic o altres mitjans tecnològics que assegurin la traçabilitat i seguretat de la informació intercanviada, amb la periodicitat que acordin l'adjudicatari i l'IMHAB, **arxius** o llistats en els què hi hagi les **dades i informacions detallades de cada assumpte** encarregat.

- **Seguiment** dels acords de pagament assolits durant el termini de vigència del contracte i fins la liquidació completa. Pel cas de detecció d'un incompliment reiterat i no reconduïble s'informarà l'IMHAB perquè valori l'inici d'accions judicials i es donarà per tancat l'expedient de recuperació extrajudicial.
- **Relacionar-se també amb els altres serveis de l'IMHAB** que intervenen en el procés de recobriment del deute, com són els serveis econòmics i el servei de l'SPIMH dependent de la Direcció de Parc Públic.

Concretament, amb el Departament Econòmic caldrà, en tot cas, controlar el cobrament efectiu dels imports que es recuperin, que servirà a més de base de la facturació dels treballs, i se'ls haurà d'informar quan en les propostes d'acord de pagament es contempli que la persona usuària pugui pagar rebuts actuals a més dels rebuts anteriors.

Amb el servei de l'SPIMH i la Direcció de Parc Públic caldrà tenir en compte també possibles reduccions al lloguer a què tinguin dret les persones usuàries, en funció del decrement dels seus ingressos.

Funcions de suport administratiu complementari

Correspondrà igualment a l'entitat adjudicatària prestar suport administratiu especialitzat en relació amb els expedients de recobriment extrajudicial i amb les actuacions de coordinació necessàries per a la seva adequada tramitació i eventual derivació contenciosa.

Aquest suport inclourà, entre d'altres, les funcions següents:

- Revisar, organitzar i ordenar la documentació dels expedients encomanats.
- Preparar i fer seguiment de comunicacions, requeriments, tràmits i actuacions administratives vinculades als expedients.
- Actualitzar la informació dels expedients i garantir la traçabilitat de les actuacions realitzades.
- Donar suport operatiu en la coordinació amb el Servei de Contenciosos i amb la resta de serveis de l'IMHAB implicats en el procés.
- Preparar relacions, llistats, quadres de seguiment i altra documentació de suport necessària per al control dels expedients.

Aquestes funcions es duran a terme de forma remota, mitjançant eines telemàtiques que permetin la transmissió segura de la informació, la coordinació fluïda amb l'IMHAB i el seguiment adequat del servei, sens perjudici de l'assistència a reunions puntuals quan aquesta sigui requerida.

Funcions de coordinació

- Assistir a reunions (presencials o per mitjans telemàtics) amb el Servei de Contenciós, la Direcció de Serveis Jurídics, Contractació i Patrimoni o altres serveis de l'IMHAB amb la periodicitat que es proposi i s'estableixi.
- Assistir a altres reunions (presencials o per mitjans telemàtics) que es convoquin per part de l'IMHAB i preparar els informes que es sol·licitin.
- Redactar i lliurar els informes que s'escaiguin de cada funció ressenyada anteriorment, tant les de gestió i cobrament de deutes com les de coordinació.

CLÀUSULA TERCERA.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARIA

Mitjans a disposar

Disposarà de tots els mitjans i instal·lacions necessaris homologats, principalment equips informàtics amb aplicacions generals d'ofimàtica (Microsoft Office) i l'accés a les plataformes o seus electròniques que siguin necessaris per a la tramitació dels expedients de gestió o cobrament de deutes per via extrajudicial.

L'entitat adjudicatària haurà de disposar també dels recursos humans i tecnològics necessaris per prestar el suport administratiu complementari previst en aquest plec, incloent-hi eines de treball col·laboratiu, de tractament documental i de seguiment d'expedients que permetin la gestió remota, segura i traçable de les actuacions.

Terminis

Es considera que cada encàrrec de gestió o cobrament de deutes que traslladi l'IMHAB a l'adjudicatària s'haurà de resoldre en un **termini màxim de 3 mesos**.

Un cop superat aquest termini de 3 mesos sense que les persones deutores i l'IMHAB hagin arribat a un acord de pagament parcial o total, l'adjudicatària haurà de **retornar l'expedient** al Servei de Contenciós de l'IMHAB, **informant de totes les actuacions realitzades**.

En aquest expedient s'inclouran totes les actuacions realitzades per l'adjudicatària des què va rebre l'encàrrec per part de l'IMHAB, incloent les negociacions que s'hagin portat a terme amb les persones deutores o els seus representants.

D'altra banda, quan l'IMHAB hagi arribat a un **acord de pagament** parcial o total amb les persones deutores, aquest acord tindrà una **vigència màxima de 2 anys**. Un cop esgotat aquest termini, si no s'ha complert íntegrament l'acord per part de les persones deutores, l'adjudicatària retornarà l'expedient al Servei de Contenciós de l'IMHAB.

Principis ètics

L'entitat adjudicatària del contracte haurà de complir els principis ètics i valors generals d'actuació continguts al Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona aprovat pel acord del Plenari del Consell Municipal el 30 de juny de 2017 i publicat al BOPB de 13 de setembre de 2017, tal com consta a la clàusula 6a del plec de clàusules administratives particulars.

Així mateix, el personal de l'entitat adjudicatària haurà de tenir especialment en compte en la realització dels serveis que són objecte d'aquest contracte el fet que els titulars d'immobles als què es reclama el pagament de deutes poden tenir una situació de vulnerabilitat econòmica i social. Per la qual cosa caldrà tenir en compte en tot moment les circumstàncies socioeconòmiques d'aquests titulars que els hagi traslladat el Servei de Contenciós i fer un requeriment de pagament que sigui proporcionat a les dites circumstàncies.

En tot cas, es considera improcedent qualsevol conducta d'aquest personal que impliqui coaccionar o pressionar indegudament als titulars o centrar-se únicament en reclamar el pagament del deute sense donar la deguda consideració i importància a les citades circumstàncies socioeconòmiques de les persones titulars.

Altres requeriments mínims

- Haurà de ser capaç de dur a terme totes les tasques descrites en el present document.
- Haurà de tenir disponibilitat per realitzar les reunions de tipus presencial/telemàtic amb prèvia convocatòria amb poc marge d'antelació (mínim 2 dies abans de la reunió).
- L'IMHAB podrà requerir informació sobre l'estat de les tasques realitzades dia a dia per poder fer un seguiment acurat i prendre les mesures d'ajust que consideri adequades.
- L'adjudicatària haurà de resoldre qualsevol dubte, aclariment o, si fos requerit, emetre alguna nota tècnica addicional sobre els estudis duts a terme amb un termini de fins a 6 mesos posteriors.

CLÀUSULA QUARTA.- OBLIGACIONS DE L'IMHAB

Documentació de l'expedient

L'IMHAB s'obliga a lliurar la següent documentació a l'adjudicatària per tal que pugui tramitar cada expedient encarregat.

- Expedient sencer sobre l'assumpte en suport informàtic, en el que hi haurà **informació sobre el contracte** (arrendament, ús i habitació, compravenda d'un dret de propietat, compravenda d'un dret de superfície, usdefruit o similars) del que és titular la persona deutora (o una còpia íntegra d'aquest contracte), **informació sobre el deute** (rebuts impagats, interessos de demora, capital pendent, interessos pendents o conceptes similars) i **dades de contacte** (correu electrònic o telèfons) de la persona deutora.
- D'acord amb l'estimació dels 300 assumptes anuals a realitzar, l'encàrrec d'aquests es produirà amb una periodicitat mensual estimada de 25 assumptes.

CLÀUSULA CINQUENA.- RESPONSABLE I LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El responsable del contracte serà el director de Serveis Jurídics, Contractació i Patrimoni de l'IMHAB. No obstant, el responsable del contracte, d'acord amb la Gerència de l'IMHAB, designarà en cada cas un/a responsable com a coordinador/a dels encàrrecs que, de manera continuada i directa, executarà les tasques de seguiment, supervisió i coordinació entre aquest servei i l'equip de l'entitat adjudicatària.

L'adjudicatària designarà un responsable de projecte que farà la interlocució amb el Servei de Contenciós de l'IMHAB, que es traduirà en una trobada mínima de coordinació i seguiment cada 15 dies o amb la periodicitat que s'estableixi. Haurà de tenir, a més, una comunicació permanent i fluïda amb aquest servei quan sigui necessari, especialment quan es realitzin accions específiques i que podran ser de tipus presencial, telemàtic o telefònic. Haurà d'assistir també a les reunions estratègiques a les què se li convoquin.

El lloc de prestació serà un espai que escollirà l'adjudicatària, fora de les dependències municipals. La prestació del suport administratiu complementari es desenvoluparà igualment de forma remota. Això es desenvoluparà sens perjudici que el personal adscrit a l'execució del contracte pugui compartir de forma puntual els espais en els quals es troben ubicades les dependències del Servei de Contenciós de l'IMHAB, de les què s'indica l'adreça tot seguit, als efectes d'assistir a les reunions de treball i a les què tinguin per objectiu l'anàlisi i la millora del servei prestat.

Carrer Doctor Aiguader, 26-36, 08003, Barcelona.

En tot cas, les persones que formen part dels equips de l'adjudicatària que presti el servei no tindran cap vincle laboral amb l'IMHAB.

CLÀUSULA SISENA.- PROPIETAT DELS TREBALLS

La propietat intel·lectual, els drets d'explotació i d'altres drets diferents de l'autoria moral de tots els treballs, sigui quin sigui el seu format i/o suport, que es realitzin en el marc del present contracte serà de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona als efectes del què preveu l'article 43 del Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

Barcelona, en la data de la signatura.

Isidre Costa Ribera
Director de Serveis Jurídics, Contractació i Patrimoni