

**Recurso 261/2017****Resolución 275/2017****RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS  
CONTRACTUALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

Sevilla, 26 de diciembre de 2017.

**VISTO** el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad **INNOVA BPO, S.L.** contra el pliego de cláusulas administrativas particulares y el de prescripciones técnicas que rigen el procedimiento de adjudicación del contrato denominado «Servicios de atención telemática de carácter tributario del Ayuntamiento de Almería» (Expte. 268/2017), convocado por el Ayuntamiento de Almería, este Tribunal, en sesión celebrada el día de la fecha, ha adoptado la siguiente

**RESOLUCIÓN****ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.** El 11 de octubre de 2017, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea y en el perfil de contratante de la Plataforma de Contratación del Sector Público el anuncio de licitación, por procedimiento abierto, del contrato de servicios indicado en el encabezamiento de esta resolución. Asimismo, dicha licitación fue publicada en el Boletín Oficial del Estado núm. 252 de 19 de octubre de 2017.



El valor estimado del contrato asciende a 508.896,00 euros, y entre las empresas que presentaron sus proposiciones en el procedimiento no se encontraba la entidad ahora recurrente.

**SEGUNDO.** A la presente licitación le es de aplicación el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP), aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre. Igualmente, le es de aplicación el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la citada Ley y el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante RGLCAP), aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

**TERCERO.** El 9 de noviembre de 2017 tuvo entrada en el Registro de este Tribunal escrito de recurso especial en materia de contratación interpuesto por parte de la entidad INNOVA BPO, S.L. (en adelante INNOVA) contra el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) y el de prescripciones técnicas (PPT) que rigen el procedimiento de adjudicación del contrato citado en el encabezamiento de esta resolución. Dicho escrito de recurso fue remitido a través de la oficina de Correos de Alhaurín de la Torre (Málaga) donde tuvo entrada el 6 de noviembre de 2017, día en el que fue remitido a este Órgano copia del mismo mediante correo electrónico.

**CUARTO.** Por la Secretaría de este Tribunal, el 7 de noviembre de 2017, se da traslado al órgano de contratación del escrito de interposición del recurso y se le solicita informe sobre el mismo, el expediente de contratación, la alegaciones sobre la medida cautelar de suspensión solicitada por la recurrente y el listado de entidades licitadoras en el procedimiento con los datos necesarios a efectos de notificaciones, teniendo entrada dicha documentación, previa reiteración, el 20 de noviembre de 2017.

Posteriormente, previa petición, el órgano de contratación, el 23 de noviembre



de 2017, remite el listado de entidades licitadoras en el procedimiento con los datos necesarios a efectos de notificaciones.

**QUINTO.** El 23 de noviembre de 2017, la Secretaría del Tribunal dio traslado del recurso a las entidades licitadoras que habían presentado proposición concediéndoles un plazo de 5 días hábiles siguientes a su recepción para que formularan las alegaciones que estimaran oportunas, no habiéndose presentado ninguna en el plazo señalado para ello.

**SEXTO.** Mediante Resolución, de 27 de noviembre de 2017, este Tribunal adopta la medida cautelar de suspensión del procedimiento de adjudicación del contrato citado en el encabezamiento.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**PRIMERO.** Este Tribunal resulta competente para resolver en virtud de lo establecido en el artículo 41.3 y 4 del TRLCSP, en el artículo 10.3 del Decreto 332/2011, de 2 de noviembre, por el que se crea el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía y en la Orden de 14 de diciembre de 2011, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se acuerda el inicio del funcionamiento del citado Tribunal.

En concreto, el acto impugnado ha sido adoptado en el procedimiento de adjudicación de un contrato promovido por una entidad local andaluza, derivando la competencia de este Tribunal para la resolución del recurso especial interpuesto del convenio, a tales efectos, formalizado el 26 de noviembre de 2012 entre la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Almería, al amparo del citado artículo 10.3 del Decreto 332/2011, de 2 de noviembre (en su redacción anterior al Decreto 120/2014, de 1 de agosto), por el que se crea el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía.



**SEGUNDO.** Con carácter previo al estudio de los restantes motivos de admisión, procede abordar la legitimación de la entidad recurrente para la interposición del presente recurso especial, dado que la misma, según la documentación que obra en el expediente de contratación, no ha presentado oferta en el procedimiento de licitación.

Al respecto, el artículo 42 del TRLCSP establece que *“Podrá interponer el correspondiente recurso especial en materia de contratación toda persona física o jurídica cuyos derechos o intereses legítimos se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados por las decisiones objeto de recurso.”*

Por su parte, el artículo 4, apartado 1, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de aplicación al caso en virtud del apartado primero de la disposición final tercera del TRLCSP, señala que:

*“1. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo:*

*(...)*

*c) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.”*

Sobre la legitimación para recurrir de terceros no licitadores, este Tribunal ha venido sosteniendo en sus Resoluciones (7/2016, de 20 de enero, 77/2016, de 21 de abril, 31/2017, de 9 de febrero, 104/2017, de 19 de mayo y 145/2017, de 14 de julio, entre las más recientes), invocando doctrina consolidada del Tribunal Supremo en la materia, que la legitimación activa comporta que la anulación del acto impugnado produzca de modo inmediato un efecto positivo (beneficio) o evitación de un efecto negativo (perjuicio) actual o futuro, pero cierto y presupone que la resolución administrativa pueda repercutir, directa o indirectamente, pero de modo efectivo y acreditado, es decir, no meramente



hipotético, potencial y futuro, en la esfera jurídica de quien alega su legitimación.

En el supuesto examinado, los motivos esgrimidos por la recurrente ponen de manifiesto que el pliego impugnado restringe sus posibilidades de acceder a la licitación o de concurrir en igualdad de condiciones con el resto de potenciales licitadoras, lo que dificulta, a su juicio, la libre competencia.

Por tanto, queda acreditada la legitimación de aquella para recurrir pese a no haber concurrido a la licitación, pues precisamente las bases de esta le provocan un perjuicio que pretende remediar con la interposición del recurso y el dictado de una eventual resolución estimatoria de sus pretensiones.

**TERCERO.** Visto lo anterior, procede determinar si el recurso se refiere a alguno de los contratos contemplados legalmente y si se interpone contra alguno de los actos susceptibles de recurso en esta vía, de conformidad con lo establecido respectivamente en los apartados 1 y 2 del artículo 40 del TRLCSP.

El contrato objeto de licitación es un contrato de servicios sujeto a regulación armonizada, convocado por un ente del sector público con la condición de Administración Pública, y el objeto del recurso es el pliego de cláusulas administrativas particulares y el de prescripciones técnicas que rigen el procedimiento de licitación, por lo que el acto recurrido es susceptible de recurso especial en materia de contratación al amparo de los apartados 1.a) y 2.a) del artículo 40 del TRLCSP.

**CUARTO.** En cuanto al plazo de interposición del recurso, el artículo 44.2 a) del TRLCSP dispone que *“El procedimiento de recurso se iniciará mediante escrito que deberá presentarse en el plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente a aquel en que se remita la notificación del acto impugnado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 151.4.*

*No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior:*



*a) Cuando el recurso se interponga contra el contenido de los pliegos y demás documentos contractuales, el cómputo se iniciará a partir del día siguiente a aquel en que los mismos hayan sido recibidos o puestos a disposición de los licitadores o candidatos para su conocimiento conforme se dispone en el artículo 158 de esta Ley.”*

En el supuesto examinado, la publicidad obligatoria de la licitación quedó completada el 19 de octubre de 2017, fecha en que el anuncio de licitación se publicó en el Boletín Oficial del Estado, habiéndolo sido anteriormente en el Diario Oficial de la Unión Europea y en el perfil de contratante. En consecuencia, es a partir de dicha fecha cuando procede iniciar el cómputo del plazo para recurrir; en este sentido, al haberse presentado el escrito de recurso en Correos el 6 de noviembre de 2017, cumpliendo los requisitos previstos en el artículo 18 del Reglamento de los procedimientos especiales de revisión de decisiones en materia contractual, aprobado por Real Decreto 814/2015, de 11 de septiembre, el mismo se habría interpuesto dentro del plazo legal antes expresado.

**QUINTO.** Una vez analizado el cumplimiento de los requisitos de admisión del recurso, procede el estudio de los motivos en que el mismo se sustenta.

La recurrente interpone el presente recurso contra el pliego de cláusulas administrativa particulares y el de prescripciones técnicas, solicitando de este Tribunal que, con estimación del mismo, acuerde su anulación y/o modificación en los términos expuestos en el cuerpo del escrito de interposición, con retroacción de las actuaciones al momento anterior a su aprobación.

Funda su pretensión la recurrente en una serie de alegatos relativos a la solvencia técnica y al cumplimiento de determinadas normas de garantía de la calidad exigidas en los pliegos, que serán analizados en este y en los siguientes fundamentos de derecho.



Por su parte, el órgano de contratación en su informe al recurso se opone a los argumentos esgrimidos por la recurrente en los términos que se expondrán a lo largo de la presente resolución.

**SEXTO.** En el primero de los motivos del recurso la recurrente impugna uno de los dos requisitos establecidos en el anexo II del PCAP para la acreditación de la solvencia técnica.

Con carácter previo, por razones metodológicas y con objeto de centrar los términos de la controversia, procede reproducir el citado anexo II del PCAP, relativo a la solvencia técnica, en la parte denunciada por la recurrente. Su tenor es el siguiente:

*«Solvencia técnica*

*Una relación de los principales servicios, efectuados durante los cinco últimos años que tengan relación con el objeto del contrato, debiendo contemplar, al menos, cuatro servicios de atención telemática de carácter tributario prestados a Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales o Comunidades Autónomas Uniprovinciales con competencias en gestión de tributos municipales con número de habitantes igual o superior a 150.000. Los servicios se acreditarán mediante certificados de buena ejecución expedidos por el órgano competente. No se admitirán a estos efectos contratos de atención telefónica generalista tipo teléfono de atención 010.»*

Al respecto, la recurrente con base en los artículos 78.1.a) y 79 bis del TRLCSP y en la cláusula 1 del PPT, las cuales transcribe en su recurso, señala que en dicho anexo II del PCAP, no se concretan las magnitudes, parámetros o ratios y los umbrales o rangos de valores que determinarán la admisión o exclusión de las entidades licitadoras o candidatas, por lo que, a su entender, ha de estarse a lo establecido reglamentariamente, en concreto al artículo 11.4 b) del RGLCAP, que transcribe.

Asimismo, con base en lo previsto en el artículo 67.7.b.3º del RGLCAP, que igualmente transcribe, denuncia que los pliegos, en contra de lo establecido en



la normativa de contratación vigente, establecen una serie de restricciones en la acreditación de la solvencia técnica, tales como la ejecución de servicios con Administraciones Públicas y de carácter tributario, así como la presentación de cuatro certificados, sin establecer límites cuantitativos de los mismos, ni justificar la necesidad de ese número.

Concluye la recurrente solicitando la modificación de las condiciones para la justificación de la solvencia técnica en sus términos actuales pues las mismas exceden de las previsiones legales vigentes y limitan gravemente la libre concurrencia.

Por su parte, el órgano de contratación en su informe al recurso afirma, en síntesis, que:

- El criterio de solvencia aparece recogido en los pliegos y en el anuncio de licitación, conforme a lo previsto en los artículos 62, 78 y 79 bis del TRLCSP y 11 y 67.7.b) del RGLCAP.

- De conformidad con lo dispuesto en los artículos 78 del TRLCSP y 67.7.b) del RGLCAP, la experiencia es uno de los criterios de selección relativos a la solvencia técnica.

- En el pliego se recogen los medios de acreditación de la solvencia, indicándose que se acreditarán mediante certificados de buena ejecución; no obstante lo anterior no se fija el importe anual que el empresario deberá acreditar como ejecutado durante el año de mayor ejecución de los últimos cinco años pero, como bien dice la recurrente, en este caso se aplicaría el requisito mínimo previsto en el artículo 11.4.b) del RGLCAP.

- El criterio de solvencia está vinculado al objeto del contrato, pues el mismo es la prestación de servicios de atención telemática de carácter tributario del Ayuntamiento de Almería, comprendiendo las prestaciones indicadas en la



cláusula 1 del PPT y la experiencia que se exige está referida a servicios de atención telemática de carácter tributario prestados a Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales o Comunidades Autónomas Uniprovinciales.

- El criterio de solvencia es proporcionado, conforme a los motivos que se esgrimen en el informe del titular del Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Almería, de 13 de noviembre de 2017.

Pues bien, para el análisis de la controversia, ha de acudirse al artículo 78 del TRLCSP, relativo a la solvencia técnica o profesional en los contratos de servicios. Dice así en lo que aquí interesa:

*“1. En los contratos de servicios, la solvencia técnica o profesional de los empresarios deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, lo que deberá acreditarse, según el objeto del contrato, por uno o varios de los medios siguientes, a elección del órgano de contratación:*

*a) Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.”*

Asimismo, ha de tenerse en cuenta el artículo 67.7.b).3º del RGLCAP, en su redacción dada por el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, que dispone en relación al medio que se exige que *“En los pliegos se especificará el importe anual que el empresario deberá acreditar como ejecutado durante el año de mayor ejecución del periodo citado, en servicios de igual o similar naturaleza que constituyen el objeto del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el empresario y los que constituyen el objeto del contrato*



*la pertenencia al mismo subgrupo de clasificación, si el contrato estuviera encuadrado en alguno de los establecidos en este reglamento, y en caso contrario la igualdad entre los dos primeros dígitos de los respectivos códigos CPV (...)*”.

De la citada normativa se infiere que en el supuesto de que el órgano de contratación opte por exigir, como medio de acreditación de la solvencia técnica en los contratos de servicios, el previsto en el artículo 78.1.a) del TRLCSP, como es el caso examinado, deberá especificar el importe anual que el empresario deberá acreditar como ejecutado durante el año de mayor ejecución del periodo citado. En este sentido, en el supuesto analizado, el PCAP exige acreditar al menos cuatro servicios de atención telemática de carácter tributario, pero no especifica el importe que ha de acreditarse, por lo que habría de estarse, en principio, a lo previsto en el artículo 11.4 del RGLCAP, en su redacción dada por el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, conforme a la remisión que dispone el artículo 79 bis del TRLCSP.

En cuanto a la exigencia del PCAP de que los servicios o trabajos realizados han de haber sido prestados a Ayuntamientos, Diputaciones Provinciales o Comunidades Autónomas Uniprovinciales con competencias en gestión de tributos municipales con número de habitantes igual o superior a 150.000, ha de darse la razón a la recurrente cuando manifiesta que la solvencia técnica exigida en sus términos actuales exceden de las previsiones legales vigentes y limitan la libre concurrencia.

En ese sentido, conforme al citado artículo 67.7.b).3º del RGLCAP, la acreditación lo ha de ser en servicios de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el empresario y los que constituyen el objeto del contrato la pertenencia al mismo subgrupo de clasificación, si el contrato estuviera encuadrado en alguno de los establecidos en el RGLCAP, y en caso contrario la igualdad entre los dos primeros dígitos de los respectivos códigos CPV.



En el supuesto examinado, según se declara en el apartado 15 del anexo I del PCAP, el objeto del contrato no está incluido en el anexo II del RGLCAP, sin embargo, conforme a la CPV [64210000-1] prevista en el mismo anexo I del PCAP, el objeto del contrato estaría encuadrado, dentro de dicho anexo II, en el subgrupo de clasificación V-4, siendo por tanto los servicios de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del contrato, aquellos que queden encuadrados en el citado subgrupo.

Asimismo, de entenderse que el objeto del contrato no estaría incluido en el anexo II del RGLCAP -que no es el caso como se ha analizado en el párrafo anterior-, los servicios de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del contrato, serían aquellos cuyos códigos CPV coincidan con las dos primeras cifras que el del contrato, esto es los códigos CPV que empiecen por 64.

En este mismo sentido se manifiesta el último inciso del apartado b) del citado artículo 11.4 del RGLCAP, cuando señala que *“A efectos de determinar la correspondencia entre los trabajos o suministros acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, cuando exista clasificación aplicable a este último se atenderá al grupo y subgrupo de clasificación al que pertenecen unos y otros, y en los demás casos a la coincidencia entre los dos primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV”*.

En definitiva, en base a las consideraciones realizadas, procede estimar el primer motivo del recurso y anular el criterio de solvencia técnica objeto de controversia.

**SÉPTIMO.** En el segundo de los motivos del recurso la recurrente denuncia las exigencias del PCAP relativas a la acreditación por las entidades licitadoras del cumplimiento de determinadas normas de garantía de la calidad.



Con carácter previo, por razones metodológicas y con objeto de centrar los términos de la controversia, procede reproducir el apartado 17 del anexo I del PCAP, relativo a la acreditación del cumplimiento de normas de garantía de la calidad y de gestión medioambiental. Su tenor es el siguiente:

*“Presentación de certificados expedidos por organismos independientes acreditativos del cumplimiento de normas de garantía de la calidad o de gestión medioambiental (art. 80 y 81 del TRLCSP).*

*Si X No*

*Tipo de certificado: Se exige la aportación de certificaciones de calidad ISO relativos a los servicios de atención telemática, a servicios de gestión tributaria y de seguridad de la información, expedidas por organismos homologados. También se exige la aportación de certificados de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad y de cumplimiento con el Esquema Nacional de Interoperabilidad expedidos por organismos homologados.”*

Al respecto, la recurrente señala que los pliegos, incumpliendo lo establecido en el artículo 80 del TRLCSP, no hacen mención expresa a los sistemas de aseguramiento de la calidad basados en la serie de normas europeas en la materia, señalando una mención genérica de los mismos.

Asimismo, y excluyendo la atención telemática que es objeto del contrato, las demás certificaciones exigidas no se ajustan al objeto del contrato y son limitativas y excluyentes de la libre concurrencia. Así, señala que no ha lugar a la referencia a la gestión tributaria pues no es objeto del contrato, ni a la seguridad de la información pues la misma ya está implícita en la certificación de calidad de atención telemática.

Indica que en cuanto al Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, son de aplicación a las Administraciones Públicas.



Por otra parte señala que de la lectura conjunta de los artículos 80 y 62.2 del TRLCSP, se desprende que la exigencia de las normas de gestión de la calidad deben estar vinculadas al objeto del contrato y ser proporcionales al mismo, concluyendo que las prestaciones objeto del contrato y las descripciones recogidas en el PPT son de carácter técnico, relacionadas con la atención telemática y con la gestión administrativa que de ellas se derivan, por lo cual no se entiende la necesidad de exigir las certificaciones solicitadas, con la excepción de la certificación de calidad de atención telemática, que por otro lado, pueden suponer una clara limitación al principio de libre competencia.

Por su parte, el órgano de contratación en su informe al recurso señala, en síntesis, que las certificaciones exigidas relativas al cumplimiento de normas de garantía de la calidad, lo han sido en el marco de un contrato sujeto a regulación armonizada y todas están vinculadas al objeto del contrato y son proporcionales al mismo.

Procede pues analizar la posibilidad de exigencia de los mencionados certificados de gestión de la calidad en el presente expediente de contratación.

La cuestión relativa a la exigencia de la acreditación del cumplimiento de las normas de gestión de la calidad queda regulada en el artículo 80 del TRLCSP, donde se establece que *“1. En los contratos sujetos a una regulación armonizada, cuando los órganos de contratación exijan la presentación de certificados expedidos por organismos independientes que acrediten que el empresario cumple determinadas normas de garantía de la calidad, deberán hacer referencia a los sistemas de aseguramiento de la calidad basados en la serie de normas europeas en la materia, certificados por organismos conformes a las normas europeas relativas a la certificación.*

*2. Los órganos de contratación reconocerán los certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, y también aceptarán otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad que presenten los empresarios”.*



De lo anterior se desprende que, efectivamente, en aquellos contratos sujetos a regulación armonizada e independientemente del tipo contractual ante el que nos encontremos, los órganos de contratación podrán exigir la presentación de certificados acreditativos del cumplimiento de determinadas normas de gestión de la calidad basados en normas europeas o internacionales en la materia, teniendo que reconocer certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, así como otras pruebas de medidas equivalentes que puedan presentar los empresarios.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el artículo 62.2. del TRLCSP exige que los requisitos de solvencia que se deba exigir al empresario tienen que estar vinculados al objeto del contrato y ser proporcionales al mismo.

En definitiva, de lo expuesto se desprende que la exigencia en los pliegos del cumplimiento por las entidades licitadoras de determinadas normas de garantía de la calidad, resulta admisible siempre que los certificados exigidos estén vinculados al objeto del contrato, sean proporcionados al mismo, y se admitan, además, medios de prueba alternativos de los exigidos en los pliegos.

Procede analizar si dichos requisitos se cumplen en el supuesto que se examina. Al respecto, en cuanto al certificado ISO relativo a los servicios de atención telemática, éste no es motivo de controversia pues la misma recurrente reconoce que está vinculado con el objeto del contrato y es proporcional al mismo.

Para analizar el resto de las certificaciones exigidas es necesario partir del objeto del contrato, definido en la cláusula primera del PPT. En ella se dispone que la prestación consiste en la atención de las consultas formuladas por los contribuyentes en materia tributaria y del resto de ingresos de naturaleza pública gestionados por el Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Almería (OGT en adelante), por cualesquiera de los medios que se habiliten (telefónico, email, portal municipal), así como la realización de las gestiones



derivadas que se establecen en el presente pliego (tratamiento y actualización de domicilios fiscales, actualización de números telefónicos y de correos electrónicos de los contribuyentes, agrupación de los contribuyentes que tengan datos publicados en la base de datos del OGT).

Asimismo, se señala que se atenderán las llamadas recibidas en un número de teléfono específico establecido por el Ayuntamiento, respondiendo a las consultas que se les planteen sobre aspectos tributarios y de expedientes cuya tramitación corresponda al citado OGT, derivando a las diferentes unidades de dicho órgano tan solo aquellas que requieran de una atención muy especializada por parte de las mismas. Estas mismas consultas también serán resueltas por cualquiera de los canales telemáticos indicados. Para lo cual, los informadores deberán poseer un conocimiento adecuado, tanto de la estructura del OGT y de las personas que lo componen como de los procesos básicos de las mismas con el fin de desviar las llamadas al lugar correcto.

Por último, la citada cláusula primera “objeto del contrato” del PPT dispone que para poder desarrollar la atención primaria de las consultas, los informadores deberán poseer una formación suficiente en materia tributaria local y del procedimiento sancionador de tráfico de corporaciones locales y deberán, asimismo, ser formados en el conocimiento de las preguntas y respuestas más comúnmente dirigidas a la hacienda municipal en este nivel, para lo que se les proporcionará el adecuado instrumento de consulta.

En definitiva, las prestaciones que se exige no son más que servicios telemáticos y de transmisión de datos, es decir servicios de centro de llamadas, como recoge el PCAP en el anexo I en la codificación CPV y CPA del contrato, y ello con independencia de que el objeto de las consultas pueda representar una especial dificultad que requerirá de un determinado nivel de formación por parte del personal responsable de ejecutar la prestación.



En este sentido, dentro del PPT no existe referencia alguna que justifique la exigencia por las entidades licitadoras del cumplimiento de las normas de gestión de la calidad exigidas, salvo la relativa a los servicios de atención telemática, debiendo admitirse en todo caso y para estos últimos servicios certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, así como otras pruebas de medidas equivalentes que puedan presentar las empresas.

Procede, pues, la estimación del segundo de los motivos del recurso, debiendo anularse la exigencia del cumplimiento por las entidades licitadoras de las normas de gestión de la calidad previstas en el PCAP, salvo la relativa a los servicios de atención telemática, al no estar dichas exigencias vinculadas al objeto del contrato y no ser proporcionales al mismo.

Por lo expuesto, vistos los preceptos legales de aplicación, este Tribunal

### **ACUERDA**

**PRIMERO.** Estimar el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad **INNOVA BPO, S.L.** contra el pliego de cláusulas administrativas particulares y el de prescripciones técnicas que rigen el procedimiento de adjudicación del contrato denominado «Servicios externalizado de atención telefónica» (Expte. 268/2017), convocado por el Ayuntamiento de Almería y, en consecuencia, anular el pliego de cláusulas administrativas particulares en el sentido expuesto en la presente resolución, con retroacción de las actuaciones para que en el nuevo pliego que, en su caso, se apruebe se tengan en cuenta las consideraciones realizadas en este y en los anteriores fundamentos de derecho, con publicación de una nueva licitación.



**SEGUNDO.** Acordar, de conformidad con lo estipulado en el artículo 47.4 del TRLCSP, el levantamiento de la suspensión del procedimiento de adjudicación, adoptada por este Tribunal en Resolución de de 27 de noviembre de 2017.

**TERCERO.** Notificar la presente resolución a los interesados en el procedimiento.

Esta resolución es definitiva en vía administrativa y contra la misma solo cabrá la interposición de recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la recepción de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1 letra K) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

