

Recurso 416/2019

Resolución 122/2020

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Sevilla, 21 de mayo de 2020.

VISTO el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad **INNOVA BPO, S.L.** contra los pliegos que rigen el contrato denominado “Servicio de atención telemática de carácter tributario del Ayuntamiento de Almería”, convocado por el citado Ayuntamiento (Expte. C-50/19), este Tribunal, en sesión celebrada en el día de la fecha, ha dictado la siguiente

RESOLUCIÓN

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. El 23 de octubre de 2019, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea y en el perfil de contratante en la Plataforma de Contratación del Sector Público el anuncio de licitación, por procedimiento abierto, del contrato de servicios citado en el encabezamiento.

El valor estimado del contrato asciende a 292.610 euros.

SEGUNDO. La licitación se rige por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP). Igualmente, le es de aplicación el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público 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, en cuanto no se opongan a lo establecido en la nueva LCSP.

TERCERO. El 30 de octubre de 2019, tuvo entrada en el Registro electrónico de este Tribunal recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad INNOVA BPO, S.L. (en adelante INNOVA) contra los pliegos que rigen la citada contratación. Además, la recurrente solicita en su escrito la medida cautelar de suspensión del procedimiento de adjudicación.

CUARTO. La Secretaría de este Tribunal, mediante oficio de 30 de octubre de 2019, dio traslado al órgano de contratación del recurso interpuesto, solicitándole el informe sobre el mismo, el expediente de contratación, las alegaciones sobre la medida cautelar solicitada y el listado de licitadores con los datos necesarios a efectos de notificación. La documentación requerida ha sido recibida en el registro de este Tribunal.

QUINTO. El 20 de noviembre de 2019, este Tribunal adoptó la medida cautelar de suspensión del procedimiento de adjudicación.

SEXTO. Habiéndose conferido trámite de alegaciones a los interesados por plazo de cinco días hábiles con traslado del escrito de recurso, no se ha recibido ninguna.

SÉPTIMO. La disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, suspendió desde dicho día la tramitación del presente recurso. La disposición adicional octava del Real Decreto-ley 17/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueban medidas de apoyo al sector cultural y de carácter tributario para hacer frente al impacto económico y social del COVID-2019, ha acordado el levantamiento de la suspensión desde el día 7 de mayo, fecha de su entrada en vigor, de los términos e interrupción de los plazos de los procedimientos de contratación promovidos por entidades pertenecientes al Sector Público, siempre y cuando su tramitación se realice por medios electrónicos, extendiendo dicha medida a los recursos especiales. Habiéndose tramitado el presente procedimiento de licitación por medios electrónicos, tal como consta en el expediente remitido, la citada disposición ha levantado la suspensión de la tramitación del presente recurso especial.



FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Este Tribunal resulta competente para resolver en virtud de lo establecido en el artículo 46.1 y 4 de la LCSP, en el 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 el Ayuntamiento de 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 entonces Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Almería, al amparo del artículo 10.3 del citado Decreto autonómico, en su redacción anterior al Decreto 120/2014, de 1 de agosto.

SEGUNDO. Procede a continuación 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.

En este sentido, el artículo 48 de la LCSP establece que *«Podrá interponer el recurso especial en materia de contratación cualquier persona física o jurídica cuyos derechos o intereses legítimos, individuales o colectivos, se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados, de manera directa o indirecta, por las decisiones objeto del recurso.»*

En el supuesto examinado, la recurrente afirma que su legitimación activa deriva de que el objeto del contrato de la presente licitación está incluido dentro del ámbito de actividades de su objeto social.

Al respecto, este Tribunal entiende que el solo hecho de que las prestaciones que se licitan, o parte de ellas, se incluyan dentro del objeto social de la recurrente no es suficiente -sin ser licitadora- para justificar su legitimación, pues ésta pasa por acreditar que sus derechos o intereses legítimos se hayan visto



perjudicados o puedan resultar afectados, de manera directa o indirecta, por las decisiones objeto del recurso. Así se ha manifestado este Tribunal en otras ocasiones, por ejemplo, en las Resoluciones 334/2019, de 18 de octubre y 388/2019, de 14 de noviembre.

Además de lo anterior, la entidad INNOVA basa su impugnación en que los pliegos restringen sus posibilidades de acceder a la licitación, por lo que queda acreditada su legitimación para recurrir pues precisamente las bases de aquella 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 ha sido interpuesto contra alguno de los actos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la LCSP, son susceptibles de recurso en esta vía.

El recurso se dirige contra los pliegos de un contrato de servicios cuyo valor estimado es superior a 100.000 euros y que pretende celebrar un ente del sector público con la condición de Administración Pública, por lo que resulta procedente el recurso especial interpuesto de conformidad con lo estipulado en el artículo 44 apartados 1 a) y 2 a) de la LCSP.

CUARTO. En cuanto al plazo de interposición del recurso, el artículo 50.1 b) de la LCSP establece que *«El procedimiento de recurso se iniciará mediante escrito que deberá presentarse en el plazo de quince días hábiles. Dicho plazo se computará:*

b) 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 se haya publicado en el perfil de contratante el anuncio de licitación, siempre que en este se haya indicado la forma en que los interesados pueden acceder a ellos».

En el supuesto analizado, los pliegos de esta contratación se publicaron en el perfil de contratante en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 23 de octubre de 2019. Por tanto, aplicando el precepto legal anteriormente reproducido, se concluye que el recurso presentado por INNOVA el 30 de octubre en el Registro electrónico de este Tribunal se interpuso dentro del plazo previsto para ello.



QUINTO. Analizados los requisitos de admisión del recuso, procede el examen de sus motivos. INNOVA insta la anulación de los pliegos con retroacción de las actuaciones al momento de su aprobación. En concreto, impugna la cláusula relativa a la solvencia técnica establecida en el apartado II del Anexo II del pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP). En tal sentido, aduce que dicha cláusula establece la posibilidad de acreditar la solvencia técnica aportando una relación de los servicios ejecutados por el licitador cuyos tres primeros dígitos del CPV se correspondan con los del servicio a prestar. No obstante, a continuación limita dicha posibilidad al establecer que *“no se admitirán a estos efectos contratos de atención telefónica generalista tipo teléfono de atención “010”*.

Así, previa invocación de doctrina del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, manifiesta que si la similar naturaleza de un contrato se acredita mediante la coincidencia de los tres primeros dígitos del CPV, *“no admitir contratos de atención telefónica generalista cuyo CPV se corresponda con el que se establece en los pliegos supone una clara discriminación”*, aun cuando esta previsión se trate de justificar en el carácter específico y especializado de los servicios a prestar, que en ningún caso conllevan una complejidad mayor a aquella que se puede presentar en un servicio de atención telefónica generalista. Además, sostiene que, al preverse la desviación de llamadas al segundo nivel de atención del Ayuntamiento dentro de las tareas a ejecutar, se demuestra que no es necesario contar con una formación y un conocimiento demasiado extenso sobre el tema tributario, dado que, las cuestiones especialmente complejas, serán resueltas por otro personal del Ayuntamiento más especializado en esta materia.

Con base en lo anterior, INNOVA solicita la supresión del párrafo *No se admitirán a estos efectos contratos de atención telefónica generalista tipo teléfono de atención “010”* en la cláusula relativa a la solvencia técnica que anteriormente se ha transcrito.

Frente a este motivo del recurso se alza el órgano de contratación en su informe señalando, en síntesis, que el servicio a contratar no es un mero “call center” donde se responda a un catálogo de preguntas frecuentes o que sirva de filtro hacia otros niveles de atención, sino que, dentro de las propias actuaciones, se prevé la posibilidad incluso de asistir al interesado en la tramitación de procedimientos tributarios y sancionadores en materia de tráfico. Evidentemente, ha de quedar abierta la posibilidad de que, para los casos de una especialidad o complejidad determinada, se derive al contribuyente hacia personal técnico del Ayuntamiento, pero ello no limita el tratamiento especializado de los trabajos objeto del contrato.



El órgano de contratación invoca varias resoluciones de este Tribunal y del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales para apoyar sus argumentos y concluye que la frase cuya eliminación insta la recurrente es necesaria para alcanzar el buen fin del contrato, debiendo el órgano de contratación asegurarse de que el futuro adjudicatario reúne unas condiciones mínimas de solvencia.

SEXTO. Expuestas las alegaciones de las partes, procede su examen. Para abordar el estudio de la controversia, debemos tener en cuenta el siguiente contenido del PCAP:

1) Apartado 1 (objeto del contrato) del Anexo I (Características del contrato) del PCAP:

“El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de atención telemática de carácter tributario del Ayuntamiento de Almería.(...)”

Las características de las prestaciones objeto del contrato son las siguientes:

a) Gestión integral del contribuyente: en materia de atención telefónica, se atenderán las llamadas recibidas en un número telefónico específico establecido por el Ayuntamiento de Almería, respondiendo a las consultas que se les planteen sobre aspectos tributarios y de expedientes cuya tramitación corresponda al Órgano de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Almería, derivando a las diferentes unidades de dicho órgano, bien por correo electrónico o telefónicamente tan solo aquellas que requieran una atención muy especializada por parte de las mismas. Estas mismas consultas también serán resueltas por cualquiera de los canales telemáticos indicados (e-mail, web,...)

b) Información sobre datos generales del organismo: de forma telemática se informará acerca de horarios de atención, plazos de pago en periodo voluntario, formas de pago, resolución de dudas sobre ordenanzas fiscales vigentes.

c) Tramitación telemática de solicitudes: en el ámbito de las competencias del Órgano de Gestión Tributaria se tramitarán solicitudes conforme a los protocolos marcados por el Ayuntamiento correspondientes a:

- Domiciliación de tributos.*
- Tramitación de cambio de datos fiscales.*
- Remisión de recibos y/o liquidaciones tributarias.*
- Realización de pago telemático.*



- *Remisión de justificantes de pagos de recibos.*
- *Consultas de recibos y unidades fiscales.*

d) Tramitación telemática de expedientes en los procedimientos siguientes:

- *Fraccionamientos y aplazamientos.*
- *Plan personalizado de pago.*
- *Beneficios fiscales.*
- *Devolución de ingresos indebidos.*
- *Recursos Administrativos.*
- *Inspección tributaria.*
- *Expedientes ejecutivos.*
- *Expedientes sancionadores de tráfico.*

e) Asistencia en materia de autoliquidaciones: se asistirá al contribuyente en la realización de aquellas autoliquidaciones tributarias que establezca el Ayuntamiento (Tasas, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, y otras que establezcan o puedan establecer las ordenanzas municipales).

f) Derivación de llamadas al segundo nivel de atención del Ayuntamiento: esta actuación se ejecutará en el caso de versar las solicitudes sobre temas muy especializados que, por su nivel de complejidad, no puedan ser resueltos por la primera línea de atención.

g) Cita previa: Tramitación telefónica de cita previa para atenciones presenciales en el Órgano de Gestión Tributaria.

h) Quejas y sugerencias.

i) Mejora de la base de datos: también se establecen, dentro del objeto del contrato, una serie de trabajos auxiliares a realizar por el contratista, de mejora de la base de datos del Sistema de Información Tributaria del Ayuntamiento de Almería, tales como:

- *Tratamiento y actualización de domicilios fiscales, con las pautas que a tal efecto establezca el Ayuntamiento de Almería.*
- *Actualización de números telefónicos de los contribuyentes.*
- *Actualización de direcciones de correo electrónico de los contribuyentes.*
- *Agrupación de aquellos contribuyentes con datos duplicados en la base de datos del Órgano de Gestión Tributaria.*



En todo caso, las tareas enunciadas como objeto del contrato no implican, en modo alguno, ejercicio de autoridad, limitándose a servicios de información, asistencia administrativa y atención al contribuyente. (...)

Codificación:

A la presente contratación le corresponde la codificación de la nomenclatura de Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea establecida por el Reglamento (CE) n° 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se aprueba el Vocabulario común de Contratos Públicos (CPV), modificado por el Reglamento (CE) n° 213/2008 de la Comisión, de 28 de Noviembre de 2007 que se indica a continuación:

- *CPV 79510000-2 “Servicios de contratación de llamadas”. Este código se corresponde con la clasificación U-8, e incluye las prestaciones siguientes:*
 - *Gestión integral*
 - *Información telemática.*
 - *Asistencia al contribuyente.*
 - *Derivación de llamadas.*
 - *Cita previa.*
 - *Quejas y sugerencias.*

- *CPV 64226000-6 “Servicios de telemática”. Este código no tiene correspondencia con ningún grupo o subgrupo de clasificación, e incluye las prestaciones siguientes:*
 - *Realización de trámites*
 - *Tramitación telemática de expedientes.*

- *CPV 75130000-6 “Servicios de apoyo a los poderes públicos”. Este código no tiene correspondencia con ningún grupo o subgrupo de clasificación, e incluye las prestaciones siguientes:*
 - *Realización de trámites*
 - *Tramitación telemática de expedientes.*

- *CPV 72320000-4 “Servicios relacionados con base de datos”. Este código no tiene correspondencia con ningún grupo o subgrupo de clasificación, e incluye las prestaciones siguientes:*
 - *Trabajos auxiliares de mejora de base de datos”.*

2) Subapartado 2.2 (solvencia técnica o profesional) del Apartado II del Anexo II del PCAP:



“ Servicios de igual o similar naturaleza que 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 igualdad entre los tres primeros dígitos de los respectivos códigos CPV. Esta circunstancia se acreditará mediante la relación de los trabajos efectuados por el interesado en el curso de los tres últimos años, avalados por certificados de buena ejecución, y el requisito mínimo será que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% del valor estimado del contrato, o de su anualidad media si esta es inferior al valor estimado del contrato.

En cuanto a la cuantificación del criterio propuesto para la acreditación de la solvencia técnica, siendo el requisito mínimo que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% de la anualidad media del conjunto de prestaciones que se incluyen en el código CPV 79510000-2 “Servicios de contestación de llamadas telefónicas”, al tratarse de un contrato mixto (ya que es inferior al valor estimado del contrato), ésta se fija en 61.448,10 euros, ya que la anualidad media asciende a 87.783,00 euros.

No se admitirán a estos efectos contratos de atención telefónica generalista tipo teléfono de atención "010"

. Títulos académicos de los responsables de la ejecución del contrato así como de los técnicos encargados directamente de la misma. Este personal deberá contar con un nivel mínimo de titulación de Técnico de Grado Medio en Gestión Administrativa, acreditando formación complementaria en materias de contenido tributario (...).

La solvencia exigida se justifica en los siguientes motivos:

- El carácter específico y especializado de los servicios a prestar, que se centran en aspectos de carácter tributario local y otros procedimientos especiales como el sancionador de tráfico. En este sentido, el personal ha de contar con la formación suficiente que permita dar información correcta y tramitar adecuadamente procedimientos específicos como son: domiciliación de tributos, tramitación de cambio de datos fiscales, remisión de recibos y/o liquidaciones tributarias, realización de pago telemático, remisión de justificantes de pagos de recibos, consultas de recibos y unidades fiscales, fraccionamientos y aplazamientos, plan personalizado de pago, beneficios fiscales, devolución de ingresos indebidos, recursos administrativos, inspección tributaria, expedientes en vía ejecutiva, expedientes sancionadores de tráfico.*
- El tratamiento de datos sometidos a protección según las disposiciones vigentes en materia de protección de datos.*
- El hecho de tener que prestar un servicio vinculado a la tramitación electrónica en los términos establecidos en la legislación sobre procedimiento administrativo”.*



Pues bien, la recurrente centra su impugnación en el primer criterio de solvencia técnica (relativo a los servicios de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del contrato), en cuanto no se admiten *“los contratos de atención telefónica generalista tipo teléfono de atención 010”* para la cuantificación del requisito mínimo de solvencia establecido. INNOVA sostiene, en esencia, que si, conforme al pliego, la similar naturaleza de un contrato se acredita mediante la coincidencia de los tres primeros dígitos del CPV, el hecho de no admitir contratos de atención telefónica generalista cuyo CPV se corresponda con el que se establece en los pliegos supone una clara discriminación; y ello, aún cuando esta previsión del PCAP se trate de justificar en el carácter específico y especializado de los servicios a prestar, que en ningún caso conllevan mayor complejidad a la que se puede presentar en un servicio de atención telefónica generalista.

Además, sostiene que la posibilidad del desvío de llamadas al segundo nivel de atención del Ayuntamiento demuestra que no es necesario contar con una formación y conocimientos demasiado extensos sobre el tema tributario, pues los asuntos especialmente complejas serán resueltos por personal del Ayuntamiento más especializado en esta materia.

Al respecto, el artículo 90.1 a) de la LCSP dispone que *“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 de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos (...).

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, el pliego de cláusulas administrativas particulares podrá acudir además de al CPV, a otros sistemas de clasificación(...). En defecto de previsión en el pliego se atenderá a los tres primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV. La Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado podrá efectuar recomendaciones para indicar qué códigos de las respectivas clasificaciones se ajustan con mayor precisión a las prestaciones más habituales en la contratación pública”.

En el apartado II del Anexo II del PCAP, entre los medios de acreditación de la solvencia técnica, se ha



previsto la relación de servicios de igual o similar naturaleza atendiendo a los tres primeros dígitos del CPV, todo ello en los términos del artículo 90.1 a) de la LCSP. Asimismo, a efectos de la cuantificación del requisito de solvencia se establece un importe anual acumulado en el año de mayor ejecución atendiendo a las prestaciones que se incluyen en el código CPV 79510000-2. El citado código comprende “servicios de contestación de llamadas telefónicas”, estableciendo el apartado 1 del Anexo 1 del PCAP su correspondencia con la clasificación U-8 que incluye “servicios de información y asistencias telefónicas”.

Hasta aquí no se plantea disconformidad por la recurrente; la controversia surge por excluirse del cómputo, a efectos de solvencia técnica, los contratos de servicios de atención telefónica generalista tipo teléfono de atención 010.

Pues bien, debemos partir del dato de que el artículo 90.1 a) de la LCSP permite que el órgano de contratación determine la igualdad o similitud entre los servicios realizados y los que son objeto del contrato atendiendo al CPV u otros sistemas de clasificación. No obstante, hemos de considerar que si se opta por el CPV hay que estar, en principio, al dato objetivo de los servicios que el mismo describa, determinando si existe la igualdad o similitud a que se refiere la ley en función de la coincidencia de un determinado número de dígitos que, en el caso enjuiciado, son los tres primeros.

Así las cosas, no sería aventurado afirmar que cualquier exclusión de servicios cuyo CPV muestre aquella coincidencia de dígitos con el CPV establecido en el pliego supondría ir más allá de lo previsto en el citado artículo 90.1 a) de la LCSP; precepto que admite otros sistemas de clasificación, además del CPV, a la hora de establecer la correspondencia entre servicios, pero que, en principio, no habilita a establecer restricciones dentro de la opción o sistema elegido.

En cualquier caso, aun admitiendo que tal restricción fuese legalmente posible, hemos de analizar si en el supuesto examinado se encuentra justificada pues no hay que olvidar que, si bien el órgano de contratación ha de procurar la adecuada ejecución del contrato a través de adjudicatarios solventes, debe cuidar que la solvencia establecida no sea más de la necesaria para alcanzar ese objetivo, y ello a fin de preservar los principios de libre concurrencia y de igualdad que no deben sufrir merma sin la oportuna y adecuada justificación. En tal sentido, el artículo 74.2 de la LCSP se refiere a la proporcionalidad de los criterios de solvencia al disponer que *“Los requisitos mínimos de solvencia que deba reunir el empresario y la*



documentación requerida para acreditar los mismos se indicarán en el anuncio de licitación y se especificarán en el pliego del contrato, debiendo estar vinculados a su objeto y ser proporcionales al mismo” y es doctrina reiterada de este Tribunal (v.g. Resolución 205/2015, de 10 de junio) que “en la elección de los requisitos de solvencia se han de conciliar los principios de libertad de acceso a las licitaciones y de no discriminación, con la necesidad de garantizar la buena marcha del contrato a través de adjudicatarios solventes. Es por ello, que el criterio de solvencia escogido por el órgano de contratación ha de estar vinculado al objeto y cuantía del contrato y ser razonablemente necesario para alcanzar el buen fin de éste, sin que tampoco pueda confundirse la discriminación con el hecho de que no todo licitador pueda alcanzar el nivel de solvencia exigido”.

En el supuesto analizado, el apartado II del Anexo II del PCAP señala como uno de los motivos que justifican la solvencia técnica exigida *“El carácter específico y especializado de los servicios a prestar, que se centran en aspectos de carácter tributario local y otros procedimientos especiales como el sancionador de tráfico. En este sentido, el personal ha de contar con la formación suficiente que permita dar información correcta y tramitar adecuadamente procedimientos específicos como son: domiciliación de tributos, tramitación de cambio de datos fiscales, remisión de recibos y/o liquidaciones tributarias, realización de pago telemático, remisión de justificantes de pagos de recibos, consultas de recibos y unidades fiscales, fraccionamientos y aplazamientos, plan personalizado de pago, beneficios fiscales, devolución de ingresos indebidos, recursos administrativos, inspección tributaria, expedientes en vía ejecutiva, expedientes sancionadores de tráfico”.* Asimismo, en el informe al recurso se insiste en el carácter especializado de los trabajos objeto del contrato que no consisten en un mero “call center” al preverse incluso la asistencia al interesado en la tramitación de procedimientos tributarios y sancionadores en materia de tráfico.

En efecto, un examen del objeto contractual expuesto (apartado 1 del Anexo 1 del PCAP) permite concluir que hay tareas que pueden requerir un determinado grado de formación y/o especialización en materia tributaria, pero la solvencia técnica para esos trabajos ya queda cubierta a través del otro requisito establecido en el mismo apartado II Anexo II del PCAP al referirse a *“Títulos académicos de los responsables de la ejecución del contrato así como de los técnicos encargados directamente de la misma. Este personal deberá contar con un nivel mínimo de titulación de Técnico de Grado Medio en Gestión Administrativa, acreditando formación complementaria en materias de contenido tributario (...)”;* y curiosamente, esta cualificación y formación del personal es la que se justifica en aquel apartado del pliego y en la que insiste el órgano de contratación en su informe al recurso.



Quiere decirse, pues, que lo que realmente parece preocupar al órgano de contratación y en lo que centra la motivación de la solvencia técnica requerida es en la cualificación y experiencia del personal que va a desempeñar el servicio, sin que exista por tanto fundamento objetivo y razonable para constreñir la experiencia de las entidades licitadoras a través de servicios de igual o similar naturaleza que van más allá de su correspondencia con el código CPV señalado en el pliego -en este caso con sus tres primeros dígitos-, excluyendo automáticamente servicios de atención telefónica generalista tipo teléfono de atención "010" que cumplan ese requisito de correspondencia.

Es más, el PCAP deja claro que *"las tareas enunciadas como objeto del contrato no implican, en modo alguno, ejercicio de autoridad, limitándose a servicios de información, asistencia administrativa y atención al contribuyente"*, siendo así que muchos servicios de los que se excluyen por ser del "tipo teléfono de atención 010" han podido cubrir tareas descritas en el pliego, careciendo de fundamento razonable su eliminación automática a efectos del cómputo del requisito de solvencia.

Por último, el órgano de contratación aduce que INNOVA interpuso ante este Tribunal en el año 2017 un recurso especial tramitado bajo el número 261/2017 que dio lugar a la Resolución 275/2017, sin que en aquel planteara, frente a la impugnación de los pliegos reguladores de un servicio con idéntico objeto, que tuviese efectos discriminatorios la frase cuya supresión insta en el recurso ahora examinado. No obstante, este alegato del órgano de contratación no puede prosperar porque aquellos pliegos regulaban un contrato de servicios anterior al que es objeto de los pliegos ahora recurridos y el hecho de que en aquella ocasión INNOVA no impugnara el contenido que ahora recurre no significa que lo haya consentido y no pueda combatirlo en pliegos posteriores que no traen causa de aquellos, ni son reproducción total o parcial de los mismos, al tratarse de actos distintos.

Con base en las consideraciones realizadas, procede la estimación del recurso con anulación de los pliegos y el resto de documentos contractuales, incluidos los demás actos del expediente de contratación relacionados con su aprobación, debiendo, en su caso, aprobarse otros nuevos que no contengan el párrafo cuya eliminación ha instado la recurrente para el requisito de solvencia técnica examinado.

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 los pliegos que rigen el contrato denominado “Servicio de atención telemática de carácter tributario del Ayuntamiento de Almería”, convocado por el citado Ayuntamiento (Expte. C-50/19) y en consecuencia, anular los pliegos y demás documentos contractuales conforme a lo expresado en el fundamento de derecho sexto de esta resolución.

SEGUNDO. Acordar, de conformidad con lo estipulado en el artículo 57.3 de la LCSP, el levantamiento de la suspensión del procedimiento de adjudicación adoptada por Resolución de este Tribunal de 20 de noviembre de 2019.

TERCERO. De conformidad con lo establecido en el artículo 57.4 de la LCSP, el órgano de contratación deberá dar conocimiento a este Tribunal de las actuaciones adoptadas para dar cumplimiento a la presente resolución.

CUARTO. Notificar la presente resolución a las partes interesadas 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.

