



AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

ÁMBITO Nº 1

Servicio: Alcaldía

DECRETO.- Modificación del contrato relativo al “Servicio de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010, al amparo de lo establecido en el artículo 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La situación excepcional de emergencia generada por el COVID-19, que ha sido declarada pandemia internacional por la OMS el pasado 11 de marzo de 2020, precisa la adopción de medidas especiales para la protección y atención de los ciudadanos.

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, del Gobierno de la Nación declaró el estado de alarma como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y que limita la libre circulación de las personas durante quince días naturales desde aquella fecha.

En consonancia con lo anterior, por Decreto de la Alcaldía-Presidencia, de 15 de marzo de 2020, se determinó la suspensión de la atención presencial en diferentes dependencias, entre ellas el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía, del que depende la atención telefónica a través del 010.

Por acuerdo de la Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria celebrada el 18 de diciembre de 2018, se adjudicó el contrato relativo al “Servicio de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010”, se presta por la mercantil Bee Ingeniería y Soluciones, S.L. (hoy Verne Telecom S.L.), con C.I.F. Nº B54728977. El contrato fue formalizado el 16 de enero de 2019, teniendo una duración de dos años, con una posible prórroga por un año más.

Entre los servicios que se ofrecen a través del teléfono 010 se encuentra la información en temas de contenido administrativo e institucional: trámites habituales, organización administrativa, servicios y actividades municipales, equipamientos, teléfonos, horarios, transporte público, y, en general, aquellos datos relativos a la ciudad y al Ayuntamiento que los ciudadanos demanden.

El servicio se atiende de 9 a 18 horas, de lunes a viernes, en castellano, valenciano e inglés, por el siguiente número de Operadores Telefónicos – Informadores:

- En el tramo horario de 9 a 15 h.: 9, salvo en los meses de julio, agosto y diciembre, que son 6.
- En el tramo horario de 15 a 18 h.: 3 todos los meses del año.

Además, durante todo el tiempo de prestación del servicio está presente un Supervisor – Coordinador.

Como consecuencia de la situación que estamos viviendo se han dictado varios Decretos relativos a la suspensión de reservas de espacios en la vía pública, de los plazos para las obras públicas en ejecución, de medidas extraordinarias sobre el pago de arrendamiento social de viviendas y locales del Patronato Municipal de la Vivienda, así como de los viveros industriales de la Agencia Local de Desarrollo. De especial repercusión ante las circunstancias actuales es el Decreto de 17 de marzo de 2020 por el que se crea la Oficina Municipal de Emergencia Social (OMES), encargada de recopilar las demandas y necesidades sociales básicas de los colectivos más vulnerables, a través de una línea telefónica habilitada al efecto y la web municipal.

Así la situación, parece oportuno anticiparse a los acontecimientos y no reaccionar ante ellos conforme surjan; en definitiva, ser proactivos. Y si bien el servicio de atención telefónica 010 está respondiendo a las demandas ciudadanas adecuadamente en estos momentos, puede ser un canal de vital importancia en caso de que el estado de alarma pudiera prolongarse, el cierre de los servicios municipales de atención al ciudadano mantenerse, y que el Ayuntamiento hubiera de adoptar más medidas encaminadas a limitar la propagación del contagio por coronavirus, que tuvieran que ser conocidas por la ciudadanía tanto a través de medios telemáticos como del canal telefónico.

El cambio de contratista no es posible por razones de tipo técnico y supondría inconvenientes significativos: el servicio de información de las Administraciones Locales a través de la marcación abreviada 010 se regula mediante Resolución de 31 de julio de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 010 al servicio de información de las Administraciones Locales. El objeto del contrato cuya modificación se propone es atender la totalidad del referido servicio para todos el municipio, por lo que no cabe la posibilidad de contratar otro “call center” para el mismo fin.

Como consecuencia de todo lo anterior se considera necesario que, durante el tiempo que se mantenga el estado de alarma, e incluso con posterioridad, y por un máximo de tres meses, se amplíen los servicios de atención al ciudadano a través del teléfono 010, tanto en cuanto al número de Operadores Telefónicos – Informadores (en tres más durante todas las franjas horarias), así como en horario de atención (hasta las 20 h.).

La modificación del contrato que en este acuerdo se aprueba supone una cuantía del 5,95 % respecto a su precio inicial de 492.716,45 euros, en los que no se incluye el IVA.

La necesidad de modificar el contrato vigente deriva de circunstancias sobrevenidas, que fueron imprevisibles en el momento en que tuvo lugar la licitación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Atendiendo a lo dispuesto por el art. 6 y concordantes 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, art. 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP). y en uso de las atribuciones conferidas a esta Alcaldía-Presidencia por el art. 124.4 g) y h) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se adoptan los siguientes

ACUERDOS:

Primero.- Mientras dure el estado de alarma, e incluso con posterioridad a él, mientras no pueda normalizarse la atención presencial al público en las dependencias municipales, se modifica el contrato por el que se adjudica el "Servicio de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010", a favor de la mercantil Bee Ingeniería y Soluciones, S.L. (hoy Verne Telecom S.L.), con C.I.F. Nº B54728977 en los siguientes términos:

1. Además de la información prevista en el contrato, facilitará aquella relacionada con cuantas medidas adopte el Ayuntamiento en relación con la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.
2. Actuará como canal telefónico de recepción de las demandas formuladas por los ciudadanos a la Oficina Municipal de Emergencia Social (OMES), bajo las directrices que, de común acuerdo, adopten el Director de dicha Oficina y el Responsable del Contrato.
3. Reforzará en tres más el número de Operadores Telefónicos – Informadores durante todo el horario de atención al público.
4. Ampliará el servicio desde las 18 hasta las 20 h. durante los días de atención previstos en el contrato.
5. La modificación del contrato tendrá una duración máxima de tres meses desde su formalización.
6. La presente modificación tiene un coste de 29.322,00 euros, sin IVA, desglosados del siguiente modo, a los que hay que añadir otros 6.157,62 euros en concepto de IVA, al tipo del 21 %, que hacen un total de 35.479,62, existe crédito suficiente en la aplicación 25-925-2279941 (Otros trabajos realizados por otras empresas para el Servicio de Atención a la Ciudadanía):
 - Por el incremento de tres Operadores Telefónicos – Informadores: 19.309,62 euros, a razón de 6.436,54 por mes.
 - Por la extensión del horario de tarde en 2 horas más, hasta las 20 h., que afectaría a 6 Operadores Telefónicos – Informadores y a 1 Supervisor – Coordinador: 10.012,38 euros, a razón de 3.337,46 por mes.
7. Si con anterioridad a los tres meses de duración de esta modificación las circunstancias que la originaron desaparecieran, el órgano de contratación podrá acordar la finalización de la misma, con un previo aviso al adjudicatario de 20 días."
8. El contratista deberá ampliar la garantía definitiva en 1.466,10€ como consecuencia de esta modificación.

Segundo.- Efectos de la modificación. Las medidas acordadas en los puntos anteriores surtirán efecto inmediato desde la firma de este Decreto en esta fecha de 20 de marzo de 2020.

Tercero.- Notificar cuanto antecede al adjudicatario y comunicárselo al órgano gestor, al responsable del contrato, a la Intervención General Municipal y a la Tesorería Municipal, a sus efectos.”

Cuarto.- Cuenta al Pleno. Sin perjuicio de la puesta en conocimiento de este Decreto y su contenido a la Junta de Gobierno, Junta de Portavoces y demás órganos que se estime necesario, se dará cuenta al Pleno en la primera sesión que del mismo se celebre.

Lo manda y firma el Excmo. Sr. Alcalde-Presidente, en Alicante, a veinte de marzo de dos mil veinte.

EL ALCALDE



Fdo. Luis Barcala Sierra

**DOY FE
EL VICESECRETARIO**



Fdo. Germán Pascual Ruiz Valdepeñas