

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS POSTALS

1. OBJECTE

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis postals que genera l'Ajuntament del Morell els quals inclouen les activitats de recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals, de qualsevol pes, tant dins com fora del terme municipal, i majoritàriament en territori estatal.

El tipus de productes subjectes són:

- Carta ordinària
- Notificacions administratives
- Notificacions judicials
- Bustiada

Els serveis no inclouen paqueteria, que l'Ajuntament no gestiona, ni burofax, ni distribució urgent, la qual s'ha de tramitar directament a l'oficina de Correos del Morell.

El volum dels serveis és el següent:

- **AJUNTAMENT DE MORELL**

UNITATS

Servei	Nombre d'Unitats	Unitat gestora
Notificació administrativa	825	OMAC (dins del municipi)
Notificació administrativa	363	OMAC (fora del municipi)
Notificació administrativa	80	Serveis Socials (al CCT)
Carta ordinària	635	Serveis Socials (35 nonats + 500 persones sopar gent gran) + 100 de Comunicació(comunicacions al veïnatge al voltant de les obres)
Bustiada	6.625	Comunicació (24.000 agendes + 25.000 flyers + 4.000 programes de festes majors són 53.000 unitats/any, 13.250 al semestre i 6.625 al trimestre)



- **JUTJAT DE PAU**

UNITATS

Servei	Nombre d'Unitats
Carta nacional ordinària	700
Notificacions judicials	380

2. DESCRIPCIÓ DELS PRODUCTES

Carta ordinària: és la que no necessita acreditació de la conformitat de la recepció.

Inclou el correu ordinari municipal, interurbà i molt excepcionalment internacional.

És el correu que no és urgent ni certificat.

Notificacions (administratives i judicials): són les que necessiten dos intents de lliurament.

Inclou l'àmbit municipal, interurbà i molt excepcionalment internacional.

D'acord amb l'article 22.4 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, l'actuació de Correus gaudeix de la presumpció de veracitat en la distribució, lliurament i recepció o refusi o impossibilitat de lliurament de notificacions d'òrgans administratius i judicials, tant les realitzades per medis físics, com a telemàtics, i sense perjudici de l'aplicació, als diferents supòsits de notificació, del que es disposa en la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del procediment administratiu comú.

En ser la notificació habitualment una condició d'eficàcia de l'acte administratiu, caldrà que l'adjudicatari compleixi amb les formalitats legals de conformitat amb l'ordenament jurídic vigent en cada moment.

Les notificacions comporten sempre els serveis addicionals de prova de lliurament electrònica i gestió del lliurament.

Bustiada: és el dipòsit de fulletons a les bústies dels veïns i veïnes del Morell.

No necessita acreditació de la conformitat de la recepció.

3. RECOLLIDA I LLIURAMENT:

- Carta ordinària, notificació judicials i bustiada:

La recollida es durà a terme 2 dies a la setmana, a la seu de l'Ajuntament del Morell o a qualsevol altra dependència que indiqui la Corporació la correspondència que hagi de ser distribuïda entre els seus destinataris i fer la devolució dels justificants de recepció en un termini màxim de 72 hores després d'haver-se practicat.

L'empresa Correos haurà de recollir el material a la Plaça Era del Castell 5 del Morell.



La recollida es realitzarà en la franja horària de 8:30 a 15:00.

El dipòsit de la càrrega es presentarà separat per productes (cartes, notificacions judicials i material de bustiada) i per formats: normalitzat o no normalitzat.

Les mesures per a considerar-se com a enviament normalitzat són: min. 14 x9 cm i màx. 23,5 x12 cm, gruix màxim 5mm.

El camp de adreça ha d'ajustar-se a les condicions definides per Correos, en el document de tarifes i productes en format electrònic vigent i disponible en www.correos.es.

Els enviaments presentats hauran d'adequar-se quan a característiques físiques del sobre i distribució d'espais a les condicions de direccionalment establertes per Correos en el citat document de tarifes i productes.

En el cas d'enviaments internacionals, se separaran dels nacionals.

Tots els enviaments hauran d'incorporar el codi de barres autoritzat per Correos així com qualsevol altres mitjans exigibles pel seu tractament com a fitxers SICER, etc.

La data d'admissió haurà de coincidir amb la data de franqueig que figuri impresa en els enviaments.

Es presentarà un albarà per producte i tipus de franqueig. En el cas de productes amb seguiment, a l'albarà figurarà el número de la relació a la que està associat com a fitxers SICER.

El personal de carteria de Correos del Morell durà a terme els diferents lliuraments dels productes.

- Notificació administrativa

L'Ajuntament del Morell disposa de l'ús de la plataforma GESTIONA, propietat de la societat ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN, S.A. (endavant ESPUBLICO) des d'on dur a terme el registre de sortida de les notificacions administratives generades per la Corporació.

ESPUBLICO té un acord amb la mercantil Nexea Gestión Documental S.A., (endavant Nexea) del grup Correos, per oferir als municipis a través de GESTIONA els serveis d'impressió i ensobrat de les notificacions, per la qual cosa serà Nexea la que durà a terme la impressió i ensobrat de les notificacions pel seu lliurament a Correos per la seva distribució, i alhora s'encarregarà d'informar a GESTIONA de l'estat del lliurament de les notificacions, incorporant automàticament a cada expedient l'evidència de lliurament i el justificant de recepció/rebuig.

Per donar d'alta aquest servei a la plataforma és necessari que Correos faciliti les dades següents:

- identificador de contracte postal amb Correos. El contracte postal té configurat SICER amb els productes postals de Notificació Administrativa Postal (amb Prova d'Evidència Electrònica, gestió d'entrega i retorn de la informació) i Carta Ordinària.

- un codi detallable que utilitzarem amb Nexea.

- Els terminis màxims de lliurament són els que es relacionen a continuació:

Tipus	Termini màxim de lliurament
Carta ordinària local	48 hores
Notificacions administratives i judicials	48/72 hores (en el cas d'enviaments urgents)



	o el lliurament dels quals requereixi un termini inferior, es realitzarà directament per l'Ajuntament amb els seus mitjans propis d'acord amb l'art. 30.3 de la LCSP
Bustiada	48/72 hores
Carta ordinària estatal i notificació administrativa i judicial fora del municipi	72 hores

4. PRÀCTICA DE LES NOTIFICACIONS EN PAPER:

La pràctica de les notificacions ha de dur-se a terme tal com estableix l'art. 42 de la LPACAP:

Quan la notificació es practiqui en el domicili de l'interessat, en cas de no trobar-se presenti aquest en el moment de lliurar-se la notificació, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat.

El rebuig de la notificació realitzat per l'interessat o el seu representant implicarà que es tingui per efectuada la mateixa.

Si ningú es fes càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents.

En cas que el primer intent de notificació s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació. Si el segon intent també resultés infructuós, es procedirà en la forma prevista en l'article 44, és a dir, per mitjà d'un anunci publicat en el «Butlletí Oficial de l'Estat» que tramitarà personal de l'Ajuntament del Morell.

Serà suficient un sol intent quan el destinatari consti com desconegut en aquest domicili o lloc.

5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà de complir les obligacions següents:

1.-Per a la prestació dels serveis durà a terme allò establert als articles 38 i 39 de la llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, referent al Registre general d'empreses prestadores de serveis postals, gestionat pel Ministeri de foment.

2.-Les notificacions amb justificat de rebut hauran de complir estrictament les condicions establertes en el Títol III capítol II de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.

3.-Disposar dels mitjans tècnics que siguin necessaris per al bon funcionament dels treballs objecte del contracte i poder donar resposta ràpida en tot moment de l'estat en què es troben els encàrrecs efectuats.

4.-Disposar del personal necessari i amb la formació adequada per cobrir els serveis objecte del present contracte.



5.- Complir amb el deure de confidencialitat i secret, d'acord amb l'establert a la normativa vigent de protecció de dades de caràcter personal. Aquesta obligació es mantindrà amb posterioritat a la data de finalització del contracte.

6.-Facilitar, sense cap cost, un Servei d'Atenció al Client que inclogui un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats per l'Ajuntament.

6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

El servei que es contracta consisteix en la recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals, així com la devolució d'aquelles que no es puguin lliurar al destinatari.

L'empresa adjudicatària retornarà o informarà via servei web a l'Ajuntament els justificants de lliurament de les notificacions amb prova de lliurament electrònica i gestió de lliurament en el termini màxim de 72 hores després d'haver-se practicat.

El procediment de lliurament en tots els casos consistirà en la realització per part de l'Ajuntament d'un albarà de lliurament en el que es relacionen totes les trameses, identificant cadascuna d'elles amb un codi que farà possible el seguiment per part de l'Ajuntament. El codi d'identificació i els diferents formularis per efectuar les trameses seran facilitats per l'empresa adjudicatària.

La integració en SICER suposarà el retorn de la informació amb la recepció d' arxius diaris amb l'estat de les notificacions.

L'empresa adjudicatària realitzarà el procés de distribució de la forma següent:

1.-Carta ordinària.

El lliurament de la tramesa s'efectua al domicili de l'interessat, i en el cas que no hi sigui present, podrà ser lliurada a la bústia de la persona interessada.

2.-Notificacions administratives.

Es practiquen amb dos intents.

I. Primer intent de lliurament:

El lliurament de la notificació s'efectua al domicili del destinatari en el termini de 3 dies laborables màxim, i en el cas que aquest no hi sigui present, podrà ser lliurada a qualsevol persona, major de 14 anys, que es trobi en el mateix i faci constar la seva identitat mitjançant el corresponent document oficial d'identitat (DNI), passaport o carnet de conduir.

Un cop que la notificació ha estat lliurada, es procedeix a la devolució del justificant de la recepció degudament complimentat. En el justificant es farà constar la data, la identitat de la persona que es fa càrrec de la notificació, el seu número de DNI o document que el substitueixi, la signatura i la seva relació amb el destinatari en el cas que no ho sigui, així com la signatura i número d'identificació de l'empleat que fa el lliurament. En el cas de les institucions, empreses o organismes seran les diligències del registre d'entrada en aquestes institucions, empreses o organismes.

Si no fos possible el lliurament s'anotarà en l'esmentat justificant la data i l'hora de l'intent de lliurament i el motiu de la impossibilitat, i s'actuarà en funció d'aquests supòsits:

a) Si l'adreça no és correcta perquè és insuficient o inexistent, es retornarà immediatament degudament complimentat.

b) Quan la persona destinatària no visqui o no ha viscut mai al domicili indicat no es durà a



terme el segon intent de lliurament i es retornarà immediatament com en el cas anterior, indicant que és desconegut.

c) En el cas que el destinatari sigui difunt no es durà a terme el segon intent de lliurament i es retornarà immediatament amb indicació de difunt.

d) Si no hi ha ningú al domicili del destinatari es repetirà l'intent per una sola vegada tal com s'exposa més endavant.

e) Si el destinatari o el seu representant refusen la notificació fent constar la seva identitat, es recolliran les dades indicades anteriorment (dia, hora i resultat), i també s'anotarà el nom, cognoms i número de document oficial d'identitat de la persona que refusa el lliurament. Si es refusa en el primer intent de lliurament no es durà a terme un segon i es retornarà immediatament com en els supòsits anteriors.

f) Si la notificació fos refusada per una persona que, trobant-se en el domicili del destinatari, no volgués fer constar la seva identitat, es repetirà l'intent per una sola vegada tal com s'exposa més endavant.

II. Segon intent de lliurament:

En el supòsit que no s'hagi pogut practicar el primer intent de lliurament, l'empresa adjudicatària efectuarà un segon intent dintre dels tres dies hàbils següents al primer intent i en hora diferent, tal i com estableix l'article 42.2 de la Llei 39/2015, de 2 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú i de les Administracions Públiques. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació.

Se seguiran les formalitats previstes pel primer intent de lliurament referents a la identificació de la persona que signa el justificant i anotacions de servei. Si no s'ha pogut fer efectiu el segon intent de lliurament, es dipositarà un avís a la bústia de la persona destinatària perquè en el termini de 7 dies laborables pugui recollir la notificació a les oficines de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària retornarà a l'Ajuntament el justificant amb els intents de notificació degudament acreditats, tant si s'ha pogut practicar com si no, per incorporar-los a l'expedient.

III. Resultat de la distribució / tramesa

L'empresa adjudicatària retornarà els justificants a l'Ajuntament un cop sigui practicada efectivament la tramesa o no, per impossibilitat del seu lliurament, tasca que duta a terme per un sistema de comunicació informatitzat (SICER) amb actualització diària.

3.-Bustiada amb o sense adreça.

Es diposita a la bústia de les persones, siguin lliuraments nominatius o no. Aquest producte no dur a terme un cribratge a persones concretes.

La durada de la prestació serà el primer trimestre del 2024, moment en que l'òrgan de contractació valorarà la idoneïtat del servei prestat, principalment pel que fa als terminis de recollida i lliurament del material a repartir, i en cas de resolució favorable, aprovarà la modificació del contracte per ampliar la durada d'aquest servei.

7. QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària serà la responsable de tota la documentació administrativa des del moment en que aquesta li sigui lliurada podent derivar en cas de pèrdua les responsabilitats administratives i judicials que pertocuin.



Els nivells de qualitat exigibles a l'adjudicatari seran, com a mínim, els que disposa la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.

Mensualment l'Ajuntament podrà avaluar en cas necessari els indicadors de la qualitat del servei prestat per l'adjudicatari:

- a) Percentatge i nombre absolut d'enviaments lliurats a l'interessat
- b) Percentatge o nombre absolut d'enviaments extraviats.
- c) Percentatge d'enviaments gestionats dins del termini de distribució.
- d) Nombre d'errades detectades en la gravació de respostes

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els controls de qualitat suficients per assegurar que el mètode i els requeriments de la notificació es segueixen correctament pel seu personal, comunicant els resultats de dits controls a l'Ajuntament quan li sigui requerit.

8. REQUISITS DEL SERVEI

Són requisits tècnics del servei:

- 1. Prestació del servei en horari de matí i tarda de dilluns a divendres.
- 2. L'empresa adjudicatària designarà un responsable de servei, que serà l'interlocutor amb el responsable municipal del servei.
- 3. L'adjudicatari ha de disposar d'una oficina d'atenció al públic al Morell perquè la Corporació pugui dipositar les seves trameses (independentment de l'obligació de disposar del servei de recollida en l'Ajuntament) i els destinataris puguin recollir els enviaments que no ha estat possible lliurar en mà. Els requisits mínims són els que es relacionen a continuació:

☐ Una oficina al municipi del Morell oberta al públic amb horari d'atenció al client.

En aquest sentit, la Junta de Govern Local en sessió de 3 de novembre de 2020 acorda cedir l'ús comú especial de la sala adjacent del bar del Centre Cultural del Morell ubicada al carrer de la Coma 2 primera planta a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. per un termini màxim de cinc anys, sens perjudici que l'Ajuntament del Morell pugui autoritzar una nova cessió d'ús a la finalització de la present en les condicions que s'estimin pertinents. L'inici de la prestació del servei va ser l'1 de desembre de 2020.

4 Disposar de l'autorització administrativa general per a la prestació dels serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal i de l'autorització administrativa singular per a la prestació de serveis postals universals i no reservats, atorgades per la Subdirecció General de Regulació de Serveis Postals del Ministeri de Foment, tal i com prescriuen els articles 37 a 44 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal. Amb la presentació d'aquests documents, es justificarà la seva inscripció al Registre General d'Empreses Prestadores de Serveis Postals, condició indispensable per a la prestació del servei objecte d'aquest contracte, segons estableix l'article 39 de la citada Llei 43/2010.

9. INCIDÈNCIES EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI



En el cas d'incidències que dificulti el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de l'Ajuntament del Morell en un termini màxim de 2 dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre l'Ajuntament i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

10. SEGUIMENT DELS ENVIAMENTS

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament, de forma gratuïta, un sistema d'informació en línia que permeti als gestors el seguiment i control de les trameses i conèixer l'estat dels enviaments de forma individualitzada. (SICER).

El sistema d'informació de l'empresa adjudicatària, haurà de permetre extreure de forma clara, estadístiques reals mensuals i anuals de totes les variables del servei.

L'Ajuntament es reserva el dret de poder dur a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. Aquest control es podrà realitzar pel personal municipal que hagi estat designat per aquesta finalitat, havent igualment l'empresa adjudicatària de designar els seus interlocutors. A efectes de control, qualitat i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que se li confiïn el seu segell o qualsevol identificació inequívoca.

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una resolució que perjudiqui el menys possible la bona marxa del servei. Els serveis a que es refereix el present plec es realitzaran a risc i ventura de l'empresa adjudicatària.

11. OFICINA VIRTUAL

L'Ajuntament disposa d'accés a l'oficina virtual "MI OFICINA DE CORREOS" des d'on, entre altres, generarà les etiquetes, enviarà els documents (cartes i notificacions), gestionarà i localitzarà els enviaments, farà el seguiment, realitzarà consultes i crearà els albarans.

En la fase de pagament, un cop generat l'envio, apareixerà per defecte el contracte de facturació i el número de client.

Pel que fa a les etiquetes de l'avís de rebut de les notificacions hauran d'anar a la part inferior dreta del model de finestra, tapant la finestra.

Els albarans són documents que acompanyen als dipòsits de correspondència en Correos.

És necessari confeccionar un albarà pels productes següents:

- cartes ordinàries
- certificats
- notificacions
- enviament de publicitat

Per a complimentar-los la millor opció és la utilització de l'aplicació d'Albarans i Dipòsits online de l'oficina virtual de Correos. Quan l'albarà es registra a l'oficina virtual, automàticament la informació es transmet als serveis d'admissió de Correos per la seva validació.



