



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT
DE TORROELLA DE MONTGRÍ.**



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 1 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



**Ajuntament de
Torroella de Montgrí**

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

ÍNDEX.-

- 1.- Objecte del contracte**
- 2.- Àmbit territorial**
- 3.- Descripció dels serveis**
- 4.- Execució dels serveis**
- 5.- Terminis de lliurament**
- 6.- Sistema de facturació i control**
- 7.- Altres condicions d'execució**
- 8.- Reclamacions presentades pels ciutadans en relació amb problemes en el repartiment de les notificacions**
- 9.- Control de qualitat i seguiment dels enviaments.**



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 2 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques establir les bases de tipus tècnic que serviran per a la contractació dels serveis postals de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí, i el seu sector públic. Aquest contracte no inclou els serveis postals de l'EMD de l'Estartit.

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis postals que genera la correspondència oficial de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí. Els treballs consistiran en la recollida, l'admissió, la classificació, el tractament, el curs, el transport, la distribució i el lliurament a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments generats per l'Ajuntament de Salt, així com la resta d'activitats complementàries addicionals o específiques que requereixi inclosa la devolució dels avisos de rebut i, en el seu cas, les cartes certificades o els propis enviaments, quan no es pugui efectuar el lliurament a la persona destinatària.

El detall de cadascun dels productes i especificacions que l'engloben queden especificats en el present plec de prescripcions tècniques i els seus annexes.

Sens perjudici de les particularitats que s'indiquen al plec, i mentre no es produeixin canvis legislatius o de normativa legal que afectin a les condicions i prescripcions tècniques del present contracte, la prestació dels serveis postals s'ajustarà al disposat a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, els drets de les persones usuàries i del mercat postal així com en les disposicions que la desenvolupen i en el Reial Decret 1889/1999, de 3 de desembre, pel qual es regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Reial Decret 203/2007, de 20 d'abril, que no s'oposi, contradigui o resulti incompatible amb el disposat a la Llei 43/2010.

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea i de l'Organització Internacional de Treball.

El servei no és en exclusiva, donat que l'Ajuntament disposa de personal que realitza notificacions en el municipi de Torroella de Montgrí.

2. ÀMBIT TERRITORIAL

El territori considerat per efectuar el repartiment de notificacions i la resta de trameses postals comprèn el municipi de Torroella de Montgrí (no inclou l'EMD de l'Estartit), la comarca, la província, l'àmbit nacional i internacional.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 3 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Amb caràcter general, els treballs consistiran en la recollida, admissió, manipulació, classificació, transport, distribució i lliurament a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments generats per l'Ajuntament de Torroella de Montgrí, així com les demés activitats complementàries addicionals o específiques que requereixi el servei tal i com en aquest apartat s'especifica.

Els serveis a contractar són els següents:

3.1.- Cartes ordinàries:

- És el correu que no necessita acreditació de la conformitat de la recepció.
- Inclou el correu ordinari urbà, interurbà i internacional.
- Inclou les cartes no certificades amb caràcter ordinari i urgent.
- Recollida a la seu de l'Ajuntament

3.2 Cartes certificades:

- Inclou les modalitats següents:
 - Cartes certificades sense avís de rebuda.
 - Cartes certificades amb avís de rebuda.
 - Notificacions amb dos intents de lliurament
- Inclou el correu certificat urbà, interurbà i internacional
- Inclou el correu certificat amb caràcter ordinari i urgent.

És imprescindible que l'operador adjudicatari gaudeixi de la presumpció de veracitat, segons la legislació vigent, en la distribució, entrega, recepció, refús o impossibilitat de lliurar les notificacions.

En ser la notificació 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.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 4 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

3.3. Bustiades: distribució d'enviaments publicitaris i promocionals de l'ajuntament, tant personalitzades amb adreça o sense adreça.

3.4 Serveis addicionals de les cartes certificades:

- **Servei addicional d'acusament de rebuda**

El servei consisteix en què l'empresa adjudicatària farà constar en un document lliurat per la mateixa la data, la identitat, el número del document nacional d'identitat o del document que el substitueixi i la firma de l'interessat o la persona que es pugui fer càrrec de la carta així com les dades de l'empleat de l'operador postal (firma i el seu número d'identificació). En cas que no es pugui lliurar o es rebutgi farà constar el motiu en concret de la situació.

Alternativament a aquest servei es podrà utilitzar la prova d'entrega electrònica.

- **Servei addicional de gestió d'entrega de notificacions:**

Carta certificada amb dos intents de lliurament, amb acusament de rebuda.

Disposicions generals sobre el lliurament de notificacions:

Els requisits del lliurament de notificacions, pel que fa a termini i forma, s'han d'adaptar a les exigències de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques, sens perjudici del que estableixen els articles corresponents del RD 1829/1999. S'adapten també a l'article 56 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les Administracions Públiques de Catalunya, a la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial i a la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.

En ser la notificació una condició d'eficàcia de l'acte administratiu, s'exigeix la constància de la notificació practicada, especialment en els casos de rebuig o impossibilitat de lliurament, per qualsevol dels mitjans admesos en dret.

L'òrgan notificador ha de tenir, des del punt de vista legal, constància indubtable de la pràctica de la notificació o de la impossibilitat de dur-la a terme.

D'acord amb la normativa anterior:

1. La notificació es practicarà per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, així com la data, la identitat i el contingut de l'acte notificat.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 5 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

2. En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, la notificació es practicarà en el lloc que aquest hagi assenyalat a tal efecte en la sol·licitud. Quan això no sigui possible, en qualsevol lloc adreçat a aquest fi i per qualsevol mitjà conforme al punt anterior.

3. Quan es practiqui la notificació al domicili de l'interessat i no hi sigui present en el moment de lliurar-se l'esmentada notificació, se'n pot fer càrrec qualsevol persona que sigui al domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú es pogués fer càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, junt amb el dia i l'hora en que es va intentar la notificació, intent que es tornarà a repetir una vegada i en una hora diferent dins els 3 dies següents.

4. Quan l'interessat o el seu representant rebutgi la notificació d'una actuació administrativa, es farà constar en l'expedient, especificant les circumstàncies de l'intent de notificació i es tindrà per efectuat el tràmit seguint el procediment.

Complementant aquests apartats, el RD 1829/1999 assenyala també en l'article 41 que:

Ha de constar la data, la identitat, el número del document nacional d'identitat o del document que el substitueixi i la firma de l'interessat o la persona que es pugui fer càrrec de la notificació en els termes que preveu el punt anterior en la documentació de la persona empleada de l'empresa operadora postal i, si s'escau, avís de rebut que acompanyi l'esmentada notificació, avís en què l'empleat de l'operador postal ha de fer constar la seva firma i el seu número d'identificació.

Pel que fa als supòsits de notificacions amb dos intents de lliurament o amb un intent de lliurament, caldrà seguir les accions establertes en els articles 42 i 43 del RD 1829/1999.

Aquestes accions seran realitzades per l'operador postal.

5. En el cas de notificacions a persones jurídiques es farà constar a efectes de la recepció el nom i cognoms, NIF o document que acrediti la identitat de la persona que signa, i càrrec o relació amb l'entitat i segell d'aquesta.

6. En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 7 dies naturals a la seva disposició a la oficina de la zona de l'adjudicatari que correspongui al seu domicili. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a les entitats destinatàries que així ho sol·licitin, el document de carta certificada amb dos intents de lliurament del que disposa.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 6 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que la legislació vigent determini, en aquest cas s'hauran d'actualitzar els procediments per tal de donar compliment a les prescripcions legals vigents.

3.5 Gestió informatitzada de les notificacions

Les notificacions informatitzades suposen un valor afegit a les notificacions no informatitzades amb o sense acusament de rebuda electrònic, amb el retorn d'informació, i permet el seguiment telemàtic per part del client dels processos de distribució i lliurament dels seus enviaments.

La informació que es facilita al remitent és el resultat final de l'enviament i de la data en què es produeix.

L'empresa adjudicatària, a banda de dura a terme els serveis, també proveirà d'una aplicació informàtica per a la gestió de la informació i el control de les notificacions (SICER o programari equivalent) per al tractament d'aquestes notificacions.

Les característiques mínimes que ha de reunir el programa informàtic són:

Definició general: Ha de permetre la captura de totes aquelles notificacions, degudament agrupades en les seves corresponents remeses, gestionar-les per fer-les arribar electrònicament a l'Ajuntament que aquest pugui remetre diferents respostes sobre els enviaments realitzats.

Generació i consulta de remeses: El programa ha de permetre generar remeses i fer consultes del seu estat, com a mínim, amb els següents camps:

Codi. Total: per poder filtrar i veure els fitxers importats d'una remesa determinada.

Descripció: per buscar una remesa per la seva descripció.

Tipus: per buscar els fitxers les remeses d'un determinat tipus (Liquidacions, Recaptació en executiva, Inspecció, Seguiment d'Expedients ...)

Estat: tindrà les opcions de ENVIAT / NO ENVIAT. Per mostrar les remeses els fitxers hagin estat enviats o no enviats.

Des de / Fins Fec. Creació: per filtrar entre la data de creació de la remesa.

Data Tancament: per filtrar per la data de tancament de la remesa.

Fec. Ult. Emissió: per filtrar per la data de l'última emissió del fitxer.

Dins de cada remesa s'hauran de poder consultar els següents detalls i cercar pel filtre:

- Nombre Enviament: Filtrarà pel nombre d'enviament indicat.
- NIF / CIF: Filtrarà per un NIF / CIF indicat.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 7 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

- Titular: Per filtrar pel nom complet del titular.
- Referència: Per filtrar per la referència de la notificació.

Les dades de la consulta s'han d'obtenir com a mínim amb els formats: Nombre d'enviament, NIF, titular, estat de notificació, adreça de notificació, codi postal, data de notificació i referència.

Visualització de justificants de recepció: Com a complement de les respostes rebudes de l'adjudicatari, el sistema també emmagatzema i permet localitzar, la informació referent a la devolució física del Justificant de recepció.

Informes: Caldrà poder obtenir un informe de cada notificació amb la informació següent:

Fecha de depósito:		Claves: Se anotará el número de la que corresponda				
Oficina de depósito: Salamanca		00.- Ninguno		05.- Fallecido		
Código Postal: 37006		01.- Entregado en domicilio		06.- Rehusado		
Población: SALAMANCA		02.- Dirección Incorrecta		07.- Nadie se hace cargo (implica aviso)		
Provincia: SALAMANCA		03.- Ausente		08.- Entregado en oficina de Correos		
		04.- Desconocido		09.- No retirado en oficina		
Nº Sicer	Nombre y dirección del destinatario	1.- Intento de entrega		2.- Intento de entrega		Entregado Oficina
		Entregado	No Entreg.	Entregado	No Entreg.	
NT37000002277000000016	Dª MARÍA MARTÍNEZ RIBADOMAR AV. PORTUGAL, 141, 3º D					
NT37000002277000000032	D. MIGUEL ANGEL MANZANO GONZÁLEZ CALLE FÉLIX DE MONTEMAR 7-9, 4º B					
NT37000002277000000026	SANCHEZ ALINDADO ANGELA CL ALMENARA 17 02 H					
NT37000002277000000003	GARABIS TABERNERO JOSE ANTONIO CT LEDESMA 131 1 02 B					
Total....:		37		Totales Grupo....:		4

* Aquesta figura està obtinguda de l'aplicació SICER, no obstant el format pot ésser diferent sempre que contingui la mateixa informació.

Aquest tipus de notificacions comportarà la realització d'un servei de Gestió de la Informació de les trameses (informació telemàtica del lliurament i incidències de les trameses) que hauran de ser gestionades mitjançant un sistema de seguiment i control de la informació que contempli les circumstàncies del seu lliurament, l'intercanvi d'informació telemàtica i la integració tecnològica de l'Ajuntament amb l'empresa adjudicatària.

Aquest tipus de notificació podrà comportar la realització d'un servei de digitalització dels documents d'avís de rebuda degudament complimentats, amb lliurament diari de les seves imatges i dels fitxers informàtics amb les circumstàncies de cada enviament.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 8 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

3.6 Altres serveis

Serveis addicionals sense cost per l'Ajuntament:

- Servei d'Atenció al Client, incloent-hi telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats per l'Ajuntament. A més, assistència tècnica personalitzada per a l'Ajuntament. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per l'Ajuntament.
- Gestió de Devolucions, servei de classificació en funció de les causes i entrega diària dels enviaments de correspondència retornats. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per l'Ajuntament.
- Certificacions de prova de lliurament: L'adjudicatari haurà d'emetre quan sigui requerit per l'Ajuntament i en relació a aquells productes postals que s'hagin enviat mitjançant avís de recepció, un certificat on constin les dades relatives al lliurament, incloent si aquest s'ha produït o no i les circumstàncies del mateix. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per l'Ajuntament.
- Recollida de correspondència a domicili: L'adjudicatari haurà de recollir la correspondència a lliurar i fer la devolució dels avisos de recepció i altres documents de forma diària de dilluns divendres abans de les 12h a les oficines de l'Ajuntament situades a la Plaça de la Vila, 1 de Torroella de Montgrí. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per l'Ajuntament.

3.7.- La classificació dels objectes que conformen el contracte és la següent:

El conjunt dels productes que s'engloben en el present contracte són els assenyalats en la clàusula primera i apartats anteriors d'aquesta clàusula del plec de prescripcions.

3.8.- Codificació dels objectes que conformen el contracte és la següent:

L'empresa adjudicatària facilitarà el sistema per generar codificacions als enviaments certificats i en general a tots els productes registrats.

4 – EXECUCIÓ DELS SERVEIS

Aquest contracte es regirà en tot allò establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com la normativa reglamentària sectorial d'aplicació: Servei postal universal, accés a la xarxa postal, autoritzacions administratives singulars, notificacions administratives, i altres serveis recollits en aquest plec.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 9 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



**Ajuntament de
Torroella de Montgrí**

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

Les empreses adjudicatàries detallaran la relació de serveis que seran realitzats per mitjans propis i els que seran realitzats per mitjans aliens.

D'altra banda, a més de dur a terme aquests serveis, les empreses adjudicatàries proveiran les aplicacions informàtiques que l'Ajuntament requereixi per tal de seguir l'execució del contracte adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació. Com a mínim ha de proveir de les següents:

- a) Sistema per a la gestió de la informació i el control de les notificacions (SICER o programari equivalent).
- b) Sistema on-line per al seguiment dels enviaments.
- c) Sistema on-line perquè l'Ajuntament es descarreguin els seus albarans.
- d) Tramesa, a més de la factura, del detall d'aquesta en format csv a l'Ajuntament perquè pugui comprovar i validar les trameses fetes.
- e) Sistema on-line per reclamar i baixar els certificats de lliurament de notificacions o acusaments extraviats. Per tal que siguin vàlids, si realment l'acusament de rebuda consta en el sistema informàtic de l'operador postal i el que ha ocorregut és la pèrdua de la notificació o acusament de rebuda, l'eina permetrà imprimir un informe signat electrònicament per l'operador postal en el qual consti la identificació de l'enviament o l'acusament de rebuda extraviat, les dades que consten en el sistema d'informació de l'operador postal pel que fa a l'element extraviat, i una motivació de la creació d'aquest informe en base a la pèrdua de l'element original.
- f) Qualsevol aplicació que a dia d'avui l'Ajuntament utilitzi per gestionar les prestacions derivades d'aquest.

L'empresa adjudicatària serà responsable del bon estat de conservació de la documentació i/o paquets lliurats, de la pèrdua d'aquests i del lliurament a les persones o oficines designades

5.- TERMINIS DE LLIURAMENT

El termini màxim de lliurament són els que es relacionen a continuació, i començarà a comptar des de la mateixa data de la seva retirada de les dependències de l'Ajuntament o des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut justificatiu de les trameses lliurades:



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 10 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

Cartes i notificacions

Locals	Tipus	Termini màxim de lliurament
	Ordinàries	48 hores
	Certificades	
	Ordinàries urgents	24 hores
	Certificades urgents	
Estatals	Tipus	Termini màxim de lliurament
	Ordinàries	72 hores
	Certificades	
	Ordinàries urgents	24 hores
	Certificades urgents	
Internacionals	Tipus	Termini màxim de lliurament
	Ordinàries Europa	4 dies
	Certificades Europa	
	Ordinàries resta món	8 dies
	Certificades resta món	
	Ordinàries urgents Europa	2 dies
	Certificades urgents Europa	
	Ordinàries urgents resta món	5 dies
	Certificades urgents resta món	

6. SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL

L'empresa adjudicatària haurà de presentar factura mensual, en els termes i segons els tràmits establerts en la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.

La facturació, que serà mensual i corresponent al mes vençut, expressarà l'import net total de despesa, l'impost sobre el valor afegit i l'import total, per cada un dels productes i detallarà cada un d'ells, tant per destinació i per trams de pes. Així mateix, s'ha d'incloure la descripció (número/referència) de les notes de lliurament de cada un dels detallables assignats, assenyalant-lo, que afecten la factura.

Es facturarà de forma separada les notificacions administratives de les practicades mitjançant SICER o programari equivalent.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 11 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

L'adjudicatari haurà de facilitar a la persona responsable del contracte, informació a la finalització de cada any d'execució, així com a la finalització del contracte. L'esmentada informació, que es remetrà en suport informàtic, consistirà en un resum dels enviaments gestionats durant l'exercici, detallant el número d'enviaments, el resultat de les notificacions (lliurades en primer enviament, lliurades en segon intent, lliurades en oficina, refusades, retornades, és a dir, amb detall de les diferents situacions que s'hagin produït) i els imports corresponents per cada tipus de servei, trams de pes, àmbits de destí i serveis addicionals quan procedeixi, degudament classificats segons els criteris de facturació definits en l'apartat anterior.

7. ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ

7.1.- Responsable del contracte i interlocució:

L'execució del contracte es realitzarà de conformitat amb les directius proporcionades pel responsable del contracte que a tal efecte es designi per l'Ajuntament que serà l'encarregat de les relacions amb l'empresa adjudicatària i que transmetrà les instruccions precises pel compliment de l'objecte del contracte.

Per la seva part, l'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició per aquest client, i actuarà com a interlocutor, i qui es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la derivi a la persona competent en la matèria.

Així mateix, es nomenarà una persona responsable per a la gestió de la facturació i es posarà a disposició una comunicació per a l'atenció al client, que ha d'estar disponible de dilluns a divendres, de 8:00 a 15:00. La resposta a la consulta ha de realitzar-se en un termini màxim de 24 hores. Per a cada una d'aquests responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si escau) i adreça de correu electrònic.

7.2. -Mitjans humans i materials

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i humans necessaris per l'adequada prestació del servei objecte del contracte, especialment en el que es refereix al compliment dels terminis.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 12 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

Mitjans humans

El personal de l'empresa adjudicatària adscrit a l'execució del contracte no tindrà en cap cas relació laboral amb l'Ajuntament. Els empleats i empleades que tinguin contacte amb el públic hauran d'estar degudament uniformats de manera que quedi identificada l'empresa i cuidaran especialment el tracte amb la ciutadania.

Mitjans materials:

L'empresa adjudicatària vindrà obligada a aportar a l'Ajuntament, tot l'equipament com carros, safates, etiquetes autoadhesives amb codis de barres, formularis, etc., que siguin necessaris per al perfecte funcionament dels serveis postals objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un local al municipi de Torroella de Montgrí, on gestionarà l'enviament, lliurament de correspondència, manipulació i resta de serveis bàsics. La manipulació dels sobres i documents es farà en un espai especialment adequat de l'empresa i en condicions òptimes, per tal que no es malmetin ni embrutin els enviaments dipositats. Aquest espai haurà de tenir prou capacitat de emmagatzematge, mitjans i equipament necessari per garantir la integritat, seguretat i custòdia dels enviaments dipositats.

L'adjudicatari ha de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic, per tal que l'Ajuntament pugui dipositar les seves trameses (independentment de l'obligació de disposar del servei de recollida a domicili) 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 de Torroella de Montgrí, oberta al públic amb horari d'atenció al client.
- Una oficina, com a mínim, a cada capital de província d'Espanya, oberta al públic amb horari d'atenció al client.

L'horari d'obertura al públic ha de ser de com a mínim 8:30 a 14:30 hores, de dilluns a divendres perquè és l'horari laboral habitual d'atenció a les persones usuàries.

Totes les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per a les persones destinatàries.

7.3 Incidències

Qualsevol incidència que dificulti el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de les entitats receptores del servei, en un termini màxim de tres dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre el responsable del departament



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 13 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

o entitat corresponent i el responsable designat per l'empresa adjudicatària. No s'acceptaran, com a justificació d'incompliment dels plecs del contracte per part de l'adjudicatari, els incidents no comunicats en temps i forma.

8. RECLAMACIONS PRESENTADES PELS CIUTADANS EN RELACIÓ AMB PROBLEMES EN EL REPARTIMENT DE NOTIFICACIONS

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure les possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una ràpida resolució per a la bona marxa del servei i estarà obligada a investigar, sense cost addicional, els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels ciutadans, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-los i realitzant els informes que siguin necessaris en un termini màxim de 3 dies, per tal que l'Ajuntament de Torroella de Montgrí pugui resoldre. La comunicació serà via correu electrònic.

9. CONTROL DE QUALITAT I SEGUIMENT DELS ENVIAMENTS

Els avisos de rebuda han de dur clarament identificades les dades esmentades en aquestes prescripcions tècniques i serà imprescindible fer-hi constar: resposta de notificació en cada visita; el NIF, nom, cognom i signatura del notificador; data i hora de la segona visita en el cas que aquesta fos necessària; si la notificació és lliurada o refusada, signatura de la persona que signa o refusa i dades necessàries per a la correcta identificació (nom, cognoms, NIF); nom del contractista.

Es considerarà incorrecta una notificació en la que manqui un o més dels conceptes assenyalats en aquesta clàusula.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema informàtic en línia que permeti intercanviar tota la informació sobre les notificacions, donant informació actualitzada del resultat del lliurament dels enviaments amb justificant de recepció, notificacions i remeses de notificacions, amb el seguiment del seu estat, situació i devolució física del justificant de recepció, podent consultar de forma automàtica l'estat dels enviaments.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar els seus sistemes d'informació a les necessitats de l'Ajuntament sense que això suposi un major cost per l'Ajuntament.

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 podrà realitzar-se pel personal de



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 14 de 15



SIGNAT PER

Pere Serrano Martín
Secretari
10/4/2024



**Ajuntament de
Torroella de Montgrí**

NIF: P1721200B

Contractació

Expedient 112452J

L'Ajuntament que hagi estat designat per aquesta finalitat, havent de designar igualment l'empresa adjudicatària els seus interlocutors. A efectes de control, qualitat i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que 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 marxa del servei.

Torroella de Montgrí, a la data de la signatura electrònica.



AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ

Codi Segur de Verificació: HECA AC27 9Y3E PATF NL9M

Plec de prescripcions tècniques contracte serveis postals - SEFYCU 16681

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://torroellademontgri.sedipualba.es/>

Pàg. 15 de 15