

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DEL CONTRACTE DE
SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT DE MONTGAT I JUTJAT DE PAU**

Expedient núm. 3893/2024



1.- Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis postals que genera la correspondència oficial i de caire administratiu de l'Ajuntament de Montgat i el Jutjat de Pau.

S'entén per servei postal la recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals, de qualsevol pes, en les modalitats especificades, tant dins com fora del terme municipal i tant en territori nacional com internacional.

La prestació dels serveis postals s'ajustarà a allò que disposa la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal (LSPU), així com el que preveu el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en tot allò que no s'oposi a la llei.

2.- Serveis postals subjectes al contracte

De manera genèrica, la correspondència podrà ser ordinària o certificada, la seva distribució tindrà lloc tant dins com fora del terme municipal de Montgat, i tant en territori nacional com internacional, amb caràcter ordinari o urgent.

Seràn objecte d'aquests serveis tot tipus de comunicacions – cartes: ordinàries, certificades i urgents, així com targetes postals, paqueteria... – i notificacions administratives a qualsevol quin sigui el seu destí, amb lliurament a la direcció de les persones destinatàries que, a efectes postals, figuri en els mateixos, inclosa la devolució dels enviaments quan no pugui efectuar-se el lliurament als destinataris.

Carta (ordinària):

- 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 de Montgat i al Jutjat de Pau.

Carta (certificada):

- Carta amb lliurament a domicili i un sol intent de lliurament.
- Inclou les modalitats següents:
 - o Cartes certificades sense avis de rebuda.
 - o Cartes certificades amb avis de rebuda.
- Inclou les cartes certificades amb caràcter ordinari i urgent.
- Inclou el correu certificat urbà, interurbà i internacional.
- Recollida a la seu de l'Ajuntament de Montgat i al Jutjat de Pau.
- El correu certificat s'ha de registrar en el moment de quedar dipositat en el sistema postal per garantir-ne la traçabilitat fins a la seva recepció per part del destinatari o la seva resolució administrativa (refús o impossibilitat material d'entrega per tractar-se d'una persona desconeguda, difunta, canvi de domicili, etc.).
- L'operador haurà de poder oferir un sistema electrònic de prova d'entrega de la correspondència certificada que substitueixi l'acusament de rebuda en paper (prova electrònica d'entrega).

Notificacions administratives:

A efectes d'aquest contracte, s'entén per notificacions administratives les notificacions en paper que l'administració ha de dur a terme i que hauran de ser efectuades per la contractista segons

les exigències dels articles 42 i 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques, i també segons el que estableix l'apartat 4 de l'article 22 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, amb caràcter fefaent en la distribució, entrega i recepció o refús o impossibilitat d'entrega, així com en el que preveu el Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en tot allò en el que no s'oposa a la llei.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema que garanteixi la constància, per qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, refús o impossibilitat de lliurament de les notificacions.

a) S'ha de lliurar personalment a l'interessat o al seu representat legal. L'enviament s'ha de lliurar en el domicili del destinatari sota signatura i DNI de l'interessat o del seu representat legal. En cas que s'hagi de practicar a una persona jurídica cal fer-hi constar el segell i el NIF de la mateixa. Tanmateix, en aquest últim cas, es farà constar el número del DNI de la persona que signi i la seva relació de dependència laboral o administrativa amb la persona jurídica destinatària.

b) Quan la comunicació es practiqui en el domicili de l'interessat, si no hi és en el moment de lliurar-la, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major de 14 anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat, justificant de manera raonada la permanència en el mateix (farà constar la seva identitat i amés de la signatura i el DNI, s'ha d'especificar obligatòriament la relació o el parentiu entre la persona que se'n fa càrrec i el titular de la notificació).

c) Es realitzarà el **primer intent** de lliurament en el **termini màxim de tres dies hàbils** des que l'empresa adjudicatària disposi de la tramesa.

En el supòsit que en el primer intent no sigui possible lliurar-la per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, es farà constar aquesta circumstància, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la comunicació i s'haurà de practicar un **segon intent**, en horari diferent, dins dels **tres dies següents a la data del primer intent**. En cas que el primer intent s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les 15 hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents.

d) Si no es pot lliurar per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, l'empresa adjudicatària ha de dipositar en la bústia del domicili corresponent l'avís d'absència fent constar els intents de lliurament, contingut de la mateixa, així com l'horari, i l'oficina de l'empresa adjudicatària on ha d'anar a recollir-la o al departament de l'Ajuntament on s'ha retornat, indicant la data a partir de la qual el destinatari podrà recollir la comunicació administrativa certificada. En cas que el destinatari hagi de recollir l'enviament en l'oficina de l'empresa adjudicatària, romandrà en llista un màxim de 7 dies naturals, després dels quals l'empresa procedirà a realitzar el seu retorn al remitent, en un termini màxim de 5 dies.

e) Si el titular (o el seu representant legal) manifesta la seva intenció de no acceptar la comunicació, aquesta es considera refusada i no s'haurà d'efectuar un segon intent.

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.

Burofax:

És la comunicació fefaent, urgent i segura, amb valor probatori davant de tercers, que garanteixi la validesa legal del document lliurat.

3.- Terminis de lliurament

El termini màxim de lliurament són els que es relacionen a continuació. Aquests terminis començaran a computar-se des de la mateixa data de retirada de les dependències municipals o, si fos el cas, des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de la contractista. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut de la tramesa entregada.

Cartes i notificacions

Locals	Tipus	Termini màxim
	Ordinàries	48 h
	Certificades/notificacions	48 h
	Ordinàries urgents	24 h
	Certificades urgents	24 h

Nacionals	Tipus	Termini màxim
	Ordinàries	72 h
	Certificades/notificacions	72 h
	Ordinàries urgents	24 h
	Certificades urgents	24 h

Internacionals	Tipus	Termini màxim
	Ordinàries	
	- Europa	4 dies
	- Resta del Món	8 dies
	Certificades/notificacions	
	- Europa	4 dies
	- Resta del món	8 dies
	Ordinàries urgents	
	- Europa	2 dies
	- Resta del món	5 dies
	Certificades/notificacions urgents	
	- Europa	2 dies
	- Resta del món	5 dies

4.- Obligacions del contractista

4.1. L'empresa contractista haurà de complir 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.

4.2. Els serveis amb acusament de rebuda 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

4.3. Recollir com a màxim cada dos dies, a la seu de l'Ajuntament de Montgat, a l'oficina del Jutjat de Pau de Montgat o a qualsevol altre dependència que indiqui l'Ajuntament la correspondència que hagi de ser distribuïda entre els seus destinataris i fer el lliurament o posada a disposició electrònica dels justificants de recepció en un termini màxim de 72 hores després d'haver-se practicat.

4.4. Retornar a l'Ajuntament de Montgat els justificants de recepció que acreditin el lliurament de la carta certificada o, si escau, de la causa que n'ha impedit la seva entrega, en un termini màxim de 72 hores després d'haver se practicat

4.5. 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.

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

4.7. El contractista designarà un representant que serà l'únic interlocutor entre l'empresa i l'Ajuntament de Montgat, que vetllarà per la correcta execució de les prestacions objecte del contracte. Llevat de casos excepcionals degudament motivats, el responsable municipal del contracte i la resta del personal de l'Ajuntament relacionat amb el contracte en qüestió, únicament mantindrà relació per raó de l'execució del contracte amb el responsable designat per l'empresa, sense perjudici de la deguda relació de cordialitat i col·laboració amb la resta de personal de l'adjudicatari en el desenvolupament del seu treball.

4.8. Complir amb el deure de confidencialitat i secret, d'acord amb l'establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Aquesta obligació seguirà vigent amb posterioritat a la data de finalització del contracte.

4.9. 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 de Montgat i el Jutjat de Pau.

5.- Funcionament del servei

5.1. 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. El punt de recollida, control i devolució de correspondència i justificants s'ubica al vestíbul de l'edifici de l'Ajuntament (Plaça de la Vila s/n), al Jutjat de Pau (Passatge Sant Antoni Maria Claret, 99) o a qualsevol altre dependència que indiqui l'Ajuntament, sense que això suposi variació en el cost.

5.2. L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar, com a màxim cada dos dies, la recollida i entrega de les trameses postals en la franja horària de 9 a 11h, a l'edifici de l'Ajuntament, al Jutjat de Pau o a on li sigui requerida. No obstant, l'Ajuntament podrà fer entrega i recollida de trameses a les Oficines de l'empresa adjudicatària.

5.3. La contractista podrà aportar com a millora el seguiment informàtic dels enviaments. A aquest efecte, la contractista proporcionarà etiquetes adhesives amb números de referència correlatius i únics, per tal que el personal de l'Ajuntament i del Jutjat de Pau les adhereixi en la part externa de l'enviament i que així s'identifiqui de forma exclusiva cadascun dels enviaments

que es facin.

5.4. L'empresa adjudicatària lliurarà o posarà a disposició electrònicament a disposició de l'Ajuntament els justificants d'entrega o les proves d'entrega electròniques de les trameses certificades i notificacions amb o sense acusament de rebuda en el termini màxim de 72 hores després d'haver-se practicat.

5.5. El procediment d'entrega en tots els casos consistirà en la realització per part de l'Ajuntament d'un albarà d'entrega en el que es relacionen totes les trameses, identificant cadascuna d'elles amb un codi (etiquetes adhesives amb números de referència correlatius i únics) per part de l'Ajuntament. El codi d'identificació i els diferents formularis per efectuar les trameses seran facilitats per l'empresa adjudicatària.

5.6. La contractista realitzarà el procés de distribució de la forma següent:

5.6.1. Enviaments de cartes ordinàries i certificades (amb o sense justificant de recepció).

El lliurament de la tramesa s'efectua al domicili del destinatari, i en el cas que aquest no hi sigui present, podrà ser lliurada a la bústia de la persona interessada en el termini de 3 dies laborables.

Si la carta és certificada es farà constar en el formulari d'entrega la data, hora i número d'identificació de l'empleat que fa el lliurament. Es deixarà un avís a la bústia per tal que la persona interessada pugui passar a recollir la carta certificada per les oficines de l'adjudicatari en el termini de 15 dies laborables.

Si no fos possible el lliurament s'annotarà en el justificant de la carta certificada, 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 emplenat.
- b) Quan la persona destinatària no visqui o no ha viscut mai es retornarà degudament emplenat indicant que és desconegut.
- c) En el cas que el destinatari sigui difunt retornarà amb indicació de difunt.
- d) Si el destinatari o el seu representant refusen la carta certificada es farà constar la seva identitat, es recolliran les dades indicades anteriorment (dia, hora i resultat), i també s'annotarà el nom, cognoms i número de document oficial d'identitat de la persona que refusa el lliurament.
- e) Si la notificació fos refusada per una persona que, trobant-se en el domicili del destinatari, no vulgues fer constar la seva identitat, es farà constar com a refusada.

5.6.2. Enviaments de notificacions administratives amb dos intents d'entrega

Pas 1.- 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'aquets 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 vulgues fer constar la seva identitat, es repetirà l'intent per una sola vegada tal com s'exposa més endavant.

Pas 2.- Segon intent de lliurament

En el supòsit que no s'hagi pogut practicar el primer intent de lliurament, la contractista 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, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú 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.

Es 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 disposarà 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 la contractista.

La contractista retornarà o posarà electrònicament a disposició de 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 en el termini de 72 hores com a màxim finalitzat el procediment de notificació.

Pas 3.- Resultat de la distribució / tramesa

La contractista retornarà els justificants a l'Ajuntament, en el termini màxim de 72 hores, un cop sigui practicada efectivament la tramesa o no, per impossibilitat del seu lliurament. Aquesta tasca pot venir facilitada per un sistema de comunicació informatitzat.

6.- Control de qualitat

L'empresa adjudicatària una vegada adjudicat el contracte i en el termini d'un mes presentarà un document en el que es recolliran les diferents formes i opcions de repartiment i els models de documents a emprar consensuats amb l'Ajuntament. 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.

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 el podrà fer el personal de l'Ajuntament que hagi estat designat per aquesta finalitat, tot i que l'empresa adjudicatària igualment ha de designar els seus interlocutors.

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

Trimestralment l'Ajuntament avaluarà en cas necessari els indicadors de la qualitat del servei prestat per l'adjudicatari. En el seu informe s'hauran de fer constar, com a mínim, els següents indicadors:

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

7.- Requisits tècnics

Són requisits tècnics per participar en el procés d'adjudicació:

7.1. Prestació del servei en horari de matí i tarda de dilluns a divendres.

7.2. La contractista designarà un responsable de servei, que serà l'interlocutor amb el responsable municipal del servei.

7.3. Les licitadores presentaran un quadrant tipus amb la distribució anual, franges horàries d'atenció al públic i còmput anual d'hores d'obertura dedicats a l'atenció al públic. Aquesta informació es presentarà en el sobre 1 i serà objecte de valoració. L'adjudicatari ha de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic, per tal que les 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 a mà.

7.4 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 Llei 43/2010.

8.- Incidències

En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement del responsable del contracte, en un termini màxim de dos dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre la unitat de seguiment de l'execució del contracte i el responsable designat per la contractista.

9.- Protecció de dades

Per a la realització dels treballs objecte del present contracte és possible que el personal de l'adjudicatària tingui accés a locals on en realitzin tractament de fitxers amb dades de caràcter personal, o suports o recursos que continguin dades de caràcter personal, o a altre tipus de documentació de caràcter confidencial, per a la realització dels treballs que impliquin directament un tractament d'aquest tipus de dades.

El personal de l'adjudicatària haurà d'observar en tot moment el secret professional i deure de confidencialitat sobre totes les dades de caràcter personal als que pogués tenir accés incidentalment en el compliment de les tasques encomanades. El personal de l'adjudicatària queda obligat a no revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades de caràcter personal a terceres persones, obligació que es mantindrà encara que hagi finalitzat la seva relació amb aquest Ajuntament. L'adjudicatària es compromet a comunicar i fer complir al seu personal les obligacions establertes al present plec tècnic, i en concret, les relatives al deure de secret.

ANNEX I – PREUS UNITARIS MÀXIMS DEL SERVEI POSTAL (IVA EXCLÒS)

Carta ordinària				
Trams de pes	Nacion al	Zona 1: Europa inclosa Groenlàndia	Zona 2: Resta de països no inclosos en zona 1 i zona 3	Zona 3: Austràlia, Canadà, EEUU, Japó, Nova Zelanda, Rússia
Fins a 20 gr. normalitzada	0,82	1,70	1,75	2,10
De 21 gr. a 50 gr.	0,92	2,00	2,25	2,60
De 51 gr. a 100 gr.	1,45	2,80	3,75	4,20
De 101 gr. a 500 gr.	2,90	6,95	10,55	10,55
De 501 gr. a 1.000 gr.	5,90	13,35	21,65	21,65
De 1.001 gr. a 2.000 gr.	6,40	21,25	37,70	37,70

Carta certificada				
Trams de pes	Nacion al	Zona 1: Europa inclosa Groenlàndia	Zona 2: Resta de països no inclosos en zona 1 i zona 3	Zona 3: Austràlia, Canadà, EEUU, Japó, Nova Zelanda, Rússia
Fins a 20 gr. normalitzada	4,87	6,50	6,55	6,90
De 21 gr. a 50 gr.	4,97	6,80	7,05	7,40
De 51 gr. a 100 gr.	5,50	7,60	8,55	9,00
De 101 gr. a 500 gr.	6,95	11,75	15,35	15,35
De 501 gr. a 1.000 gr.	9,95	18,15	26,45	26,45
De 1.001 gr. a 2.000 gr.	10,45	26,05	42,50	42,50

Notificacions administratives			
Trams de pes	Carta certificada	Avís de rebuda	Prova d'entrega electrònica (PEE)
Fins a 20 gr. normalitzada	4,87	1,86	0,91
De 21 gr. a 50 gr.	4,97	1,86	0,91
De 51 gr. a 100 gr.	5,50	1,86	0,91
De 101 gr. a 500 gr.	6,95	1,86	0,91
De 501 gr. a 1.000 gr.	9,95	1,86	0,91
De 1.001 gr. a 2.000 gr.	10,45	1,86	0,91



Burofax (IVA exclòs)	Nacional
Import fix (inclosa primera pàgina)	9,90
Import per cada pàgina addicional	0,90
Recollides regulars	Torn de matí
Recollida 1 dia a la setmana	55,57
Recollida 2 dies a la setmana	74,09
Recollida 3 dies a la setmana	90,30