

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIVES A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS

Prescripció tècnica 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis postals que genera la correspondència oficial i de caire administratiu del Consell Comarcal del Baix Penedès que no es pot gestionar de forma directa mitjançant recursos propis.

S'entén per servei postal la recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transports, distribució i lliurament de correspondència, 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 normativa europea, Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, i les disposicions que la desenvolupen.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la gestió a través del Servei Postal Universal dels serveis postals que no pugui prestar directament. Si ha de realitzar un determinat servei postal mitjançant l'operador designat per l'Estat per prestar el servei postal universal, haurà de realitzar les actuacions necessàries per complir i portar a terme la seva execució.

Prescripció tècnica 2. Serveis postals subjectes del contracte

La correspondència podrà ser ordinària o certificada:

1. Correu ordinari:

- 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 del Consell Comarcal del Baix Penedès

2. Correu certificat:

- Inclou les modalitats següents:
 - o Cartes certificades sense avís de rebuda.
 - o Cartes certificades amb avís de rebuda.
 - o 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.

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



Prescripció tècnica 3. Terminis de recollida i 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 del Consell Comarcal o, si fos el cas, des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut de la tramesa entregada.

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	

Per als Burofax no hi ha termini màxim de lliurament.

Prescripció tècnica 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 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.



4.3. Recollir com a màxim cada dos dies, a la seu del Consell Comarcal del Baix Penedès o a qualsevol altre dependència que indiqui el Consell Comarcal 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.

4.4. 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.

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

4.6. 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.

4.7. Facilitar, sense cap cost, un Servei d'Atenció al Client que inclogui un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats pel Consell Comarcal del Baix Penedès.

Prescripció tècnica 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 a la seu del Consell Comarcal del Baix Penedès (plaça del Centre, 5 del Vendrell) o a qualsevol altre dependència que indiqui el Consell Comarcal, 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 lliurament de les trameses postals en la franja horària de 12h a 14h, a la seu del Consell Comarcal del Baix Penedès o a on li sigui requerida. No obstant això, el Consell Comarcal podrà fer lliurament i recollida de trameses a les Oficines de l'empresa adjudicatària.

5.3. L'empresa adjudicatària retornarà o informarà via servei web al Consell Comarcal els justificants de lliurament de les trameses certificades i notificacions amb o sense acusament de rebuda en el termini màxim de 72 hores després d'haver-se practicat.

5.4. El procediment de lliurament en tots els casos consistirà en la realització per part del Consell Comarcal 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 del Consell Comarcal. El codi d'identificació i els diferents formularis per efectuar les trameses seran facilitats per l'empresa adjudicatària.

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

5.5.1. 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'anotarà 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'anotarà 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.

5.5.2. Enviaments de notificacions administratives amb dos intents de lliurament.

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

Pas 2n. 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 al consell Comarcal 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 3r. Resultat de la distribució / tramesa

L'empresa adjudicatària retornarà els justificants al Consell Comarcal, 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.

Prescripció tècnica 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 el Consell Comarcal. 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.

Trimestralment el Consell Comarcal podrà avaluar en cas necessari el 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



Prescripció tècnica 7. Requisits tècnics

Són requisits tècnics del servei:

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

7.2. L'empresa adjudicatària designarà un responsable de servei, que serà l'interlocutor amb el responsable del servei del Consell Comarcal.

7.3. L'adjudicatari ha de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic, per tal que el Consell Comarcal 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 del Vendrell, oberta al públic amb horari d'atenció al client. L'horari mínim d'atenció al públic és de dilluns a divendres de 9 a 14hores i tres tardes setmanals.

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.

Prescripció tècnica 8. Incidències

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

Prescripció tècnica 9. Control de qualitat i seguiment dels enviaments

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 al Consell Comarcal quan li sigui requerit.

L'adjudicatari posarà a disposició del Consell Comarcal, 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.

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.

El Consell Comarcal 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 del consell Comarcal 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.

