

DOCUMENTS

TIPUS: General

NOM: INDEX - PPTP2403 N8012025000027.pdf

UNITAT:

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 16335472476213273757

[illegible]

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: N801/2025/000027

SIGNATURES

MARIA EUGENIA PEREZ LOPEZ : 26/03/2025 11:36

Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 11:36

ALBERTO CASTAÑEDA SERRANO: 26/03/2025 14:19

Servei de segellat de temps de PSIS: 26

Secretaria General: 09/05/2025 11:07



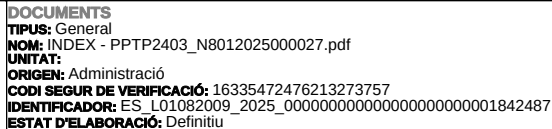
Versió 22.11.23

Núm. d'expedient: N801/2025/000027

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL

Servei postal de notificacions d'actes administratius

Procediment obert i tramitació ordinària



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: N801/2025/000027
SIGNATURES
MARIA EUGENIA PEREZ LOPEZ : 26/03/2025 11:36
Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 11:36
ALBERTO CASTAÑEDA SERRANO : 26/03/2025 14:19
Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 14:19
Secretaria General: 09/05/2025 11:07
Secretaria General: 09/05/2025 12:14



ÍNDICE

I. ASPECTES GENERALS DEL CONTRACTE	Pàg.
------------------------------------	------

1. Objecte del contracte	3
2. Regulació del servei. Normativa sectorial.....	3
3. Àmbit de la prestació territorial.....	4

II. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES	Pàg.
--------------------------------	------

4. Contingut concret i detallat de les prestacions. Organització servei	4
5. Servei addicional d'avís de rebuda.....	6
6. Altres requeriments i execució del servei	7
7. Terminis de lliurament	11
8. Facturació	11

III. CONTROL DEL SERVEI I AVALUACIÓ. Pàg.

9. Control de qualitat.....	11
10. Mecanisme de control i avaluacions.....	12



I. ASPECTES GENERALS DEL CONTRACTE

1. Objete del contracte.

És objecte del contracte la prestació del Servei postal de notificacions d'actes administratius que emet l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

Estan excloses de l'objecte del contracte les notificacions administratives relatives a la composició de les meses electorals competència de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

La prestació del servei compren la recollida, l'admissió, la classificació, el transport, la distribució i el lliurament de les notificacions d'actes administratius a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figurin en els enviaments generats per l'Ajuntament Sant Boi de Llobregat, i la posterior devolució a l'Ajuntament de l'avís de rebuda i de la correspondència no practicada.

S'inclou també l'apartat postal particular.

El contracte no comporta prestacions directes a la ciutadania.

El servei s'ha d'adaptar a les necessitats de l'Ajuntament prenent les mesures que consideri oportunes pel correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès la contractista com a conseqüència del present plec de prescripcions, així com del contracte que se'n deriva.

2. Regulació del servei. Normativa sectorial.

El servei es regeix per la següent normativa sectorial:

La Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.

El Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament que regula la prestació dels serveis postals, en desplegament del que estableix la Llei 24/1988, de 13 de juliol, del Servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.



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.

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, les notificacions administratives tenen aquestes característiques:

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.
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 major de 14 anys 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, juntament 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. Si el 1r intent es fa abans de les 15.00, el 2n s'ha de fer després, i viceversa. També cal que hi hagi una diferència de 3 hores entre els dos intents.
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 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, 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. Tanmateix, aquests casos han de ser residuals ja que la normativa estableix la notificació electrònica amb aquestes circumstàncies.

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 del contractista que correspongui al seu domicili. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies.

Apartat postal particular

Disposició d'una casella de recepció en què es pot rebre qualsevol tramesa postal, a fi que sigui possible rebre la correspondència a la localitat que es triï.

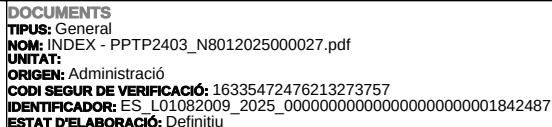
4.2. Nombre estimat de trameses.

El volum que s'indica a continuació són les notificacions practicades aproximades que l'Ajuntament ha tramès durant l'any 2024. Aquest volum és a títol informatiu i en cap cas representa una obligació contractual.

Volum	Núm. trameses producte	Núm. trameses sense eleccions
Notificacions	7.192 u	5.212 u.

5. Servei addicional d'avis de rebuda.

El servei consisteix en que l'empresa contractista 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'empresa contractista (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.



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: N801/2025/000027
SIGNATURES
MARIA EUGENIA PEREZ LOPEZ : 26/03/2025 11:36
Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 11:36
ALBERTO CASTAÑEDA SERRANO : 26/03/2025 14:19
Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 14:19
Secretaria General: 09/05/2025 11:07
Secretaria General: 09/05/2025 12:14



5.1 Normes per emplenar l'avís de rebuda

A l'efecte d'acomplir amb les disposicions generals sobre el lliurament en tots els justificants de recepció ha de constar amb total claredat la següent informació:

Dades d'identificació:

El nom, cognoms, NIF i signatura del notificador, i segell de l'empresa allà on
escaigui.

El resultat de la gestió, dia i hora.

El nom de l'empresa de distribució

Codis de resposta:

- Codi 1. Lliurat a domicili.

En aquest cas a més d'indicar el codi s'haurà d'emplenar la declaració de que la tramesa s'ha lliurat degudament i contindrà:

Nom i cognom del receptor de la notificació.

Signatura

DNI

Indicar si és el destinatari .

Indicar la relació amb el destinatari.

Segell de l'operador indicant la data de lliurament.

- Codi 2. Adreça incorrecta
- Codi 3. Absent
 - Avís bústia
- Codi 4. Desconegut
- Codi 5. Difunt
- Codi 6. Refusat
- Codi 7. No se'n fa càrrec

6. Altres requeriments i execució del servei

a. L'empresa contractista haurà d'adaptar-se als models de documents establerts per l'Ajuntament. Així mateix, haurà de respectar els circuits i procediments establerts en aquest plec.

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat disposa d'un sistema informatitzat de sortida d'albarans de T-Systems, que treballa amb el format SICER, que identifica una notificació segons l'estructura següent:



Cod. Producto Char 2

Cod. Cliente Char 8

Cod. Remesa Char 4

Cod. Envio Char 9

L'empresa contractista rebrà diferents lots de correspondència amb els corresponents albarans, que haurà de classificar d'acord amb el pes i destí de que es tracti i procedir a la seva distribució.

b. L'empresa que resulti contractista recollirà les notificacions diàriament, de dilluns a divendres.

La recollida es realitzarà en un únic punt de recollida que l'Ajuntament prèviament li comunicarà, en horari de 12 a 14 hores. Si qualsevol dels dies de recollida fos festiu, es passarà al dia següent establert per la recollida. La gestió de devolució, tant de correspondència retornada com dels avisos de rebuda, seran retornats al mateix punt de recollida.

c. Gestió de devolucions:

El contractista retornarà les notificacions no lliurades, per diverses causes, al punt de recollida assignat per l'Ajuntament. Les devolucions es justificaran en el sobre amb les causes concretes que les motivin. S'indicarà a l'envers de l'enviament la data de devolució i s'haurà de fer constar el motiu de la devolució i el nom i la signatura del repartidor que facilita la informació de la devolució, o en el seu defecte, un codi associat al repartidor de manera que pugui estar identificat de forma inequívoca per l'empresa que presta el servei. Totes aquelles dades que el repartidor hagi de fer constar per escrit, relatives a devolucions, avisos de rebuda i qualsevol altre tipus de retorn d'informació, hauran d'estar escrites de forma clara i llegible.

d. L'empresa contractista facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició de l'Ajuntament i actuarà com a interlocutor, per a 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 9.00 a 14.00. La resposta a la consulta ha de realitzar-se en un termini màxim de 24 hores. Per a cadascun d'aquests



responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si escau) i adreça de correu electrònic.

e. L'empresa contractista serà responsable del bon estat de conservació de les notificacions, de la pèrdua d'aquesta i del lliurament als destinataris.

f. Certificacions de prova de lliurament:

El contractista haurà d'emetre quan sigui requerit per l'Ajuntament 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 a l'Ajuntament.

g. Punts d'atenció al públic:

El contractista haurà de disposar de punts d'atenció al públic o xarxa d'oficines, per tal que els destinataris puguin recollir els enviaments que no han estat possible lliurar en mà i dels quals el contractista hagi deixat un avís de lliurament en el seu domicili.

Els requisits mínims són els que es relacionen a continuació:

1. Un punt d'atenció al públic al municipi de Sant Boi de Llobregat que haurà de prestar un servei mínim al públic de 5 hores al matí i 2 hores a la tarda de dilluns a divendres.

L'obligació de disposar d'aquest punt d'atenció al públic serà efectiva en tot cas en el moment de la formalització del contracte. En cas que en el moment de presentació de l'oferta no es disposés d'aquesta oficina, caldrà que s'aporti un compromís de disposar d'una oficina abans de la formalització del contracte.

2. Una oficina o punt d'atenció al públic, com a mínim, a cada capital de província d'Espanya, oberta al públic amb horari d'atenció al client.

h. 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.

i. En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de el contractista, hauran de ser posades en coneixement de l'Ajuntament, en un termini



màxim de dos dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre l'Ajuntament i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

i. Característiques del transport i la distribució dels serveis postals:

La flota de vehicles de recollida i distribució anirà retolada amb el nom de l'operador postal segons la seva imatge corporativa.

Les persones que formen part de l'empresa contractista que mantinguin contacte personal amb la plantilla de l'Ajuntament, hauran d'anar uniformades segons la imatge corporativa del contractista i obligatòriament identificades amb una credencial que demostrï que formen part de l'empresa. Aquesta credencial podrà ser sol·licitada pel personal de l'ajuntament, en cas que ho consideri oportú. Així mateix, el personal empleat per part de l'operador postal adjudicatari, mantindrà un tracte correcte envers les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions de l'Ajuntament.

k. Criteris de sostenibilitat i protecció ambiental:

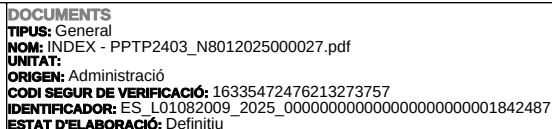
El transport dels serveis postals, com a part de la prestació objecte del contracte, afecta el medi ambient.

Amb l'objectiu d'aplicar criteris de sostenibilitat i protecció ambiental, d'acord amb les definicions i els principis que regulen el Reial Decret Legislatiu 1/2016, de 16 de desembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de prevenció i control integrats de la contaminació, es preveu com a part del comportament ambiental i climàtic de l'operador postal contractat la utilització d'energia procedent de fonts renovables i l'ús de mesures d'eficiència energètica durant l'execució del contracte.

Amb l'objectiu de baixar les emissions de monòxid de carboni (CO): substància contaminant de l'atmosfera recollida a l'annex II del Real Decret Legislatiu 1/2016, esmentat, la flota de vehicles que faci servir l'empresa contractista estarà principalment formada per vehicles menys contaminants.

Amb l'objectiu de reduir les emissions de gasos que fan augmentar la força de l'efecte hivernacle, com les emissions de diòxid de carboni (CO₂), l'operador postal podrà promocionar estratègies per reduir el CO₂, com:

- La norma UNE-EN ISO 14001 com a sistema de gestió ambiental eficaç que busca l'equilibri entre la rendibilitat econòmica i un mínim impacte ambiental.



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: N801/2025/000027
SIGNATURES
MARIA EUGENIA PEREZ LOPEZ : 26/03/2025 11:36
Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 11:36
ALBERTO CASTAÑEDA SERRANO : 26/03/2025 14:19
Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 14:19
Secretaria General: 09/05/2025 11:07
Secretaria General: 09/05/2025 12:14



7. Terminis de lliurament.

El termini màxim de lliurament són els que es relacionen a continuació. El termini 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.

Notificacions locals: 48h

Notificaciones nacionales: 72h

Notificacions Europa: 4 dies

Notificacions resta: 8 dies

Servei del segon intent de lliurament de les notificacions:

24 hores més que els conceptes assenyalats per al segon intent de lliurament, que es repetirà per una sola vegada i en una hora distinta durant els 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, i caldrà deixar en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació (Art. 42.2 del la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques).

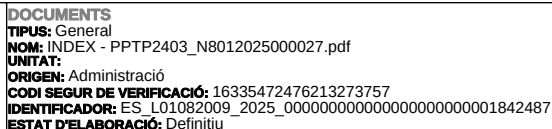
8. Facturació.

La facturació serà mensual i correspondrà 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 com per trams de pes

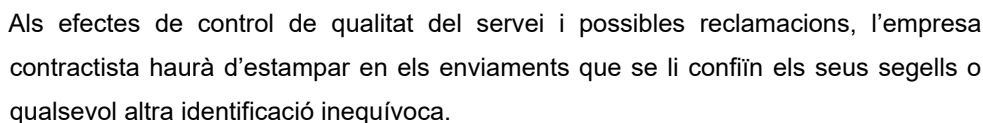
III. CONTROL DEL SERVEI I AVALUACIÓ.

9. Control de qualitat.

L'Ajuntament es reserva el dret de poder portar a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. Aquest control podrà realitzar-se per personal propi de l'Ajuntament que amb aquesta finalitat sigui designat, tenint l'empresa contractista que designar també interlocutors.



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: N801/2025/000027
SIGNATURES
MARIA EUGENIA PEREZ LOPEZ : 26/03/2025 11:36
Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 11:36
ALBERTO CASTAÑEDA SERRANO : 26/03/2025 14:19
Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 14:19
Secretaria General: 09/05/2025 11:07
Secretaria General: 09/05/2025 12:14



De conformitat amb l'article 15 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, l'empresa contractista haurà d'estampar en la coberta de l'enviament, la identificació de l'operador postal que es faci càrrec del mateix, així com la data en que es produeix.

L'empresa contractista està obligada a atendre les queixes i reclamacions realitzades pels ciutadans i qualsevol altres incidències comunicades per l'Ajuntament, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-los. L'empresa contractista haurà de lliurar al responsable de l'Ajuntament, en un termini de 5 dies hàbils els informes necessaris per posar en coneixement dels responsables municipals el que ha passat.

10. Mecanisme de control i avaluacions..

El contractista haurà de facilitar informació a la finalització de cada any d'execució, així com a la finalització del contracte. A petició del responsable del contracte, la informació podrà ser sol·licitada mensualment. L'esmentada informació, que es remetrà via correu electrònic i en format manipulable, consistirà en un resum dels enviaments gestionats durant l'exercici, detallant el número d'enviaments i els imports corresponents per cada tipus de servei, trams de pes, àmbits de destí i serveis addicionals quan procedeixi, degudament classificats. També haurà de constar el resultat de la notificació (lliurades en primer enviament i en segon intent), lliurades en oficina, rebutjades, retornades i altres situacions que s'hagin produït.

DOCUMENTS

TIPUS: General

NOM: INDEX - PPTP2403_N8012025000027.pdf

UNITAT:

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 16335472476213273757

[illegible]

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: N801/2025/000027

SIGNATURES

MARIA EUGENIA PEREZ LOPEZ : 26/03/2025 11:36

Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 11:36

ALBERTO CASTAÑEDA SERRANO : 26/03/2025 14:19

Servei de segellat de temps de PSIS: 26/03/2025 14:19

Secretaria General: 09/05/2025 11:07

Secretaria General: 09/05/2025 12:14