



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI POSTAL, SOCIAL I
MEDIAMBIENTALMENT RESPONSABLE, D'ENVIAMENT DE
CARTES ORDINÀRIES DE BASE-GESTIÓ D'INGRESSOS
(1-2024/0127-GEC)**

ÍNDEX

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
SEGONA. SERVEIS QUE INCLOU L'OFERTA	2
2.1. Descripció del servei.....	2
2.2. Dipòsit i lliurament dels enviaments a l'adjudicatari	3
2.3. Terminis de lliurament	3
2.4. Altres serveis	4
2.5. Supervisió i control de la qualitat del servei	4

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei postal, social i mediambientalment responsable, comprnent la recollida, admissió, classificació, tractament, transport, distribució i lliurament a domicili dels enviaments de correspondència ordinària amb destinació dins l'estat espanyol realitzats per BASE-Gestió d'Ingressos amb un pes màxim de 500 grams, així com el retorn de la informació per via telemàtica, d'acord amb les especificacions que es detallen en el Plec prescripcions tècniques. L'àmbit de repartiment d'aquestes comunicacions comprèn principalment el territori de la província de Tarragona, Catalunya i, en menor volum, el territori espanyol.

Les destinacions seran classificades de la següent manera:

- Local: Ciutat de Tarragona
- D1: Capitals de província i municipis de més de 50.000 habitants de l'Estat Espanyol
- D2: Resta de Municipis de l'Estat Espanyol

SEGONA. SERVEIS QUE INCLOU L'OFERTA

2.1. Descripció del servei

Als efectes d'aquest contracte, s'entén per cartes ordinàries qualsevol enviament tancat, amb lliurament a domicili, el contingut del qual no s'indiqui ni es pugui conèixer, així com qualsevol comunicació materialitzada per escrit sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal. En tot cas, tenen la consideració de carta ordinària els enviaments de rebuts, avisos, factures, documents de negocis, estats financers i qualsevol altres missatges que no siguin idèntics. Els enviaments es dipositaran en les caselles postals o a les bústies domiciliàries, individuals o col·lectives o en els apartats postals dels destinataris dels enviaments. El seu àmbit és estatal.

El servei consisteix en la recollida, admissió, classificació, transport, tractament, distribució i lliurament d'enviaments i trameses postals generades per BASE-Gestió d'Ingressos a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, consti en els enviaments generats, així com les activitats complementàries que se'n derivin, com pugui ser, si escau, el seguiment dels enviaments que hagin resultat infructuosos i la recopilació i transmissió a BASE-Gestió d'Ingressos de la informació relacionada amb la gestió de les trameses.

2.2. Dipòsit i lliurament dels enviaments a l'adjudicatari

L'adjudicatari ha d'efectuar la recollida de les trameses dos cops per setmana, a concretar, i sempre en la mateixa franja horària que s'acordi dins de l'horari de 9.00 a 14.00 hores, al local de BASE-Gestió d'Ingressos situat al carrer Pere Martell, número 2 de Tarragona o, si escau, aquell que el propi Organisme Autònom li designi fefaentment. BASE-Gestió d'Ingressos es reserva la possibilitat de modificar, segons les seves necessitats, el lloc i horari de recollida, comunicant prèviament aquests canvis a l'adjudicatari.

La data d'admissió d'aquestes trameses és la del dia de recollida d'aquestes al local de BASE.

L'entrega de trameses que pel seu gran volum siguin impreses per terceres empreses s'ha de fer directament al centre especialitzat en enviaments massius de l'adjudicatari que prèviament s'acordi.

2.3. Terminis de lliurament

Segons el criteri de qualitat establert en el Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril, pel qual es modifica el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals en desplegament del que estableix la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals, l'article 45 de "Terminis d'expedició" disposa el següent:

"1. La prestació del servei postal universal, establerta amb criteris de regularitat, requereix el compliment dels terminis mitjans d'expedició, en còmput anual, mesurats d'extrem a extrem, segons la fórmula $D+n$, en la qual "D" representa la data de dipòsit i "n" el nombre de dies laborables que transcorren des d'aquesta data fins a la del lliurament al destinatari. A aquests efectes, el termini d'expedició d'extrem a extrem és el transcorregut des de la data de lliurament al destinatari. La data de dipòsit que s'ha de tenir en compte és la del mateix dia en què es dipositi l'enviament o que s'imposi el gir, en el cas dels serveis financers, sempre que el dipòsit es faci abans de l'última hora de recollida assenyalada per al punt d'accés a la xarxa de què es tracti. Quan el dipòsit que s'ha de tenir en compte és la del següent dia de recollida.

2. Els terminis mitjans d'expedició i normes de regularitat, en l'àmbit nacional, són:

a) Per a cartes i targetes postals, un termini de D+3, que s'ha de compliren un 93 per 100 d'aquests enviament. Aquest compliment ha d'arribar al 99 per 100 dels enviaments en el termini D+5."

Al lliurament, l'adjudicatari ha de signar un rebut justificatiu de les trameses lliurades. En cas que sigui gestionat per tercers subcontractats o bé per l'operador del servei postal universal, l'adjudicatari ha de facilitar la relació d'enviaments lliurats amb detall de la tramesa, del destinatari i segellada amb data i hora pel tercer, garantint el termini màxim de lliurament de 5 dies naturals.

A partir de les dades obtingudes en l'aplicatiu informàtic o del lliurament de la informació a la qual es compromet l'adjudicatari en la seva proposta, BASE comprovarà que el percentatge d'enviaments de correu ordinari dins del termini exigint en l'apartat 45.2.a) – 5 dies naturals o el termini que hagi ofert el contractista en la seva proposta, des de la data de dipòsit- no estigui per sota del 90%.

2.4. Altres serveis

- Servei d'atenció al client. L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició de BASE-Gestió d'Ingressos un servei d'atenció al client, per assistència personalitzada, amb una adreça de correu electrònic i número de telèfon disponible per la resolució immediata dels dubtes i incidències que puguin sorgir.
- Elaboració d'informes. En cas que s'hagin efectuat al·legacions, queixes o recursos per defectes en la pràctica de la comunicació, l'adjudicatari, a sol·licitud de BASE-Gestió d'Ingressos, ha d'emetre un informe en el termini màxim de 7 dies hàbils per a la seva incorporació a l'expedient administratiu en què es recullen totes les circumstàncies rellevants de la pràctica de la comunicació.

2.5. Supervisió i control de la qualitat del servei

Als efectes de comprovar el compliment dels estàndards de qualitat en l'entrega de les trameses ordinàries, BASE pot incloure en cada tramesa enviaments destinats exclusivament a verificar els terminis d'entrega. Aquests enviaments poden tenir com a destinatari les oficines de BASE, les dependències municipals o els propis obligats tributaris.



L'empresa adjudicatària està obligada a investigar, sense cost per a BASE-Gestió d'Ingressos, els fets que es manifestin en les reclamacions fetes pels ciutadans i arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure possibles incidències que puguin sorgir i que permeti una resolució que perjudiqui el menys possible la bona marxa del servei.

El cap de Servei de Serveis Informàtics