



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ NO MENOR DEL SERVEI POSTAL,
SOCIALMENT I MEDIAMBIENTALMENT RESPONSABLE, DE
NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES (1-2025/0027-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	4
2.4. Retorn de la informació.....	5
2.5. Altres serveis	5
2.6. Supervisió i control de la qualitat del servei	6

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei postal, socialment i mediambientalment responsable, de recollida, admissió, classificació, entrega, tractament, transport i distribució dels enviaments de notificacions administratives amb presumpció de veracitat i forma fefaent i destinació nacional generades per BASE-Gestió d'Ingressos, amb un pes màxim de 500 grams, així com les prestacions complementàries d'aquests serveis i 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, la resta del 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 notificació aquell servei postal que, previ pagament d'una quantitat predeterminada a tant alçat, comporta una garantia fixa contra els riscos de pèrdua, robatori o deteriorament i que s'hauran de practicar segons les exigències dels articles 42 i 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú 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. La notificació amb prova d'entrega electrònica (PEE) és aquell servei electrònic de constància de les notificacions realitzades amb segell de temps i amb detall de la firma de la persona que rebí l'enviament.

El servei consisteix en la recollida, admissió, classificació, transport, tractament, distribució i lliurament de les totes les notificacions i de correspondència certificada 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, l'aportació complimentada, de la prova d'entrega electrònica, seguiment d'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.

En tot el que no es reguli de forma específica a aquest plec o al de clàusules administratives particulars corresponent, la prestació dels serveis postals s'ajustarà al que disposi la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com les disposicions que la desenvolupen.

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

La entrega de la notificació s'ha de realitzar sota signatura i amb constància del lliurament. D'acord amb el que estableix l'article 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, el lliurament o intent d'entrega s'ha de realitzar en el domicili de destinatari en un termini màxim de 3 dies des de la data d'admissió per l'operador postal (primer intent: D+3). Si ningú es fa càrrec de la notificació, s'ha de fer constar aquesta circumstància juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que s'ha de repetir per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents (segon intent: D+6). Aquests dos intents de notificació s'han de realitzar de dilluns a divendres considerats com dies laborables i en diferents franges horàries.

En cas que el primer intent de notificació s'hagi efectuat abans de les quinze hores, el segon intent s'ha d'efectuar després de les quinze hores i viceversa i cal deixar en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació.

S'ha de deixar constància en el corresponent justificant de recepció de tots dos intents de lliuraments amb les dates i les hores.

Només és necessari un intent en els casos detallats a continuació:

- La notificació sigui rebutjada per l'interessat o el seu representant.
- La notificació tingui una adreça incorrecta.
- El destinatari de la notificació sigui desconegut.
- El destinatari de la notificació sigui difunt.

Dipòsit en bústia de l'avís:

En cas que intentada per dos cops l'entrega de la notificació sense que s'hagi pogut efectuar, l'empresa adjudicatària ha de deixar a la bústia un avís en què farà constar el número d'enviament on hi figurarà un número de telèfon d'informació al destinatari indicant l'adreça de l'oficina on poden anar a recollir la notificació i la possibilitat de què en el termini de 7 dies naturals pugui recollir la notificació en les oficines de l'empresa adjudicatària. Aquestes oficines han d'acreditar la màxima accessibilitat per als destinataris dels enviaments i la proximitat als seus domicilis.

2.4. Retorn de la informació

L'empresa adjudicatària ha de retornar a BASE-Gestió d'Ingressos diàriament la informació de les trameses per mitjans telemàtics, mitjançant el Sistema d'informació i control d'enviaments registrats (SICER) a través d'un software d'intercanvi de fitxers, preferiblement EDITRAN® o similar. Ha d'informar a BASE-Gestió d'Ingressos tant de les gestions de l'entrega de l'enviament com de les notificacions que hagin resultat infructuoses amb detall de la data i hora del primer intent, del segon intent i/o de la notificació en llista i del motiu de manca de notificació si és el cas (rebutjat, difunt, adreça incorrecta, absent o desconegut).

L'adjudicatari ha de tancar les trameses als 75 dies des de la generació i facilitar el detall de totes les notificacions i intents realitzats com a mitjà de conciliació de la informació facilitada diàriament i la resultant del tancament de la tramesa.

L'operador postal ha de retornar la informació de les notificacions en un termini màxim de 8 dies hàbils des de la data d'admissió.

2.5. 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.
- Prova d'entrega electrònica (PEE). La prova d'entrega electrònica és un servei que substitueix la prova d'entrega física en paper de les notificacions, entrega que ha de ser certificada.

S'ha de fer arribar a BASE-Gestió d'Ingressos la situació final del lliurament de la notificació amb segell del temps i amb el detall de la signatura de la persona que va recollir l'enviament, així com totes les dades referents al lliurament, devolució, rebuig o caducitat d'acord amb el que s'exigeix en aquest plec per a les notificacions, en format electrònic XML per a les dades i PDF per als documents. Si no es pot realitzar el lliurament de l'enviament amb la recollida de la signatura del destinatari, s'ha

d'emetre la Certificació d'entrega electrònica, en què s'han de certificar les dades associades al lliurament mitjançant fitxers en els formats especificats. En tot cas, la informació del retorn incorporada als fitxers han de contenir les dades exigides per la legislació vigent per acreditar la pràctica de la notificació. Els documents de prova d'entrega electrònica (PEE) han d'incorporar un Codi segur de verificació (CSV) que permeti la confrontació per part de BASE-Gestió d'Ingressos, un destinatari o un tercer mitjançant un visor web.

- 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 recullin totes les circumstàncies rellevants de la pràctica de la notificació.
- Conservació de dades de gestió dels enviaments. L'empresa adjudicatària ha de conservar les dades en format electrònic corresponents a l'entrega de notificacions per un període mínim de dos anys. En les notificacions, la documentació acreditativa de les entregues i dels intents d'entrega (llibre registre d'entrega de certificats), ha de preservar-la per un termini mínim de dos anys.

L'operador postal està obligat, durant el termini màxim de conservació determinat en el paràgraf anterior, a certificar qualsevol de les dades de les entregues o intents d'entrega de les notificacions a petició expressa de BASE-Gestió d'Ingressos, per tal de ser aportat com a prova en judici.

2.6. Supervisió i control de la qualitat del servei

La qualitat del servei es mesura per trameses, per els terminis d'entrega i per l'efectivitat en la notificació d'acord amb els següents criteris:

- L'eficàcia en el termini d'entrega de les notificacions és de D+3 en el primer intent i D+6, en el segon intent.
- L'eficàcia en el termini de tancament de les trameses és de 75 dies des de la generació de la tramesa.
- El percentatge dels justificants de recepció no retornats en 22 dies ha d'estar per sota del 5 per 100.

Als efectes de comprovar el compliment dels estàndards de qualitat en l'entrega de les trameses de notificacions administratives, 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.

Carles Casas Vidal

Cap de Servei de Serveis Informàtics