



Este documento es una traducción del pliego original en catalán. En caso de discrepancias entre la versión catalana y la versión traducida del pliego, prevalecerá la versión original en catalán.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBE REGIR
LA CONTRATACIÓN NO MENOR DEL SERVICIO POSTAL,
SOCIALMENTE Y MEDIOAMBIENTALMENTE RESPONSABLE,
DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS
(1-2025/0027-GEC)**

ÍNDICE

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO	2
SEGUNDA. SERVICIOS QUE INCLUYE LA OFERTA	2
2.1. Descripción del servicio	2
2.2. Depósito y entrega de los envíos al adjudicatario.....	3
2.3. Plazos de entrega	4
2.4. Devolución de la información	5
2.5. Otros servicios	5
2.6. Supervisión y control de la calidad del servicio.....	6

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación del servicio postal, social y medioambientalmente responsable, de recogida, admisión, clasificación, entrega, tratamiento, transporte y distribución de los envíos de notificaciones administrativas con presunción de veracidad y forma fehaciente y destino nacional generadas por BASE-Gestió d'IngresSos, con un peso máximo de 500 gramos, así como las prestaciones vía de tele de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el Pliego prescripciones técnicas. El ámbito de reparto de estas comunicaciones comprende principalmente el territorio de la provincia de Tarragona, Cataluña y, en menor medida, el resto del territorio español.

Los destinos serán clasificados de la siguiente manera:

- Local: Ciudad de Tarragona
- D1: Capitales de provincia y municipios de más de 50.000 habitantes del Estado Español
- D2: Resto de municipios del Estado Español

SEGUNDA. SERVICIOS QUE INCLUYE LA OFERTA

2.1. Descripción del servicio

A efectos de este contrato, se entiende por notificación aquel servicio postal que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro y que deberán practicarse según las exigencias de los artículos 42 y 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 4 del artículo 22 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, con carácter fehaciente en la distribución, entrega y recepción o rechazo o imposibilidad de entrega, así como en lo previsto en el Real Decreto 1829/1999, por el que se regula en el servicio que no se opone a la ley. La notificación con prueba de entrega electrónica (PEE) es aquél servicio electrónico de constancia de las notificaciones realizadas con sello de tiempo y con detalle de la firma de la persona que reciba el envío.



El servicio consiste en la recogida, admisión, clasificación, transporte, tratamiento, distribución y entrega de las todas las notificaciones y de correspondencia certificada generadas por BASE-Gestió d'Ingressos en la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, conste en los envíos generados, así como las actividades complementarias que se deriven, como pueda realizarse, en su caso, la prueba, de envíos que hayan resultado infructuosos y la recopilación y transmisión a BASE-Gestió d'Ingressos de la información relacionada con la gestión de los envíos.

En todo lo que no se regule de forma específica en este pliego o en el de cláusulas administrativas particulares correspondiente, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo que disponga la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como las disposiciones que la desarrollan.

2.2. Depósito y entrega de los envíos al adjudicatario

El adjudicatario debe efectuar la recogida de los envíos dos veces por semana, a concretar, y siempre en la misma franja horaria que se acuerde dentro del horario de 9.00 a 14.00 horas, en el local de BASE-Gestió d'Ingressos situado en la calle Pere Martell, número 2 de Tarragona o, en su caso, BASE-Gestió d'Ingressos se reserva la posibilidad de modificar, según sus necesidades, el lugar y horario de recogida, comunicando previamente estos cambios al adjudicatario.

La fecha de admisión de estos envíos es la del día de recogida de éstos en el local de BASE.

La entrega de envíos que por su gran volumen sean impresos por terceras empresas debe realizarse directamente en el centro especializado en envíos masivos del adjudicatario que previamente se acuerde.

2.3. Plazos de entrega

La entrega de la notificación debe realizarse bajo firma y con constancia de la entrega. De acuerdo con lo que establece el artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, la entrega o intento de entrega debe realizarse en el domicilio de destinatario en un plazo máximo de 3 días desde la fecha de admisión por el operador postal (primer intento: D+3). Si nadie se hace cargo de la notificación, debe hacerse constar esta circunstancia junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que debe repetirse por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes (segundo intento: D+6). Estos dos intentos de notificación deben realizarse de lunes a viernes considerados como días laborables y en diferentes franjas horarias.

En caso de que el primer intento de notificación se haya efectuado antes de las quince horas, el segundo intento deberá efectuarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación.

Se dejará constancia en el correspondiente acuse de recibo de ambos intentos de entregas con las fechas y las horas.

Sólo es necesario un intento en los casos detallados a continuación:

- La notificación sea rechazada por el interesado o su representante.
- La notificación tenga una dirección incorrecta.
- El destinatario de la notificación sea desconocido.
- El destinatario de la notificación sea difunto.

Depósito en buzón del aviso:

En caso de que intentada por dos veces la entrega de la notificación sin que se haya podido efectuar, la empresa adjudicataria debe dejar en el buzón un aviso en el que hará constar el número de envío donde figurará un número de teléfono de información al destinatario indicando la dirección de la oficina donde pueden ir a recoger la notificación y la posibilidad de que en el plazo de 7 días adjudicataria. Estas oficinas deben acreditar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios.

2.4. Devolución de la información

La empresa adjudicataria debe devolver a BASE-Gestió d'Ingressos a diario la información de los envíos por medios telemáticos, mediante el Sistema de información y control de envíos registrados (SICER) a través de un software de intercambio de ficheros, preferiblemente EDITRAN® o similar. Debe informar a BASE-Gestió d'Ingressos tanto de las gestiones de la entrega del envío como de las notificaciones que hayan resultado infructuosas con detalle de la fecha y hora del primer intento, del segundo intento y/o de la notificación en lista y del motivo de falta de notificación en su caso (rechazado, difunto, dirección incorrecta, ausente o desconocido).

El adjudicatario debe cerrar los envíos a los 75 días desde la generación y facilitar el detalle de todas las notificaciones e intentos realizados como medio de conciliación de la información facilitada a diario y la resultante del cierre del envío.

El operador postal debe devolver la información de las notificaciones en un plazo máximo de 8 días hábiles desde la fecha de admisión.

2.5. Otros servicios

- Servicio de atención al cliente. La empresa adjudicataria debe poner a disposición de BASE-Gestió d'Ingressos un servicio de atención al cliente, por asistencia personalizada, con una dirección de correo electrónico y número de teléfono disponible por la resolución inmediata de las dudas e incidencias que puedan surgir.
- Prueba de entrega electrónica (PEE). La prueba de entrega electrónica es un servicio que sustituye a la prueba de entrega física en papel de las notificaciones, entrega que debe ser certificada.

Debe hacerse llegar a BASE-Gestió d'Ingressos la situación final de la entrega de la notificación con sello del tiempo y con el detalle de la firma de la persona que recogió el envío, así como todos los datos referentes a la entrega, devolución, rechazo o

caducidad de acuerdo con lo que se exige en este pliego para las notificaciones, en formato electrónico. Si no se puede realizar la entrega del envío con la recogida de la firma del destinatario, debe emitirse la Certificación de entrega electrónica, en la que deben certificarse los datos asociados a la entrega mediante ficheros en los formatos especificados. En todo caso, la información del retorno incorporada a los ficheros contendrá los datos exigidos por la legislación vigente para acreditar la práctica de la notificación. Los documentos de prueba de entrega electrónica (PEE) deben incorporar un Código seguro de verificación (CSV) que permita la confrontación por parte de BASE-Gestió d'Ingressos, un destinatario o un tercero mediante un visor web.

- Elaboración de informes. En caso de que se hayan efectuado alegaciones, quejas o recursos por defectos en la práctica de la comunicación, el adjudicatario, a solicitud de BASE-Gestió d'Ingressos, debe emitir un informe en el plazo máximo de 7 días hábiles para su incorporación al expediente administrativo en el que se recojan todas las circunstancias relevantes de la práctica.
- Conservación de datos de gestión de los envíos. La empresa adjudicataria debe conservar los datos en formato electrónico correspondientes a la entrega de notificaciones por un período mínimo de dos años. En las notificaciones, la documentación acreditativa de las entregas y de los intentos de entrega (libro registro de entrega de certificados), debe preservarla por un plazo mínimo de dos años. El operador postal está obligado, durante el plazo máximo de conservación determinado en el párrafo anterior, a certificar cualquiera de los datos de las entregas o intentos de entrega de las notificaciones a petición expresa de BASE-Gestió d'Ingressos, a fin de ser aportado como prueba en juicio.

2.6. Supervisión y control de la calidad del servicio

La calidad del servicio se mide por remesas, por los plazos de entrega i por la efectividad en la notificación de acuerdo con los siguientes criterios:

- La eficacia en el plazo de entrega de las notificaciones es de D+3 en el primer intento y D+6, en el segundo intento.
- La eficacia en el plazo de cierre de los envíos es de 75 días desde la generación del envío.
- El porcentaje de los acuse de recibo no devueltos en 22 días debe estar por debajo del 5 por 100.



A efectos de comprobar el cumplimiento de los estándares de calidad en la entrega de los envíos de notificaciones administrativas, BASE puede incluir en cada envío envíos destinados exclusivamente a verificar los plazos de entrega. Estos envíos pueden tener como destinatario a las oficinas de BASE, las dependencias municipales o los propios obligados tributarios.

La empresa adjudicataria está obligada a investigar, sin coste para BASE-Gestió d'Ingressos, los hechos que se manifiesten en las reclamaciones hechas por los ciudadanos y arbitrar un sistema que permita subsanar y prever posibles incidencias que puedan surgir y que permita una resolución que perjudique lo menos posible la buena marcha del servicio.

Carles Casas Vidal

Jefe de Servicio de Servicios Informàtics