

Expedient de contractació núm. 05/2025

Contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques

ANNEX 1.- PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS POSTALS, PAQUETERIA I MISSATGERIA DE L'ASSOCIACIÓ CATALANA DE MUNICIPIS I COMARQUES**1. OBJECTE:**

És l'establiment de les característiques de la prestació de **SERVEIS POSTALS, DE PAQUETERIA I MISSATGERIA** de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques.

El contracte consta d'un únic lot, degut a la naturalesa de l'objecte de la licitació, ja que l'execució independent de les tasques que se'n deriven del mateix seria més difícil i onerosa tècnicament i, per tant, resultaria ineficient, ineficaç i contrari a l'estalvi; i també implicaria una dificultat en la gestió si es procedís a la divisió en lots que obligaria a realitzar una selecció i diferenciació de productes prèviament i també deficiències en la coordinació i optimització del treball.

L'objecte d'aquesta licitació, concretament, és la que es determina en l'article 2 del Reial Decret 437/2024, de 30 d'abril, pel que s'aprova el Reglament dels serveis postals, en desenvolupament de l'establert per la Llei 43/2010, de 30 de desembre, dels serveis postal universal, de drets dels usuaris i del mercat postal, al marge de les peculiaritats que es puguin establir en aquest Plec de prescripcions tècniques i al respecte Plec de condicions, en quant tampoc hi hagi canvis normatius que els afectin ni tampoc s'oposi, contradigui o resulti incompatible al disposat en la Llei 43/2010, de 30 de desembre, de serveis postals universals, dels drets dels usuaris i de mercat postal, abans mencionada ni altres normatives referent a l'objecte de la licitació que siguin vigents.

En casos excepcionals, l'ACM es reserva el dret d'utilitzar els seus propis recursos o d'altres establerts en altres licitacions per a determinades trameses puntuals de correspondència o paqueteria, per motius de seguretat, urgència o conveniència; de la mateixa manera que l'adjudicatari es responsabilitzarà, si fos el cas, de la gestió a través del Servei Postal Universal dels serveis postals quan no pugui prestar el servei directament (en el cas que s'hagi de prestar un servei postal mitjançant l'operador designat per l'Estat), informant en tot cas a l'ACM.

2. CONTINGUT, DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:

S'entén per servei postal, de paqueteria i missatgeria, la recollida, l'admissió, la classificació, el transport, la distribució i el lliurament de la correspondència de qualsevol pes, en les modalitats i territori especificats en aquesta clàusula. Per tant, en termes generals es comprèn com:

- Recollida: és l'operació que consisteix a retirar de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques, els enviaments susceptibles d'objecte d'aquest contracte.
- Admissió: és la recepció per part de l'operador postal que li és confiat pel remitent per a la realització del procés postal integral i del qual es fa responsable en els termes previstos en aquest Plec.
- Classificació: és el conjunt d'operacions per tal d'ordenar els enviaments, per encaminar-los des dels punts d'accés a la xarxa postal de l'operador fins la

Expedient de contractació núm. 05/2025

Contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques

- distribució i entrega.
- Transport: és el trasllat per a qualsevol mitjà d'aquells enviaments fins al seu punt de distribució final.
 - Distribució: és qualsevol operació realitzada en els locals de destinació de l'operador postal a on s'ha transportat l'enviament postal prèviament a la seva entrega final a la destinatària.
 - Lliurament: és el repartiment de les trameses a l'adreça postal a ells consignada, amb les excepcions que es puguin establir en la normativa vinculant. És a dir, és l'activitat que consisteix en el repartiment en les direccions indicades en els enviaments postals.
 - Devolució: es dona aquest cas, quan no es pot efectuar el lliurament a la destinatària i per tant, es retornarà l'enviament al remitent, detallant les dades que s'estableixen en la *clàusula 3 d'aquest Plec de prescripcions tècniques*.

En base a l'article 2 del Reial Decret 437/2024, de 30 d'abril, pel que s'aprova el Reglament dels serveis postals, en desenvolupament de l'establert per la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, com a objecte d'aquest contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'ACM s'inclou concretament:

a) Serveis de distribució de correspondència:

Aquest servei inclou tot tipus de comunicacions de les indicades a continuació i a qualsevol destí, amb lliurement a la direcció de les destinatàries que, a efectes postals, figuri en els mateixos, inclosa la devolució dels enviaments quan no es pugui efectuar el lliurement als destinataris; incloent doncs, cartes ordinàries, certificades, urgents, targetes postals, llibres i publicacions periòdiques:

▪ Cartes:**○ Ordinàries:****• Àmbit Nacional i internacional.**

S'inclourà qualsevol enviament tancat, el contingut del qual no es pugui conèixer, així com qualsevol comunicació materialitzada per escrit sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal i que no tinguin caràcter d'urgència (per tant de caràcter ordinari) on el lliurament sigui territori nacional o internacional (Europa i resta de països) i que hauran de complir els terminis de lliurement, sense excedir-se als que s'indiquen en aquest Plec.

○ Certificades:**• Àmbit Nacional i internacional.**

S'inclourà qualsevol enviament tancat, el contingut del qual no es pugui conèixer, així com qualsevol comunicació materialitzada per escrit sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal i que no tinguin caràcter d'urgència on l'enviament sigui en territori nacional o internacional (Europa i resta de països).

A diferència de les mencionades anteriorment, aquestes necessitaran el lliurament amb les dades a les quals es fa referència en l'apartat següent i addicionalment hauran complir els terminis de lliurement indicats, sense excedir-se als que s'indiquen en aquest Plec.

Per provar el lliurament de l'enviament, és a dir l'avís o acusament de recepció; es farà

Expedient de contractació núm. 05/2025

Contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques

a través d'una prova d'entrega justificant d'aquesta per mitjans electrònics on hi haurà de constar:

- El nom i cognoms, la signatura del destinatari o persona que se'n pugui fer càrrec i el seu número del document nacional d'identitat o document que el substitueixi,
- En el cas d'entitats, empreses, organismes, etc. s'ha de incloure també el segell i assenyalar el nom, cognoms, NIF, relació amb l'entitat, empresa, organisme... i signatura de la persona que se'n farà càrrec,
- La data i hora del lliurament (en cas que hi hagi varis intents de lliurament s'hauran d'indicar),
- La identificació del treballador de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament, i finalment
- S'indicarà quin dels supòsits determinats en la *clàusula 3 del Plec de prescripcions tècniques* es dona.

En cas d'absència de la destinatària en un primer intent, se'n realitzarà un segon dins dels tres dies següents a aquest i en hora diferent -la diferència serà de com a mínim tres-, quedant constància en el corresponent avís o acusament de recepció dels intents realitzats (indicant la data i hora del lliurament) i la identificació de l'empleat de l'empresa que realitza l'avís. Si tot i així, no es pot lliurar la tramesa, l'empresa adjudicatària haurà de deixar a la bústia de la direcció postal on s'ha de realitzar el lliurament un avís on hi constarà:

- L'arribada de l'enviament, informant de la recollida de la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària en 15 dies naturals, finalitzat aquest termini la tramesa s'haurà de retornar a l'ACM en un màxim de 5 dies hàbils, sense que hi hagi cost addicional per aquesta.

El procediment s'ha de dotar d'un sistema de traçabilitat electrònica per tal de conèixer el desenvolupament de la tramesa.

- Urgent ordinària:
 - Àmbit nacional i internacional:

S'entendrà aquesta com una carta ordinària, amb la diferència de que els terminis de lliurament a complir seran menors, *d'acord amb l'establert en la clàusula 3 del Plec de prescripcions tècniques*, ja siguin d'enviament en territori nacional o internacional (Europa i resta de països).

- Urgent certificada:
 - Àmbit nacional i internacional:

S'entendrà aquesta com una carta certificada, amb la diferència de que els terminis de lliurament a complir seran menors, *d'acord amb l'establert en la clàusula 3 del Plec de prescripcions tècniques*, ja siguin d'enviament en territori nacional o internacional (Europa i resta de països).

El procediment s'ha de dotar d'un sistema de traçabilitat electrònica per tal de conèixer el desenvolupament de la tramesa.

En el cas de les trameses urgents, el preu serà el mateix que el previst per les trameses ordinàries o certificades.

Expedient de contractació núm. 05/2025

Contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques

▪ **Targetes postals:**

Qualsevol peça rectangular de cartolina consistent o material similar, tant si porta el títol de targeta postal com si no, que circuli al descobert i sigui d'àmbit nacional o internacional (Europa i resta de països) i que contingui un missatge de caràcter actual i personal.

▪ **Llibres i publicacions periòdiques:**

- Llibres: les publicacions, qualsevol que sigui el seu suport, encuadernades o en fascicles, remeses per empreses editores, distribuïdores, establiments de venda i centres d'ensenyament per correspondència autoritzats, sempre que no continguin altra publicitat que la eventualment figuri en la coberta. El material fonogràfic i videogràfic tindrà el mateix tractament que els llibres.
- Diaris o publicacions periòdiques: Els objectes que s'editen diària o periòdicament, amb el mateix títol repetit en cada exemplar i el seu text o contingut sigui d'índole o naturalesa diversa, distingint-se per la varietat d'anuncis, treballs, informacions o notícies. Com per exemple, la revista mensual de l'ACM.

Tant per a cartes ordinàries com certificades, targetes postals, els llibres i publicacions periòdiques els terminis de lliurement de la correspondència seran:

	Tipus	Termini
LOCALS	Ordinària o Certificada	48 hores
	Ordinària o Certificada urgent	24 hores
	Targetes postals	48 hores
	Llibres i publicacions periòdiques	48 hores
NACIONALS	Ordinària o Certificada	72 hores
	Ordinàries o Certificada urgent	24 hores
	Targetes postals	72 hores
	Llibres i publicacions periòdiques	72 hores
INTERNACIONALS	<u>Ordinària o Certificada</u>	
	- Europa	4 dies
	- Resta del món	8 dies
	<u>Ordinàries o Certificades urgents</u>	
	-Europa	2 dies
	-Resta del món	5 dies
	<u>Targetes postals</u>	
	- Europa	4 dies
	- Resta del món	8 dies
	<u>Llibres i publicacions periòdiques</u>	Entre 4 i 8 dies

Aquests terminis començaran a computar-se des de la mateixa data de recollida de les

Expedient de contractació núm. 05/2025

Contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques

*dependències de l'ACM.***b) Paqueteria:**

S'entén per paquet postal, tot enviament que contingui qualsevol objecte, producte o matèria, amb o sense valor comercial, la seva circulació per la xarxa postal no estigui prohibida. Quan aquests enviaments continguin a més comunicacions de caràcter actual i personal, haurà de manifestar-se expressament, en la seva coberta, aquesta circumstància. No podran constituir paquets postals els lots o agrupacions de les cartes o qualsevol altra classe de correspondència actual i persona.

Aquest servei haurà de garantir la distribució a domicili de paquets.

Per provar el lliurament de l'enviament, és a dir, l'avís o acusament de recepció; es farà a través d'una prova d'entrega justificant d'aquesta per mitjans electrònics on hi haurà de constar:

- El nom i cognoms, la signatura del destinatari o persona que se'n pugui fer càrrec i el seu número del document nacional d'identitat o document que el substitueixi,
- En el cas d'entitats, empreses, organismes, etc. s'ha de incloure també el segell i assenyalar el nom, cognoms, NIF, relació amb l'entitat, empresa, organisme... i signatura de la persona que se'n farà càrrec,
- La data i hora del lliurament (en cas que hi hagi varis intents de lliurement s'hauran d'indicar),
- La identificació del treballador de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament, i finalment
- S'indicarà quin dels supòsits determinats en la *clàusula 3 del Plec de prescripcions tècniques* es dona.

En cas d'absència de la destinatària en un primer intent, se'n realitzarà un segon dins dels tres dies següents a aquesta i en hora diferent -la diferència serà de om a mínim tres-, quedant constància en el corresponent avís o acusament de recepció dels intents realitzats (indicant data i hora de lliurament) i la identificació de l'empleat de l'empresa que realitza l'avís. Si tot i així, no es pot lliurar la tramesa, l'empresa adjudicatària haurà de deixar a la bústia de la direcció postal on s'ha de realitzar el lliurament un avís on hi constarà:

- L'arribada de l'enviament, informant de la recollida de la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària en 20 dies naturals, finalitzat aquest termini s'haurà de retornar a l'ACM en un màxim de 7 dies hàbils, sense que hi hagi cost addicional per aquesta.

El procediment s'ha de dotar d'un sistema de traçabilitat electrònica per tal de conèixer el desenvolupament de la tramesa.

Per als paquets, el termini de lliurement serà:

	TERMINI
NACIONAL	48-72 hores
EUROPEU	72-96 hores
INTERNACIONAL	1-2 setmanes

Expedient de contractació núm. 05/2025

Contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques

c) Serveis telegràfics:

Burofax: Aquest servei s'utilitza per enviar de manera urgent i segura, documents rellevants que puguin requerir una prova davant tercers (lliurament domiciliari sota signatura). La tramesa es podrà fer online o anant a punts previstos per l'adjudicatari. Es pot contemplar el requeriment de la prova davant de tercers amb acusament de rebut i còpia certificada.

3. REFERÈNCIA ESPECÍFICA ALS CASOS D'AVÍS O ACUSAMENT DE RECEPCIÓ

Tenint en compte el mencionat en la clàusula anterior d'aquest Plec de prescripcions tècniques, en referència al contingut de l'avís o acusament de recepció que es farà a través d'una prova d'entrega justificant per mitjans electrònics i en aquesta hi haurà de constar quin dels supòsits que es mencionen seguidament s'ha portat a terme:

- **Lliurat a domicili:** L'avís o acusament de recepció haurà d'incloure les dades mencionades en la *clàusula anterior d'aquest Plec de prescripcions tècniques*, que fan referència a aquests termes.
- **Adreça incorrecta:** L'adreça incorrecta es considerarà quan el nom i/o carrer que s'hagi assignat al lliurament no existeixi realment o quan la finca sigui un solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral. També en el cas que, no consti el pis i/o porta i no sigui possible la localització de les destinatàries (en aquests casos, s'haurà de realitzar un segon intent de tramesa).
- **Absència:** Es considera absència quan no hi hagi ningú al domicili de la destinatària, tot seguint les directius per a cada cas establertes en la *clàusula anterior d'aquest Plec de prescripcions tècniques*.
- **Desconegut:** Quan no hi hagi cap bústia a nom de la receptora i ens informin que la destinatària no hi ha viscut mai o se'n va anar sense deixar cap dada. En aquest cas, no cal efectuar un segon intent de tramesa.
- **Difunt:** S'hi farà constar quan en el domicili ens informin que la destinatària ha defallit. En aquest cas, no cal efectuar un segon intent de tramesa.
- **Refús:** En aquest cas, només podrà refusar la tramesa la interessada o el seu representant legal. Aquest, haurà de fer-ho constar en escrit determinant nom i cognoms, document nacional d'identitat o document que el substitueixi, signatura i data en l'avís de recepció. En aquest cas, no cal efectuar un segon intent de tramesa.
- **Ningú se'n fa càrrec:** Aquesta situació es dona quan ningú en el domicili assignat pel lliurament se'n vol fer càrrec, és a dir, quan una persona que se'n podria fer càrrec es nega a acceptar el lliurament i fins i tot; a manifestar per escrit aquest fet. Vist això, es repetirà un nou intent del lliurament, tal i com s'estableix per a cada cas, en la *clàusula anterior d'aquest Plec de prescripcions tècniques*.

Expedient de contractació núm. 05/2025

Contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques

4. EXECUCIÓ DEL SERVEI PRESTAT

Procediment de recollida de comunicacions a l'ACM:

En aquest cas, l'adjudicatari es comprometrà a recollir 3 matins a la setmana pactats amb l'ACM i durant la jornada i calendari laboral d'aquesta entitat, totes aquelles comunicacions subjectes a aquest Plec de prescripcions tècniques i les quals s'hagin de trametre. Aquesta recollida s'haurà d'efectuar a la seu de l'ACM, ubicada al carrer València, 231, 6a de Barcelona (08007).

Sens perjudici, l'ACM es guarda la potestat de que la freqüència pugui augmentar o disminuir segons demanda i/o les necessitats de l'entitat i també es pugui canviar l'adreça de recollida.

En cap cas, el procediment de recollida de trameses podrà comportar a l'ACM cap cost addicional, és a dir, s'entén que el cost de la recollida de trameses queda inclòs en el preu ofertat.

Devolució dels justificants d'avís o acusament de recepció:

La devolució dels justificants de l'avís o acusament de recepció de la tramesa s'efectuaran en el termini de 2 dies hàbils des de la pràctica efectiva d'aquesta i la també en el cas que hi hagi la impossibilitat d'efectuar-la degudament. La devolució d'aquests haurà de ser classificada, és a dir, s'entregarà a l'ACM els justificants d'avís o acusament de recepció on hi hagi aquelles dades referents al lliurament, incloent si s'ha produït o no i les circumstàncies del mateix, classificats en les categories establertes en la *clàusula 2 del Plec de prescripcions tècniques (veure també les clàusules 3)*.

A ser possible, la devolució dels justificants d'avís o acusament de recepció es durà a terme pel sistema de comunicació informatitzat que utilitzi l'empresa per prestar aquest servei.

L'adjudicatari retornarà els productes postals, llibres i publicacions periòdiques i els paquets no lliurats, per les diverses causes mencionades en la *clàusula 3 d'aquest Plec* i fent-ho constar en l'avís o acusament de recepció en relació al mencionat en la *clàusula 2 d'aquest Plec*, a la mateixa adreça on han estat recollits.

Aquest servei de devolució no suposarà cap cost addicional per l'ACM, s'entén que el cost de devolució de les trameses queda inclòs en el preu ofertat.

Servei de gestió de la informació telemàtica:

El servei de gestió de la informació telemàtica haurà de facilitar la pràctica del seguiment i control de les comunicacions objecte d'aquest contracte, tenint en compte les circumstàncies dels enviaments, distribució, lliurament i comunicació amb l'ACM entre altres serveis que s'hi puguin relacionar. Tal és així que, la informació que es facilita ha de ser el resultat final de l'enviament i de la data en què es produeix.

La informació s'ha de poder disposar amb lliure accés per tal de dur a terme un seguiment informatitzat, facilitant a l'ACM un usuari i una contrasenya de la plataforma utilitzada per l'adjudicatària per a portar a terme aquest servei i així poder accedir a tal

Expedient de contractació núm. 05/2025

Contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques

informació.

Cal puntualitzar que l'avís o acusament de recepció tant dels certificats com dels paquets i també el control de traçabilitat d'aquests, en relació als incisos establerts en la *clàusula 2 d'aquest Plec de prescripcions tècniques* es farà per mitjà d'una prova d'entrega justificant d'aquesta per mitjans electrònics, com ja s'ha mencionat. I a tal efecte:

- Tots els repartidors disposaran d'un dispositiu electrònic, tipus tablet, PDA, o similar, que permeti recollir les dades, signatures i/o registre d'incidències, en base al que s'indica en les *clàusules 2 i 3 d'aquest Plec de prescripcions tècniques*.
- L'ACM tindrà accés a la informació de l'estat de cada enviament en temps real.

Servei d'atenció al client i oficina:

L'adjudicatari haurà de disposar d'un mínim d'una oficina i d'un punt d'atenció al públic (sense perjudici que ambdós puguin coincidir) ubicat a Barcelona, i hauran de prestar un servei presencial d'un mínim de 8 hores, entre les 9 del matí i les 9 de la nit, de dilluns a divendres, en els quals les destinàries absents podran recollir les trameses pendents advertides per un avís.

L'oficina haurà de complir amb les condicions bàsiques d'accessibilitat, equipament i condicions per la realització de l'activitat pròpies del contracte i dotat dels equips necessaris per realitzar les tasques derivades de la seva execució amb la màxima garantia de qualitat, així com per garantir la integritat, seguretat i custòdia de les comunicacions dipositades.

En quant a les incidències, l'adjudicatària haurà de proporcionar un número de telèfon i adreça per tal de resoldre dubtes i incidències que pugin aparèixer per usuaris vinculats i haurà de establir un servei d'assistència tècnica personalitzada per l'ACM.

Les queixes i reclamacions realitzades pels usuaris hauran de ser comunicades per l'ACM, posant tots els recursos al seu abast a través d'un informe per a la seva resolució. Addicionalment, l'ACM haurà de conèixer les incidències que dificultin les obligacions per part de l'adjudicatari, per tal de considerar-les i resoldre-les.

5. ALTRES TERMES:**- Equipament:**

L'adjudicatària haurà d'aportar a l'ACM, aquell equipament que li sigui necessari pel funcionament dels serveis objecte d'aquest contracte, si fos el cas.

- Uniformitat i identificació:

El personal adscrit a l'execució del servei haurà d'anar degudament uniformat i identificat, d'acord amb la imatge corporativa de l'empresa adjudicatària.

Expedient de contractació núm. 05/2025

Contracte de serveis postals, paqueteria i missatgeria de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques

- Complementació d'avisos de rebuda dels lliuraments:

En els avisos de rebuda de lliurament hi ha de constar mínimament les dades que s'han indicat en la *clàusula 2 d'aquest Plec de prescripcions tècniques*, sense perjudici que l'ACM pugui ampliar-les en qualsevol moment. Es considerarà incorrecte aquell avís en la que manqui més d'un dels conceptes mencionats.

- Inspecció del servei:

L'ACM exercirà continuadament la inspecció dels treballs objecte d'aquest contracte. Addicionalment es realitzaran controls interns del grau de compliment dels terminis de lliurament, en cas que es detectin situacions perjudicials derivades d'aquests es posarà en coneixement de l'adjudicatari perquè faci les seves corresponents esmenes.

- Informació anual sobre l'estat d'execució:

L'adjudicatari ha de facilitar a l'ACM, la informació anual sobre l'estat d'execució del servei al finalitzar cada any d'execució i finalització contractual.

La informació anual es remetrà en suport informàtic, i contindrà:

- Un resum dels enviaments gestionats durant l'exercici amb la seva deguda classificació,
- Detall del número d'enviaments,
- El resultat dels lliuraments, es a dir, si són lliurats en el primer enviament, en el segon, a l'oficina, refusades o retornades.
- Imports corresponents a cada tipus de servei, és a dir, trams de pes, àmbit de destí i serveis addicionals quan sigui el cas.

6. QUALITAT DEL SERVEI:

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar els controls de qualitat adients per tal d'assegurar el nivell de qualitat mínims establert en aquest Plec de prescripcions tècniques, malgrat tot l'ACM es reserva la potestat de realitzar el seu control qualitatiu davant aquest servei, en relació a l'establert en la *clàusula 5 d'aquest Plec*.

Així mateix, l'empresa adjudicatària serà responsable del bon estat de conservació de les comunicacions i els paquets lliurats, de la seva pèrdua i del lliurament *per se* d'aquests.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal d'acomplir amb els preceptes legals.