



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00

Versió 2023.11.22

Núm. d'expedient: N801/2025/000231

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DE

Serveis postals de correspondència ordinària

Procediment obert simplificat abreujat i tramitació ordinària

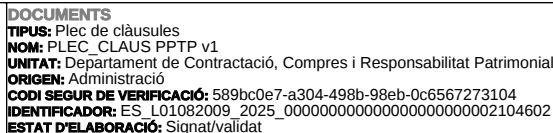


AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00

INDEX

I. ASPECTES GENERALS DEL CONTRACTE.....	3
1. Objecte del contracte.....	3
2. Regulació del servei. Normativa sectorial.....	3
3. Àmbit de la prestació territorial.....	3
II. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.....	4
4. Contingut concret i detallat de les prestacions. Organització del servei.....	4
5. Oficina o punts d'atenció al públic d'obligat compliment.....	7
6. Altres requeriments i execució del servei.....	8
7. Terminis de lliurament.....	10
III. CONTROL DEL SERVEI I AVALUACIÓ.....	11
8. Control de qualitat.....	11
9. Avaluació i seguiment.....	11



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: N801/2025/000231
SIGNATURES
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat: 04/08/2025 11:08
MARIA DEL PILAR VIDAL ABRIL : 05/09/2025 12:16
Secretaria General: 29/09/2025 14:56



Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00

Qualsevol enviament tancat (urgent o no), 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.

4.1.2. Targeta postal:

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 que contingui un missatge de caràcter actual i personal.

4.1.3. Carta i targeta postal certificada:

Carta o targeta postal, amb lliurament a domicili, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no.

L'empresa contractista haurà de facilitar, sense cost, a l'Ajuntament l'esmentat document.

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 15 dies naturals a la seva disposició en l'oficina d'atenció al client que correspongui de l'empresa contractista. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar a l'Ajuntament, en un termini màxim de 5 dies hàbils.

4.2. Nombre estimat de trameses

4.2.1. Volum de trameses:

El volum que s'indica a continuació és la correspondència ordinària aproximada que l'Ajuntament ha tramès durant l'any 2024. Aquest volum és a títol informatiu i en cap cas representa una obligació contractual.

N: Nacional.

Z1: Internacional Europa inclòs Groenlàndia (excepte: Albània, Armènia, Bòsnia, Xipre, Geòrgia, Malta, Moldàvia i Rússia).

Z2: Internacional resta de països no inclosos en zona 1 i zona 3.

Z3: Internacional: Austràlia, Canadà, EEUU, Japó, Nova Zelanda i Rússia.

Tipus tramesa	Unitats
Carta (N)	2.992
Carta certificada (N)	90
Carta (Z1)	23
Carta certificada (Z1)	0
Carta (Z2)	0



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00

Carta (Z3)	0
------------	---

Avís de rebuda	Unitats
(N)	90
(Z1)	0

Gestió de recollida i devolució (tres dies a la setmana, facturació mensual)	12
--	----

4.2.2. Per tram de pesos:

N: Nacional.

Z1: Internacional Europa inclòs Groenlàndia (excepte: Albània, Armènia, Bòsnia, Xipre, Geòrgia, Malta, Moldàvia i Rússia).

Z2: Internacional resta de països no inclosos en zona 1 i zona 3.

Z3: Internacional: Austràlia, Canadà, EEUU, Japó, Nova Zelanda i Rússia.

Tram de Pes	Núm. trameses producte					
	Fins a	Fins a	Fins a	Fins a	Fins a	Fins a
	20 g	50 g	100 g	500 g	1000 g	2000 g
Carta (N)	2.880	96	9	5	2	
Carta certificada (N)	78	6	1	5		
Carta (Z1)	21	1		1		
Carta (Z2)						
Carta certificada (Z1)						

4.3. Servei addicional d'avís 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



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00

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.

4.3.1. 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

- Codi 4. Desconegut

- Codi 5. Difunt

- Codi 6. Refusat

- Codi 7. No se'n fa càrrec

5. Oficina o punts d'atenció al públic d'obligat compliment

La 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 la contractista hagi deixat un avís de lliurament en el seu domicili.

Serà d'obligat compliment que la contractista disposi d'una oficina o punt d'atenció al públic al terme municipal de Sant Boi de



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00

Llobregat. Aquesta obligació serà efectiva, en tot cas, en el moment de la formalització del contracte.

Els requisits mínims són els que es relacionen a continuació:

1. Oficina o punt d'atenció al públic al municipi de Sant Boi de Llobregat: haurà de prestar un servei mínim al públic de 5 hores al matí i 2 hores a la tarda de dilluns a divendres (s'entendrà com a matí de 8:00 a 13:00 hores o de 9:00 a 14:00 hores, i, tarda de 15:00 o 16:00 hores en endavant).
2. 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.

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.

Així doncs, l'empresa contractista rebrà diferents lots de correspondència amb els corresponents llistats identificats per tipus de correspondència. Haurà de classificar d'acord amb el pes, manipulació en cas de certificat (urgent o no), destí de que es tracti i procedir a la seva distribució.

b) La correspondència es recollirà tres vegades a la setmana (dilluns-dimecres-divendres).

La recollida es realitzarà en un únic punt de recollida que l'Ajuntament prèviament comunicarà, en horari de 9 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:

L'empresa contractista retornarà els productes postals no lliurats, per diverses causes, i els avisos de rebuda 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 com, assistència tècnica personalitzada per a l'Ajuntament.

També nomenarà una persona responsable per a la gestió de la facturació, 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.



Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00

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

f) Certificacions de prova de lliurament:

1. La contractista haurà d'emetre quan sigui requerit per l'Ajuntament, i en relació a aquells productes postals que s'hagin enviat mitjançant avís de rebuda, un certificat on constin les dades relatives al lliurament, incloent-hi si aquest s'ha produït o no i les circumstàncies del mateix.
2. Pels enviaments amb avís de rebuda (cartes i targetes postals certificades), el número de referència de l'enviament, que és el que identifica de forma única i exclusiva aquest enviament, es pot assignar d'acord amb una de les dues possibilitats següents:
 - Per defecte, l'Ajuntament identifica unívocament els enviaments mitjançant un codi intern i únic (alhora alfanumèric i de barres). Si l'Ajuntament fa ús d'aquesta opció, en l'enviament aquest codi s'ha de veure de manera clara i sense impediments.
 - De forma alternativa a l'anterior, la contractista és la que farà la manipulació de la correspondència, atorgant un codi alfanumèric correlatiu i únic per a cada tramesa, que enganxarà amb una etiqueta autoadhesiva en la part externa de l'enviament, i així es pugui identificar de forma inequívoca cada un dels enviaments.

g) Servei d'Atenció al Client: l'empresa contractista disposarà una persona per a l'atenció al client, incloent-hi telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats per l'Ajuntament.

h) En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de la 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 contractista.

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 de la 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 contractat, mantindrà un tracte correcte envers les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions de l'Ajuntament.

j) Criteris de sostenibilitat i protecció ambiental:



Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00

L'empresa contractista haurà de ser part activa en l'assoliment de criteris ambientals. En aquest sentit, i sent el transport dels serveis postals part de la prestació objecte del contracte que afecta el medi ambient, l'operador postal haurà de promoure la utilització de vehicles en entorns urbans menys contaminants, amb l'objectiu de baixar les emissions de monòxid de carboni (CO₂), 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.

7. Terminis de lliurament

El termini màxim de lliurament 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 contractista.

Cartes i targetes postals:

1. Nacionales

Ordinàries locals: 48 h

Ordinàries nacionals: 72 h

Certificades locals: 48h

Certificades nacionals: 72h

2. Internacionais

Ordinàries: Europa, 4 dies; Resta, 8 dies

Certificades: Europa, 4 dies; Resta, 8 dies

III. CONTROL DEL SERVEI I AVALUACIÓ.

8. 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.

Als efectes de control de qualitat del servei i possibles reclamacions, l'empresa contractista haurà d'estampar en els enviaments que se li confiïn els seus segells o qualsevol altre identificació inequívoca, així com la data en que es produeixi, 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 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.



AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

Pl. Ajuntament, 1
08830 Sant Boi (Barcelona)
www.santboi.cat
Tel. 93 635 12 00

9. Avaluació i seguiment..

La 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. En el cas de la correspondència certificada, també haurà de constar el resultat de la notificació: lliurades en oficina, rebutjades, retornades,, és a dir, amb detall de les diferents situacions que s'hagin pogut produir.

Es valorarà que la contractista pugui posar a disposició de l'Ajuntament una eina informàtica pròpia, amb la finalitat de garantir la transparència i l'agilitat en la transmissió de la informació que la contractista ha de proporcionar a l'Ajuntament, és a dir, que l'Ajuntament tingui accés directament a aquest eina informàtica que permeti consultar el següent:

- Fer el seguiment dels enviaments de la correspondència certificada.
- Gestionar els albarans (de tal forma que el personal municipal pugui comprovar i validar les trameses efectuades), i visualitzar, filtrar, imprimir i exportar al format Excel les dades essencials del servei, és a dir: centres emissors, conceptes tarifats, quantitat de cada concepte tarifat i imports facturables.
- Reclamar i baixar els certificats de lliurament o avisos extraviables.
- La resta dels informes especificats al paràgraf anterior.