

SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2025/10221

**Assumpte: CONTRACTACIÓ SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT DE CALONGE I SANT ANTONI,
CARTES ORDINÀRIES**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE AL CONTRATE PER A
LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS (CARTES ORDINÀRIES, CERTIFICADES,
PAQUETERIA I BUSTIADES) DE L'AJUNTAMENT DE CALONGE I SANT ANTONI**

1.OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament de les comunicacions, amb caràcter ordinari o certificat, generades per l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni.

A més comprendrà tota la resta de serveis i enviaments que figuren al punt 3 (Serveis postals a contractar) d'aquest PPT, amb les especificacions serveis addicionals i/afegits que es detallen en aquell punt.

El territori considerat per efectuar el repartiment de les diferents trameses postals comprèn el municipi, la comarca, la província a nivell nacional i també és a nivell internacional.

Estan inclosos dins l'objecte del contracte qualsevol dels treballs de manipulació, recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i lliurament a domicili dels enviaments postals i avisos de rebut, d'acord amb les especificacions que es detallen en el present plec de prescripcions tècniques.

S'entendran incloses dins de l'objecte aquelles activitats complementaries, addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis.

L'administració es reserva la possibilitat de realitzar determinats serveis inclosos en l'objecte d'aquest contracte mitjançant el seu propi personal, per motius de seguretat, urgència o conveniència.

2.CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Els treballs objecte del contracte consistiran en la recollida, admissió, manipulació, classificació, transport, distribució i lliurament al domicili dels destinataris, dels enviaments generals per aquest ajuntament, així com els serveis complementaris i de devolució dels enviaments en cas de no poder efectuar-se el lliurament al destinatari.

El servei inclou la recollida en les dependències de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni, ubicat a la Plaça de la Concòrdia, 7.

L'empresa adjudicatària està obligada a aportar a l'òrgan de contractació, sense cost addicional, tot l'equipament, tal com: carros, safates per dipositar les trameses, etiquetes identificades, etc. que sigui necessari per al perfecte funcionament dels serveis postals objecte del contracte.

Els responsables municipals especificaran en el moment de la recollida de les trameses a realitzar per part de l'empresa adjudicatària, la forma de lliurar o dipositar la correspondència en la bústia del destinatari; document sense sobre, document ensobrat, carta ordinària, certificada amb o sense avís de rebut, notificació administrativa, etc.

En aquells serveis en que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar la manipulació prèvia al lliurament, serà el responsable municipal del servei el que especificarà aquells elements i/o documents que s'hagin de manipular, la forma i el termini per a la seva realització.

L'Ajuntament determinarà en tot moment quines comunicacions lliurarà a l'empresa adjudicatària, que podran variar pel que fa al seu format i la manera en què s'han de tractar. El responsable municipal del servei indicarà a l'empresa adjudicatària, les condicions i criteris que s'hauran d'observar.

L'avís de recepció internacional serà el que estableixi l'Ajuntament i el consistori facilitarà a l'empresa adjudicatària el model d'avís en el cas que ho hagi de confeccionar.

Qualsevol canvi legal o reglamentari que afecti al servei es posarà en coneixement de l'adjudicatari i serà d'obligat compliment.

Es reserva la possibilitat de modificar, segons les seves necessitats, els diferents aspectes funcionals que afectin a la prestació del servei, modificar l'horari de recollida/lliurament, els llocs on s'han de recollir/lliurar i qualsevol altre aspecte del servei, comunicant prèviament els canvis a l'adjudicatari.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la gestió a través del Servei Postal Universal dels serveis postals que no pugui prestar directament.

Amb la finalitat que els destinataris puguin recollir els enviaments que no s'hagin pogut lliurar al seu domicili, l'adjudicatari haurà de disposar:

1. D'una xarxa d'oficines d'atenció al públic, que compleixi com a mínim els següents requisits:
 - Aquestes oficines hauran d'estar obertes al públic, com a mínim 6 hores en jornada de matí, de dilluns a divendres en totes les capitals de província de l'Estat i en el municipi de Calonge i Sant Antoni.
 - Totes les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris i la proximitat als seus domicilis.
2. Altre sistema alternatiu que permeti garantir idèntics serveis.

Es tracta de permetre una accessibilitat i proximitat del servei postal als usuaris i es persegueix una prestació més àgil i eficaç.

Sense perjudici de l'anterior, aquest requisit podrà ser substituït per altre sistemàtica alternativa que garanteixi una prestació del servei amb idèntiques garanties. Aquesta alternativa es descriurà d'acord amb el previst a l'apartat J2 de la memòria del servei, sense que sigui objecte de valoració.

L'adjudicatari haurà de disposar de pàgina web o qualsevol altre sistema mecanitzat que permeti la impressió de sobres per a l'enviament, l'elaboració dels albarans per al dipòsit dels enviaments, així com realitzar el seguiment i control dels enviaments registrats. Els models d'albarà hauran de contenir la informació necessària i suficient per al control i la facturació dels enviaments: unitat que diposita, tipus d'enviament, trams de pes, modalitat, àmbits de la destinació, servies addicionals, etc.

L'adjudicatari oferirà una plataforma o sistema via web, que permeti a l'ajuntament la possibilitat de gestionar i consultar online tant els enviaments emesos per cada departament com les dades de consum i facturació realitzats en cadascun dels períodes.

Sens perjudici de les particularitats que s'indiquen en aquest plec, i mentre no es produeixin canvis legislatius o de normativa legal que afectin a les condicions i prescripcions tècniques del present contracte, la prestació dels serveis postals a contractar s'ajustarà a allò que disposa la normativa europea, d'acord amb els normes de dret comú, i a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal i en el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual es regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril, en tant no s'oposi, contradigui o resulti incompatible amb el disposat en la Llei 43/2010.

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.

3. SERVEIS POSTALS A CONTACTAR

Els serveis a contractar són els següents:

3.1 Cartes ordinàries: qualsevol enviament tancat, 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, d'àmbit nacional i internacional.

El lliurament es realitzarà en l'adreça que figuri en l'element i/o document en el termini màxim de:

Enviaments locals: 1 dia hàbil

Enviament provincials: 2 dies hàbils

Enviaments nacionals: 3 dies hàbils

Internacionals Europa: 4 dies hàbils

Internacional resta del món: 10 dies hàbils

Aquests terminis es comptaran des de que l'empresa adjudicatària hagi recollit la correspondència en les dependències municipals, o aquest li hagi estat lliurada d'una altra forma.

3.2 Cartes certificades: carta, amb lliurament a domicili sota signatura, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova de dipòsit postal i del seu lliurament o no, d'àmbit nacional o internacional.

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 natural a la seva disposició. Un cop finalitzat aquest termini s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies hàbils.

Pot portar avís de rebuda en paper, que l'empresa adjudicatària haurà de facilitar sense cost a l'ajuntament, o, preferentment, la prova d'entrega electrònica o digital.

3.3 Serveis addicionals:

3.1 Avís de rebuda internacional: l'avís de rebuda el facilitarà l'adjudicatari i el seu disseny es farà d'acord amb la reglamentació vigent i consensuada amb l'òrgan de contractació. En tot cas permetrà a l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni la confirmació del lliurament per escrit recollint-se data i hora de lliurament, el nom, DNI i signatura de la persona que ho recull, tindrà la constància del lliurament i pot acompanyar als enviaments registrats tant en l'àmbit nacional com internacional.

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

En els justificants de lliurament hi poden constar les respostes següents:

Lliurat a domicili (signat): Al titular de la tramesa i es farà constar el nom i cognoms, NIF (podrà acreditar-se amb el NIF o qualsevol altre document que demostrï la seva identitat), data, hora de la notificació i signatura.

Al representant o qualsevol persona que es trobi en el domicili major de 14 anys, fent constar les seves dades identificatives.

En el cas que l'interessat estigui absent al domicili es considerarà vàlida la signatura de conserges i porters sempre que prèviament s'hagi intentat al domicili i l'interessat estigui absent fent constar a l'avís de recepció, que l'interessat està absent.

En el cas de que el porter o conserge no permeti l'accés al domicili i ho signi, haurà de consignar-se aquesta incidència a l'avís de recepció.

En el cas d'empreses, botigues, entitats i organismes oficials o comerç en general, s'ha d'aconseguir el segell de l'entitat i assenyalar nom, cognoms, NIF i la relació del signant amb l'entitat.

Adreça incorrecta: Es considerarà adreça incorrecta en els següents supòsits:

- Quan el nom i/o carrer assignat no existeixi realment, o actualment sigui plaça o via pública.
- Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral.
- Quan a l'adreça no consti el pis i/o porta i sigui possible la localització del destinatari s'haurà de realitzar un segon intent.

Absent: Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari. Si ningú ens facilita l'accés a la finca es considerarà que l'interessat és absent.

Desconegut: Quan no existeixi bústia a nom de l'interessat i ens informin, en el mateix domicili (carrer, número, pis i porta) que:

- *L'interessat no viu ni ha viscut mai al domicili.*
- *Se'n va anar sense deixar dades.*

Difunt: quan ens informin en el domicili o porters que l'interessat ha mort, fent constar l'informant.

Refusat: Només pot refusar l'interessat o el seu representant legal.

Ningú se'n fa càrrec: quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec.

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

3.2 Prova d'entrega electrònica: l'empresa adjudicatària haurà de poder generar una prova electrònica de lliurament amb segell de temps digital per a cada enviament, recollint la imatge de la signatura de la destinatària mitjançant PDA, tauleta digitalitzadora o qualsevol altre sistema equivalent que tingui implantada l'empresa adjudicatària i que permeti sempre que així ho desitgi l'ajuntament l'eliminació del justificant de recepció en paper amb les garanties legals adequades i sense capacitat de repudi.

D'aquesta forma, crearà un document en format XML i/o PDF per a cada enviament que contingui la informació de l'efecte final, dels seus possibles intents de lliurament, la imatge de la signatura digital associada a aquest enviament (en cas de ser lliurat correctament) i que estigui signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteixi l'autenticitat i integritat del document.

3.4 Paqueteria: paquet amb lliurament a domicili. Aquest servei de paqueteria haurà de garantir la distribució a qualsevol part del territori nacional o internacional, de paquets fins a 30 kg de pes.

El lliurament es realitzarà sota signatura del destinatari. En cas d'absència del mateix, l'empresa adjudicatària deixarà en la bústia domiciliària, o al domicili, un avís d'arribada, en que farà constar el número d'enviament i on figurarà un número de telèfon d'informació als destinataris, així com la possibilitat que, en el termini de 15 dies naturals, pugui recollir aquest enviament en les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari que hauran de reunir les condicions assenyalades en aquest plec. La recollida d'enviaments amb caràcter general, es realitzarà als punts establerts per l'òrgan contractant. El termini de lliurament serà de 3 dies hàbils a nivell nacional excepte Canàries.

3.5. Bustiades: distribució d'enviaments publicitaris i promocionals de l'ajuntament, tant personalitzades amb adreça com sense adreça.

3.5.1 Bustiada sense destinatari: enviament massiu a bústies domiciliàries sense que consti la identitat dels destinataris dels enviament publicitaris fins a 100 grams.

3.5.2 Bustiada amb destinatari: enviament massiu a bústies domiciliàries amb constància de la identitat dels destinataris d'enviament publicitaris.

3. PERSONAL I INTERLOCUTORS

L'òrgan contractant podrà exigir als empleats de l'adjudicatari una credencial que faci possible demostrar que forma part de la plantilla de l'empresa adjudicatària i que hauran de portar obligatòriament i mostrar quan així li exigeixi el destinatari de la prestació.

No afectarà a l'òrgan contractant la relació laboral entre l'adjudicatari i els seus treballadors, que en cap cas tindran la consideració de personal al servei de l'òrgan de contractació.

El personal designat com a responsable dels serveis contractats supervisarà el normal desenvolupament dels mateixos, mantenint les relacions necessàries amb els responsables municipals per garantir l'eficaç realització dels serveis contractats.

L'adjudicatari haurà de nomenar a una persona responsable o interlocutor de les relacions amb l'òrgan contractant independentment de què la retirada-lliurament de trameses es porti a terme per altre personal.

L'interlocutor haurà d'atendre i resoldre les incidències que poguessin sorgir.

Així mateix, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'ajuntament un servei d'atenció al client, per a assistència personalitzada, amb una adreça de correu electrònic i número de telèfon disponible, com a mínim, de dilluns a divendres, en horari de matí, amb un total de 6 hores diàries, i amb el compromís de resolució immediata dels dubtes o incidències, sempre que això sigui possible.

5. RECLAMACIONS PRESENTADES PELS CIUTADANS EN RELACIÓ AMB PROBLEMES EN EL REPARTIMENT DE NOTIFICACIONS

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure les possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una ràpida resolució per a la bona marxa del servei i estarà obligada a investigar, sense cost addicional, els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels ciutadans, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-los i realitzant els informes que siguin necessaris en un termini màxim de 3 dies, per tal que l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni pugui resoldre. La comunicació serà via correu electrònic.

6. INCIDÈNCIES

Qualsevol incidència que dificulti el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de l'Ajuntament, en un termini màxim de tres dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre el responsable del departament o entitat corresponent i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

Per tal que aquests incidents puguin ser tinguts en compte alhora de valorar l'incompliment dels terminis de notificació serà imprescindible que hagin estat comunicats en temps i forma, en cas contrari l'incompliment de termini serà penalitzat d'acord amb el que preveu el plec regulador com a una infracció greu.

7. QUALITAT DEL SERVEI, CONTROL DE QUALITAT, GESTIÓ AMBIENTAL I SEURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de qualitat dels centres de tractament automatitzats i per als enviaments de correspondència.

Per acreditar el sistema de qualitat dels centres de tractament automatitzats i dels enviaments de correspondència, el licitador haurà de disposar del certificat acreditatiu de compliment de les normes de garantia de la qualitat segons les certificacions ISO 9001 o equivalent.

L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni es reserva el dret de poder dur a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. A l'efecte de control, qualitat i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que se li confiïn el seu segell o qualsevol identificació inequívoca.

Així mateix l'empresa adjudicatària ha de tenir implantat un sistema de gestió ambiental per als centres de tractament automatitzats i pels enviaments per correspondència.

Per acreditar el sistema de gestió ambiental dels centres de tractament automatitzat i dels enviaments per correspondència, el licitador haurà de disposar del certificat acreditatiu de compliment de les normes del sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals (EMAS) de la Unió europea, o d'altres sistemes de gestió mediambiental reconeguts de conformitat amb l'article 45 del Reglament (CE) núm. 1221/2009, de 25 de novembre de 2009, o d'altres normes de gestió mediambiental basades en les normes europees o internacionals pertinents d'organismes acreditats.

S'utilitzaran materials reciclats per als embolcalls i enviaments de paquets i sempre que sigui possible s'utilitzaran caixes reutilitzables per a recollida de paquets i sobres.

El proveïdor de serveis postals haurà de lliurar a un gestor de residus autoritzat qualsevol residu generat en l'execució d'aquest contracte (paper, cartró, cartutxos de tinta, tòners, etc.).

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que compleix les normes de seguretat de la informació segons les certificacions ISO 27001 o equivalent per part d'una entitat acreditada.

7. FACTURACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una factura mensual, en els termes i segons els tràmits establerts en la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.

Les factures mensuals vindran acompanyades de l'albarà o d'un llistat el qual reflecteixi el número, el producte i departament sol·licitant del servei, a més de tots aquells altres camps i dades que l'ajuntament estableixi, per entendre'ls oportuns per a la determinació i càlcul dels consums.

8. VOLUMS I PBL

Per confeccionar el PBL, s'ha multiplicat el nombre d'enviaments de cada producte o servei, consumits durant dos anualitats (agost 2023 a juliol 2025), pel preu unitari de mercat del qual es parteix per fer el càlcul del cost del contracte.

En tot cas, l'import màxim de licitació és un import global que no es pot concretar anticipadament, i la despesa final serà la real acumulada pels serveis efectuats objecte d'aquest contracte, durant el període de vigència del mateix i segons les necessitats de l'òrgan de contractació.