

COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ SAM

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT
OBERT**

SERVEI D'ENVIAMENTS POSTALS

NÚM. EXPEDIENT: 2025/21

Clàusula 1.- Objecte del contracte

El contracte té per objecte la prestació serveis postals de La Companyia de Vilanova i la Geltrú i els seus organismes autònoms, en concret cartes i targetes postals, cartes certificades i notificacions administratives amb destinació al territori estatal i internacional.

El detall de cadascun dels productes i especificacions que l'engloben queden especificats en el present plec de prescripcions tècniques.

Les necessitats que es pretenen satisfer mitjançant el contracte guarden una relació directa, clara i proporcional amb l'objecte d'aquest, tal com s'indica a la memòria justificativa i d'insuficiència de mitjans.

El Codi CPV (Vocabulari Comú de Contractes) corresponent a aquest contracte és: CPV 64110000-0: Serveis postals.

La duració del contracte serà d'un (1) any. Es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte per períodes màxims anuals, fins a un màxim de dues pròrrogues d'un any cadascuna, sense que la vigència total del contracte, incloses les eventuais pròrrogues, pugui excedir de tres anys. La data d'inici del contracte serà el 3 de febrer de 2026.

Actualment, els enviaments amb destinació al municipi de Vilanova i la Geltrú, a excepció de les notificacions certificades, es fan mitjançant la Mancomunitat Tegar del Garraf. Per tant, s'exclouen de la licitació.

Els treballs consistiran en l'admissió, la classificació, el tractament, el curs, el transport, la distribució i el lliurament a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments generats per La Companyia.

Aquesta prestació de serveis haurà d'ajustar-se al que disposa la Llei 43/2010, de 30 de desembre, de serveis postals universals, dels drets dels usuaris i de mercat postal, les disposicions que la desenvolupen i les particularitats que indiquen les presents prescripcions.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació

Clàusula 2.- Inici del servei

Llevat indicació en contra de La Companyia, l'adjudicatari començarà a prestar el servei contractat en la data que s'especifiqui en el document de formalització del contracte.

Clàusula 3.- Territori

El territori considerat per efectuar el repartiment dels serveis postals objecte d'aquesta licitació comprèn la comarca, la província, l'àmbit nacional i internacional. Pel que fa als

serveis postals dins del municipi, només s'inclouen els enviaments certificats, ja que la resta d'enviaments locals estan adjudicats en l'actualitat a la Mancomunitat de Tegar del Garraf.

Clàusula 4.- Serveis postals subjectes al contracte

4.1 La descripció dels elements que conformen l'objecte del contracte és la següent:

A) Carta:

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.

B) 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.

C) 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 adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a La Companyia 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. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies hàbils.

La carta certificada pot disposar dels serveis addicionals següents:

- Servei addicional d'acusament de recepció

El servei consisteix en el fet que l'empresa adjudicatària 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 com les dades de l'empleat de l'operador postal (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.

D) Cartes certificades amb acusament de recepció

Carta certificada amb dos intents de lliurament, amb acusament de recepció.

Disposicions generals sobre el lliurament de notificacions:

Els requisits del lliurament de notificacions, pel que fa a termini i forma, s'han d'adaptar a les exigències de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de 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, això com el que preveu RD 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en tot allò que no s'oposa a la llei.

S'adapten també a l'article 56 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les Administracions Públiques de Catalunya.

En ser l'acusament de recepció una condició d'eficàcia de l'acte administratiu, s'exigeix la constància de l'acusament de recepció practicada, especialment en els casos de rebuig o impossibilitat de lliurament, per qualsevol dels mitjans admesos en dret. L'òrgan notificador ha de tenir, des del punt de vista legal, constància indubtable de la pràctica de l'acusament de recepció o de la impossibilitat de dur-la a terme.

D'acord amb la normativa Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques, formaran part de les obligacions de l'operador les següents:

1. L'acusament de recepció es practicarà per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, així com la data, la identitat i el contingut de l'acte notificat.

2. En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, l'acusament de recepció es practicarà en el lloc que aquest hagi assenyalat a tal efecte en la sol·licitud. Quan això no sigui possible, en qualsevol lloc adreçat a aquest fi i per qualsevol mitjà conforme al punt anterior.

3. Quan l'acusament de recepció es practiqui en el domicili de l'interessat, si no hi és en el moment de lliurar l'acusament de recepció, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major de 14 anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat.

Si ningú es fa càrrec de l'acusament de recepció, s'ha de fer constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar l'acusament de recepció, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels 3 dies següents.

En cas que el primer intent de acusament de recepció s'hagi fet abans de les 15 hores, el segon intent s'ha de fer després de les 15 h i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de 3 hores entre els dos intents d'acusament de recepció.

4. Quan l'interessat o el seu representant rebutgi l'acusament de recepció d'una actuació administrativa, es farà constar en l'expedient, especificant les circumstàncies de l'intent d'acusament de recepció i es tindrà per efectuat el tràmit seguint el procediment.

5. En el cas de notificacions a persones jurídiques es farà constar a efectes de la recepció el nom i cognoms, NIF o document que acrediti la identitat de la persona que signa, i càrrec o relació amb l'entitat i segell d'aquesta.

6. 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 7 dies naturals a la seva disposició a la oficina de la zona de l'adjudicatari que correspongui al seu domicili. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies naturals.

7. L'empresa adjudicatària emetrà, en el termini de set dies hàbils, a sol·licitud de La Companyia, en el cas que s'haguessin efectuat al·legacions o recursos per defectes en la notificació, un informe per a la seva incorporació a l'expedient administratiu en el qual es recolliran totes les circumstàncies rellevants de la pràctica de l'acusament de recepció.

8. Quan l'empresa adjudicatària no sigui l'operador designat per a la prestació del Servei Postal Universal per la Llei 43/2010, haurà de disposar d'un sistema que garanteixi la constància, per qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, refús o impossibilitat de lliurament de les notificacions i que supleixi els avantatges que són inherents als documents fefaents amb semblants cotes d'eficàcia i mitjançant elements de prova aliens a la documentació unilateral de l'empresa o al testimoniatge dels seus empleats.

9. L'empresa adjudicatària no podrà dur a terme les notificacions a través de tercers.

E) Servei de paqueteria i altres serveis postals

Enviament de paquets d'àmbit nacional a recollir a les oficines de la Companyia del Carrer Col·legi, 38 els dies estipulats dins l'apartat 4.2 de serveis addicionals.

L'enviament de burofax, que permet enviar documents per mitjans electrònics de manera urgent que acredita al remitent, el destinatari i la data d'enviament. El sistema ha de permetre la incorporació de la documentació a enviar, com a mínim en format PDF i les dades del destinatari. L'entrega es farà en un màxim de 24 hores a comptar des de la data de la confirmació, i quedarà constància del text enviat, amb la traçabilitat amb data i hora de totes les fases de l'enviament i de la devolució, si fos el cas.

4.2 Altres serveis addicionals:

- Servei de recollida d'enviaments. L'empresa licitadora ha d'oferir la possibilitat de recollir els enviaments a les oficines de la Companyia situades al Carrer Col·legi, 38 de Vilanova i la Geltrú, amb una freqüència mínima de 3 dies per setmana, podent ampliar-se fins a 5 dies per setmana en funció de les necessitats. El servei es farà sempre dins l'horari d'atenció al públic de 9 a 14.30 hores. El servei es facturarà mensualment en funció de l'ús.
- Servei d'Atenció al Client, incloent-hi telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats per La Companyia. A més, assistència tècnica personalitzada per a la Companyia. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per La Companyia.
- Pagament de factures i notificacions. El licitador haurà d'oferir als clients de la Companyia la possibilitat de liquidar l'import a les seves oficines. La informació de les operacions realitzades es facilitarà, com a mínim, de manera setmanal mitjançant el Quadern 57 desenvolupat per les entitats bancàries. Aquest servei es posa a disposició dels abonats i no tindrà cap cost per la Companyia i serà abonat pels clients de la Companyia que decideixin utilitzar el servei.
- Gestió de Devolucions, servei de classificació en funció de les causes i entrega diària dels enviaments de correspondència retornats. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per La Companyia.
- Certificacions de prova de lliurament: L'adjudicatari haurà d'emetre quan sigui requerit per La Companyia i en relació a aquells productes postals que s'hagin enviat

mitjançant avís de recepció, un certificat on constin les dades relatives al lliurament, incloent si aquest s'ha produït o no i les circumstàncies del mateix. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per La Companyia.

- Prova d'enviament electrònica (d'ara endavant, PEE), per als certificats i notificacions és a dir, aquells productes que requereixen la gestió de la recepció per part de la persona destinatària de l'enviament.

- El fitxer que fa possible la PEE és un fitxer en format XML, eXtended Markup Language, que conté la informació del fet final i la informació dels intents d'entrega d'un enviament, al qual s'afegeix un codi segur de verificació (CSV). A més inclou la imatge de la firma digital associada a l'enviament, quan s'entregui correctament, en format Base64, i està signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteix l'autenticitat i integritat del document (S3C). El codi segur de verificació (CSV) ha de permetre comprovar qualsevol PEE enviada per una persona client amb l'original emmagatzemat per l'empresa proveïdora de serveis postal.

El format del fitxer XML s'ha de correspondre amb el format que els facturables/detallables que usen aquest servei addicional tenen especificat.

Les fases d'un enviament, vistes des del prisma de la PEE, són les següents:

1. Prèvia a registre: per poder rebre una PEE d'un enviament, la persona client del facturable/detallable ha de complimentar la fase prèvia al registre a la pàgina web de l'operador postal.
2. Admissió: posteriorment, la persona client del facturable/detallable entrega l'enviament físic a l'operador postal.
3. Entrega: la persona destinatària rep l'enviament al domicili o el recull a l'oficina de l'operador postal en la qual romanien en llista i signa per donar fe d'aquest fet. Si no es fa possible l'entrega també s'introdueix aquest fet en el sistema, amb les dades de dia, hora i causa de la impossibilitat, com una de les descrites en el procediment d'acusament de recepció.
4. Recollida de la signatura: la persona empleada de l'operador postal que interactua amb la persona destinatària quan aquesta rep l'enviament recull les dades de l'entrega (dia, hora, lloc, si era en llista, si era en domicili a la 1a entrega, si era en domicili a la 2a entrega, identificació de la persona que rep mitjançant NIF o NIE o equivalent i nom i cognoms, etc.) i la signatura de la persona que rep.
5. Creació de la PEE: les dades de tot el procés establertes en les 4 fases anteriors, amb la digitalització corresponent si es fa menester de cadascuna d'elles, s'afegeixen a la PEE en el format XML que es proporcionarà i s'emmagatzemen en el sistema de bases de dades de l'operador postal.
6. Enviament de la PEE: el facturable/detallable rep la PEE mitjançant sFTP, secure File Transfer Protocol, o sistema alternatiu consensuat amb el facturable/detallable. La PEE pot enviar-se en format PDF si escau i hi ha hagut un consens entre el facturable/detallable i l'operador postal, o en un altre format que les dues parts consensuin.

Clàusula 5.- Execució dels serveis

Aquest contracte es regirà en tot allò establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com la normativa reglamentària sectorial d'aplicació: Servei postal universal, accés a la xarxa postal, autoritzacions administratives singulars, notificacions administratives, i altres serveis recollits en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, des del primer dia d'inici del contracte, dins del nucli urbà de Vilanova i la Geltrú d'un local que reuneixi les condicions per a la realització de l'activitat pròpia del contracte i dotat dels equips necessaris per realitzar les tasques derivades de la seva execució amb la màxima garantia de qualitat, i amb l'equipament necessari per garantir la integritat, seguretat i custòdia dels enviaments dipositats.

El local haurà de reunir les condicions d'accessibilitat legalment establertes i disposarà d'una zona d'atenció al públic degudament equipada i condicionada.

L'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició, actuarà com a interlocutor amb La Companyia, i es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la derivi a la persona competent en la matèria. Així mateix, l'empresa adjudicatària informarà de la persona responsable per a la gestió de la facturació. Per a cada una d'aquests responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si escau) i adreça de correu electrònic.

La Companyia de Vilanova i la Geltrú podrà dipositar la correspondència a les oficines que l'empresa adjudicatària tingui habilitades en el mateix municipi. L'empresa adjudicatària haurà de mantenir reserva absoluta respecte la informació i les dades que puguin conèixer com a conseqüència de l'execució del servei. Al respecte, haurà de complir en tot moment amb el deure de confidencialitat i secret segons el que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en lo que respecta al tractament de dades personals i al lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei de recollida de trameses a les oficines de la Companyia amb una periodicitat setmanal.

L'empresa adjudicatària serà responsable del bon estat de conservació de la documentació i/o paquets lliurats, de la pèrdua d'aquests i del lliurament a les persones o oficines designades.

Clàusula 6.- Terminis de lliurament

El termini màxim de lliurament són els que es relacionen a continuació, i començarà a comptar des de la mateixa data de la seva retirada de les dependències de La Companyia o des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut justificatiu de les trameses lliurades.

1. Cartes i targetes postals

Nacionals

Ordinàries interurbanes	96 h
Certificades locals	72 h
Certificades interurbanes	96 h
Ordinaris urgents locals	72 h
Ordinàries urgents interurbanes..	48 h
Certificades urgents locals	48 h
Certificades urgents interurbanes	48 h

Internacionals

Ordinàries Europa	5 dies
Ordinàries resta món	9 dies
Certificades Europa	5 dies
Certificades resta món	9 dies
Ordinàries urgents Europa	3 dies
Ordinàries urgents resta món.....	6 dies
Certificades urgents Europa.....	3 dies
Certificades urgents resta món.....	6 dies

2. Certificacions amb acusament de recepció, serveis a afegir a la carta certificada.

Per al 2n intent: 72 hores més que els conceptes indicats en l'apartat 1.

Clàusula 7.- Nombre estimat de trameses

En el model d'oferta econòmica del Plec de Clàusules Administratives Particulars es relaciona el volum de serveis anual estimat. Aquests volums constitueixen una estimació global del contracte i en cap cas representa una obligació contractual.

Clàusula 8.- Sistema de facturació i control

La facturació, que serà mensual i corresponent al mes vençut, expressarà l'import net total de despesa, l'impost sobre el valor afegit i l'import total, per cada un dels productes i detallarà cada un d'ells, tant per destinació i per trams de pes.

Clàusula 9.- Altres condicions d'execució

9.1. Xarxa d'oficines i atenció al client:

Les empreses licitadores hauran de tenir, o bé estar disposades a tenir des del primer dia d'inici del contracte, una xarxa d'oficines d'atenció al públic degudament condicionades, per tal que els destinataris puguin recollir els enviaments que no ha estat possible lliurar en mà. Els requisits mínims són els que es relacionen a continuació:

- a) **Una oficina al municipi de Vilanova i la Geltrú**, oberta al públic amb horari d'atenció al client.
L'horari mínim d'atenció al públic serà de dilluns a divendres de 8:30 a 14hores, i tres tardes setmanals en horari de 17:00h a 19:00h.
En aquesta oficina és on els destinataris podran recollir els enviaments que no ha estat possible lliurar en mà.

- b) **Una oficina d'atenció al públic, com a mínim a cada capital de província de l'estat espanyol.** L'horari haurà de ser ininterromput matí i tarda de dilluns a divendres laborables com a mínim entre les 9:00 i les 19:00 hores.

La Companyia podrà dipositar les trameses agrupades per producte, tram de pes i destinació, i aniran acompanyades d'un albarà de lliurament on es detallarà: Número i nom del client, número de contracte, número d'unitat de facturació de unitat de cost, així com aquella altra informació que es consideri oportú. Així mateix, es desglossaran pels conceptes assenyalats anteriorment (producte, tram de pes i destinació), així com per al tipus d'enviament: urgent, certificat, amb servei addicional, ...

Així mateix, l'empresa adjudicatària posarà a disposició un servei de recollida de les trameses a les oficines de la Companyia d'entre 1 i 2 cops per setmana, o més. El preu d'aquest servei s'haurà de especificar al model d'oferta econòmica.

Alhora, l'empresa adjudicatària posarà a disposició 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 i tarda, amb un total de 8 hores diàries, i amb el compromís de resolució immediata dels dubtes o incidències, sempre que això sigui possible.

9.2. Incidències

En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de La Companyia, en un termini màxim de dos dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre La Companyia i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

9.3. Control de qualitat i seguiment dels enviaments

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els controls de qualitat suficients per assegurar que el mètode i els requeriments de l'acusament de recepció es segueixen correctament pel seu personal, comunicant els resultats d'aquests controls a La Companyia quan li sigui requerit.

L'adjudicatari posarà a disposició de La Companyia i de forma gratuïta un sistema d'informació en línia que permeti als gestors el seguiment i control de les trameses i conèixer l'estat dels enviaments de forma individualitzada.

El sistema d'informació de l'empresa adjudicatària, haurà de permetre extreure de forma clara, estadístiques reals mensuals i anuals de totes les variables del servei.

La Companyia es reserva el dret de poder dur a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. Aquest control el podrà fer el personal de La Companyia que hagi estat designat per aquesta finalitat, tot i que l'empresa adjudicatària igualment ha de designar els seus interlocutors. A efectes 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.

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una resolució que perjudiqui el

menys possible la bona marxa del servei. Els serveis a què es refereix el present plec es realitzaran a risc i ventura de l'empresa adjudicatària.

9.4. Uniformitat i identificació

El personal adscrit a l'execució del servei haurà d'anar degudament uniformat d'acord amb els criteris corporatius del contractista, i amb la informació que permeti la seva identificació i de l'empresa per part dels usuaris.

Clàusula 10.- Informació

L'adjudicatari haurà de garantir l'accés de La Companyia a totes les dades relatives a l'execució del contracte i al seu tractament en format editable.

Mensualment l'adjudicatari facilitarà en suport informàtic un resum dels enviaments lliurats i els retornats sense lliurar, detallant en aquest cas, les causes concretes que el motiven. Així mateix, a la finalització de l'exercici econòmic, l'adjudicatari haurà de facilitar en suport informàtic un resum dels enviaments gestionats durant aquest període, detallant el número d'enviaments i els imports corresponents per tipus de servei, trams de pes, àmbit de destí i serveis addicionals quan procedeixi.

Clàusula 11. Descripció i classificació dels enviaments

El conjunt dels productes que s'engloben en el present plec de prescripcions tècniques són cartes i targetes postals, cartes certificades, cartes certificades amb acusament de recepció i paqueteria. Queden inclosos tots els productes relacionats a l'Annex de l'oferta econòmica del plec de clàusules administratives.

Vilanova i la Geltrú, a la data de la signatura

Marc de Arias Sanabra
Director-Gerent