



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**CONTRACTE DE SERVEIS POSTALS, PAQUETERIA I SERVEIS TELEGRÀFICS DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLDEFELS**

**ÍNDEX**

---

1. Objecte del contracte
2. Característiques del servei/subministrament
3. Tasques a desenvolupar
4. Obligacions de l'empresa contractista
5. Personal
6. Avaluació del contracte



## **1. Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis postals que genera la correspondència oficial i de caire administratiu de l'Ajuntament de Castelldefels, d'acord amb aquest plec, que no es pot gestionar de forma directa mitjançant recursos propis.

## **2. Característiques del servei**

L'objecte del contracte és la prestació de servei postal consistent en qualsevol de les modalitats que ofereixi l'empresa adjudicatària, essent les més habituals:

1. Enviaments de cartes ordinàries, certificades i (amb o sense justificant de recepció, amb possible caràcter de servei urgent).
2. Enviaments de notificacions administratives amb dos intents d'entrega.

A aquests efectes s'inclouen les definicions següents :

**Carta ordinària:** 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. Enviament d'una carta per al seu lliurament domiciliari en un termini màxim de 3 dies laborables (local un dia hàbil i per la resta de destinacions fins a 3 dies hàbils). S'inclouen en aquesta categoria les targetes postals.

**Carta Certificada:** Consisteix en oferir a la categoria anterior una garantia addicional contra els riscos de pèrdua, sostracció o deteriorament de l'enviament i en la possibilitat de lliurar al remitent una prova del dipòsit o del lliurament al destinatari. En el cas que l'intent de lliurament domiciliari al destinatari o a la persona autoritzada pel mateix fos infructuós es deixarà avís a la bústia de la persona destinatària amb la indicació de l'oficina més propera on recollir la carta, en el termini de 15 dies laborables.

**Notificació administrativa:** Es notifiquen als interessats les resolucions i actes administratius que afectin als seus drets i interessos. Aquest tipus de tramesa fa necessari dos intents de lliurament de notificació. Quan la notificació es practica al domicili de l'interessat, de no trobar-se present en el moment de la entrega de la notificació podrà fer-se càrrec qualsevol persona que es trobi en el domicili, major de 14 anys i que faci constar la seva identitat. Si ningú es pugues fer càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància, indicant el dia i l'hora en la que s'ha intentat la notificació, intent que es repetirà dintre dels tres dies hàbils següents al primer intent i en hora diferent, tal i com estableix l'article 42.2 de la Llei 39/2015, de 2 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. En cas de que el primer intent de notificació s'hagi efectuat abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació.



**Servei afegit de gestió d'entrega (acusament de rebuda)** s'afegeix per donar prova del lliurament, i es retornarà al remitent emplenat convenientment amb la signatura del receptor, en el seu cas, i altres dades sobre el lliurament.

**Retorn d'informació**, s'establirà un sistema amb suport paper i informàtic que permeti intercanviar tota la informació sobre les notificacions, donant informació actualitzada del resultat del lliurament dels enviaments amb justificant de recepció, notificacions i remeses de notificacions, amb el seguiment del seu estat, situació i devolució física del justificant de recepció, podent consultar de forma automàtica l'estat dels enviaments online.

### **3. Tasques a desenvolupar**

El servei que es contracta consisteix en la recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals, així com la devolució d'aquelles que no es puguin lliurar a la persona destinatària. El/s punt/s de recollida, control i devolució de correspondència i justificants, en principi, s'ubica al vestíbul de l'edifici històric de la Casa Consistorial, c/ Església núm. 1 o qualsevol altre que indiqui l'Ajuntament, sense que això suposi variació en el cost.

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar diàriament la recollida i entrega de les trameses postals en la franja horària de 8h30' a 13,30h, tots els dies feiners, de dilluns a divendres a l'edifici de la Casa Consistorial.

No obstant, l'ajuntament podrà fer entrega i recollida de trameses a les Oficines de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària retornarà a l'ajuntament els justificants d'entrega de les trameses certificades i notificacions amb o sense acusament de rebuda en el termini de 3 dies laborables un cop finalitzat el servei.

L'empresa adjudicatària presentarà un sistema informàtic de forma online, plataforma electrònica o sistema web, que permeti intercanviar tota la informació sobre les notificacions, donant informació actualitzada del resultat del lliurament dels enviaments amb justificant de recepció, notificacions i remeses de notificacions, amb el seguiment del seu estat, situació i devolució física del justificant de recepció, podent consultar de forma automàtica l'estat dels enviaments.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar els seus sistemes d'informació per tal de complir amb els requisits establerts a l'apartat 2 pel que fa al retorn de la informació.

El procediment d'entrega en tots els casos consistirà en la realització per part de l'Ajuntament d'un albarà d'entrega en el que es relacionen totes les trameses, identificant cadascuna d'elles amb un codi que farà possible el seguiment per part de l'Ajuntament. El codi d'identificació i els diferents formularis per efectuar les trameses seran facilitats per l'empresa adjudicatària.



El seguiment i control de la tramesa per part de l'Ajuntament s'efectuarà mitjançant una plataforma informàtica que permeti comprovar diàriament l'estat de les diferents entregues i el resultat de les mateixes.

L'empresa adjudicatària realitzarà el procés de distribució de la forma següent :

1. Enviaments de cartes ordinàries, certificades (amb o sense justificant de recepció).

El lliurament de la tramesa s'efectua al domicili del destinatari, i en el cas que aquest no hi sigui present, podrà ser lliurada a la bústia de la persona interessada en el termini de 3 dies laborables.

Si la carta és certificada es farà constar en el formulari d'entrega la data, hora i número d'identificació de l'empleat que fa el lliurament. Es deixarà un avís a la bústia per tal que la persona interessada pugui passar a recollir la carta certificada per les oficines de l'adjudicatari en el termini de 15 dies laborables.

Si no fos possible el lliurament s'annotarà en el justificant de la carta certificada, la data i l'hora de l'intent de lliurament i el motiu de la impossibilitat, i s'actuarà en funció d'aquests supòsits :

- a) Si l'adreça no és correcta perquè és insuficient o inexistent, es retornarà immediatament degudament emplenat.
- b) Quan la persona destinatària no visqui o no ha viscut mai es retornarà degudament emplenat indicant que és desconegut.
- c) En el cas que el destinatari sigui difunt retornarà amb indicació de difunt.
- d) Si el destinatari o el seu representant refusen la carta certificada es farà constar la seva identitat, es recolliran les dades indicades anteriorment (dia, hora i resultat), i també s'annotarà el nom, cognoms i número de document oficial d'identitat de la persona que refusa el lliurament.
- e) Si la notificació fos refusada per una persona que, trobant-se en el domicili del destinatari, no vulgues fer constar la seva identitat, es farà constar com a refusada.

2. Enviaments de notificacions administratives amb dos intents d'entrega.

Pas 1.- Primer intent de lliurament :

El lliurament de la notificació s'efectua al domicili del destinatari en el termini de 3 dies laborables màxim, i en el cas que aquests no hi sigui present, podrà ser lliurada a qualsevol persona, major de 14 anys, que es trobi en el mateix i faci constar la seva identitat mitjançant el corresponent document oficial d'identitat (DNI), passaport o carnet de conduir.

Un cop que la notificació ha estat lliurada, es procedeix a la devolució del justificant de la recepció degudament complimentat. En el justificant es farà constar la data, la identitat de la persona que es fa càrrec de la notificació, el seu número de DNI o document que el substitueixi, la signatura i la seva relació amb el destinatari en el cas que no ho sigui, així com la signatura i número



d'identificació de l'empleat que fa el lliurament. En el cas de les institucions, empreses o organismes seran les diligències del registre d'entrada en aquestes institucions, empreses o organismes.

Si no fos possible el lliurament s'anotarà en l'esmentat justificant la data i l'hora de l'intent de lliurament i el motiu de la impossibilitat, i s'actuarà en funció d'aquets supòsits :

- a) Si l'adreça no és correcta perquè és insuficient o inexistent, es retornarà immediatament degudament complimentat.
- b) Quan la persona destinatària no visqui o no ha viscut mai al domicili indicat no es durà a terme el segon intent de lliurament i es retornarà immediatament com en el cas anterior, indicant que és desconegut.
- c) En el cas que el destinatari sigui difunt no es durà a terme el segon intent de lliurament i es retornarà immediatament amb indicació de difunt.
- d) Si no hi ha ningú al domicili del destinatari es repetirà l'intent per una sola vegada tal com s'exposa més endavant.
- e) Si el destinatari o el seu representant refusen la notificació fent constar la seva identitat, es recolliran les dades indicades anteriorment (dia, hora i resultat), i també s'anotarà el nom, cognoms i número de document oficial d'identitat de la persona que refusa el lliurament. Si es refusa en el primer intent de lliurament no es durà a terme un segon i es retornarà immediatament com en els supòsits anteriors.
- f) Si la notificació fos refusada per una persona que, trobant-se en el domicili del destinatari, no vulgues fer constar la seva identitat, es repetirà l'intent per una sola vegada tal com s'exposa més endavant.

## Pas 2.- Segon intent de lliurament

En el supòsit que no s'hagi pogut practicar el primer intent de lliurament, l'empresa adjudicatària efectuarà un segon intent dintre dels tres dies hàbils següents al primer intent i en hora diferent, tal i com estableix l'article 42.2 de la Llei 39/2015, de 2 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú i de les Administracions Públiques. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació.

Es seguiran les formalitats previstes pel primer intent de lliurament referents a la identificació de la persona que signa el justificant i anotacions de servei. Si no s'ha pogut fer efectiu el segon intent de lliurament, es dipositarà un avís a la bústia de la persona destinatària perquè en el termini de 7 dies laborables pugui recollir la notificació a les oficines de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària retornarà a l'Ajuntament el justificant amb els intents de notificació degudament acreditats, tant si s'ha pogut practicar com si no, per incorporar-los a l'expedient en el termini de 3 dies hàbils com a màxim finalitzat el procediment de notificació.



Les notificacions s'hauran de fer segons el que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic 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, així com en el que preveu el Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en tot allò en el que no s'oposa a la llei.

Quan l'adjudicatari 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 a la fefaença amb similars quotes d'eficàcia i mitjançant elements de prova aliens a la documentació unilateral de l'empresa o al testimoni dels seus treballadors.

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, al Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, a la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial i a la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.

Pas 3.- Resultat de la distribució / tramesa.

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament una plataforma informàtica per poder saber l'estat en el que es troba la distribució de cada repartiment, degudament identificades. L'empresa adjudicatària retornarà els justificants a l'Ajuntament, en el termini màxim de 3 dies hàbils, un cop sigui practicada efectivament la tramesa o no, per impossibilitat del seu lliurament. Aquesta tasca pot venir facilitada per un sistema de comunicació informatitzat.

#### **4. Obligacions de l'empresa contractista i controls de qualitat**

1. L'empresa adjudicatària una vegada adjudicat el contracte i en el termini d'un mes presentarà un document en el que es recolliran les diferents formes i opcions de repartiment i els models de documents a emprar consensuats amb l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de tota la documentació administrativa des del moment en que aquesta li sigui lliurada es poden derivar en cas de pèrdua les responsabilitats administratives i judicials que pertoquin.

Els nivells de qualitat exigibles a l'adjudicatari seran, com a mínim, els que el Reglament que regula la prestació dels serveis postals en el desenvolupament d'allò establert Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.



2. Periòdicament l'Ajuntament podrà avaluar en cas necessari els indicadors de la qualitat del servei prestat per l'adjudicatari:

- 1.- Percentatge i nombre absolut d'enviaments lliurats a les persones interessades.
- 2.- Percentatge o nombre absolut d'enviaments extraviiats.
- 3.- Percentatge d'enviaments gestionats dins del termini de distribució.
- 4.- Nombre d'errades detectades en la gravació de respostes

3. L'empresa adjudicatària designarà un responsable de servei, que serà l'interlocutor amb el responsable municipal del servei.

### **5. Instal·lacions i Personal**

S'establirà com a horari mínim d'oficina de dilluns a divendres de 9 a 18h.

La manipulació de sobres i documents es farà en un espai especialment adequat de l'empresa i en condicions òptimes, per tal que no es malmetin ni s'embrutin els materials, ni es puguin confondre amb altres missatgeries que l'empresa pugui realitzar.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un espai d'emmagatzematge, amb totes les garanties d'higiene i qualitat, per guardar qualsevol dels enviaments descrits abans.

El contractista haurà de disposar en qualsevol moment de la maquinària i els mitjans de transport i auxiliars que siguin precisos i adaptats a les necessitats del treball que s'ordenin.

Els vehicles de transport hauran d'anar degudament retolats amb el nom de l'empresa i el personal uniformat segons la seva imatge corporativa.

Les entitats destinatàries, quan ho considerin convenient, podran 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 s'ho exigeixi el destinatari de la prestació.

Pel que fa als deures del personal de l'empresa contractista, aquest haurà de tenir cura del bon estat de tota la mercaderia que se li encomani, haurà de mantenir un tracte correcte envers les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions. Així mateix, hauran de ser identificables com a personal de l'empresa, mantenint d'un estat adequat del vestuari i del seu aspecte personal.

L'adjudicatari haurà de nomenar una persona responsable per a les relacions i solució d'incidències derivades, independentment de que la retirada i lliurament de trameses es porti a terme per altre personal.



L'empresa adjudicatària ha de disposar de la plantilla necessària per a l'execució d'aquest servei, que en cap cas tindran la consideració de personal al servei de l'ajuntament.

Sotsdirectora de D.O. de les Persones i Serveis Generals