

Diligència: Per fer constar que aquest Plec tècnic ha estat aprovat per la Junta de Govern Local de la sessió del 19 de maig de 2026  
El Secretari General acc.

Expedient: 35/2026/AG  
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora  
Procedència: Contractació i compres

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT DE MONTCADA I REIXAC**

### **1. OBJECTE**

És objecte d'aquest Plec establir les prescripcions tècniques que serviran per a la contractació dels serveis postals de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, l'Organisme Autònom d'Informació Local i la Oficina de Justícia.

El servei no és en exclusiva, donat que la Oficina de justícia disposa de personal que també realitza notificacions en el municipi de Montcada i Reixac.

S'entén per servei postal la recollida, l'admissió, la classificació, el tractament, el curs, el transport, la distribució, el lliurament de la correspondència a l'adreça dels destinataris que figuri en els enviaments, i el retorn d'informació d'enviament de cartes ordinàries, certificades i notificacions administratives, de qualsevol pes, en les modalitats especificades, tant dins com fora del terme municipal, i tant en el territori nacional com internacional.

Els serveis no inclouen paqueteria.

L'Ajuntament de Montcada i Reixac es reserva el dret d'utilitzar els seus propis recursos per a determinades trameses puntuals de correspondència per motius de seguretat, urgència o conveniència.

La prestació del servei s'ajustarà a la normativa europea d'aplicació, la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels Drets del Usuaris i del Mercat Postal, i les disposicions que la desenvolupen.

Els serveis postals, d'àmbit municipal, nacional i internacional, objecte del contracte inclouen:

- Carta ordinària
- Carta certificada
- Notificacions administratives

### **2. TERRITORI**

El territori considerat per a efectuar el repartiment de notificacions administratives i la resta de trameses postals comprèn el municipi de Montcada i Reixac, la comarca, la província, l'àmbit nacional i l'internacional.

### 3. DESCRIPCIÓ DELS PRODUCTES

Cada tipus de servei tindrà un identificador únic de remesa de lliurament i estarà subjecte a seguiment informàtic.

- Carta ordinària

Té la consideració de carta ordinària qualsevol comunicació materialitzada per escrit sobre suport físic tancat de qualsevol naturalesa, que es transportarà i entregarà de forma directe a la bústia o caselles postals del domicili, en els apartats postals dels destinataris o en qualsevol altre mitjà que es consideri adient conforme la normativa vigent.

Inclou l'àmbit municipal, nacional i internacional.

- Carta certificada

Té la consideració de carta certificada qualsevol carta ordinària amb l'afegit que, previ pagament d'una quantitat determinada a tant alçat, comporta una garantia fixa contra els riscos de pèrdua, robatori o deteriorament, i que facilita al remitent un justificant acreditatiu com a prova del dipòsit postal i de l'entrega sota signatura al destinatari.

La distribució de la carta certificada comprèn un únic intent de lliurament a domicili. Si la carta no s'ha pogut entregar, es deixarà un avís al destinatari que tindrà 15 dies naturals de termini per a recollir-la a l'oficina de referència.

La gestió de l'evidència del lliurament té associat el servei complementari d'avís de rebuda en paper o Prova d'entrega electrònica (PEE) amb custòdia de 5 anys.

- Notificacions administratives

Té la consideració de notificació administrativa qualsevol carta certificada amb dos intents de lliurament i amb acusament de recepció.

Les disposicions generals sobre el lliurament de notificacions s'estableix en els articles 40 a 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques; en els articles 39 a 44 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales; i d'acord a l'article 22.4 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.

Sent la notificació administrativa una condició d'eficàcia de l'acte administratiu, s'exigeix la constància de la notificació practicada, tant en els casos de lliurament com en els casos de rebuig o impossibilitat de lliurament per a qualsevol dels mitjans admesos en dret.

L'òrgan notificador ha de tenir, des del punt de vista legal, constància indubtable de la pràctica de la notificació o de la impossibilitat de dur-la a terme.

La notificació es practicarà per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per part de l'interessat o el seu representant, així com la data, l'hora i la identitat.

La gestió de l'evidència del lliurament mitjançant el sistema SICER té associats els serveis complementaris de retorn d'informació, prova d'entrega electrònica (PEE) i gestió de lliurament.

La gestió de l'evidència del lliurament sense el sistema SICER té associats els serveis complementaris de prova d'entrega electrònica (PEE) o avís de rebuda en paper i la Gestió d'entrega de la Notificació (2on intent d'entrega).

#### **4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

##### **4.1 Obligacions de l'empresa contractista:**

Complir allò establert als articles 38 i 39 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels Drets dels Usuaris i del Mercat Postal, referent al Registre General d'empreses Prestadores de Serveis Postals, gestionat pel Ministeri de Foment.

Els serveis amb avís de recepció hauran de complir estrictament les condicions establertes en el Títol III capítol II de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Recollir diàriament a l'edifici de dependències municipals de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, a l'Oficina de Justícia de Montcada i Reixac o a qualsevol altre dependència que indiqui l'Ajuntament la correspondència que hagi de ser distribuïda entre els seus destinataris en horari de 08:30 a 10:00 hores, i fer la devolució dels justificants de recepció en un termini màxim de 72 hores després d'haver-se practicat.

Disposar dels mitjans tècnics que siguin necessaris per al bon funcionament dels treballs objecte del contracte i poder donar resposta ràpida en tot moment de l'estat en què es troben els encàrrecs efectuats.

Disposar del personal necessari i amb la formació adequada per cobrir els serveis objecte del contracte.

Complir amb el deure de confidencialitat i secret, d'acord amb allò establert a 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, de 27 d'abril, del Parlament europeu i del Consell (Reglament general de protecció de dades). Aquesta obligació seguirà vigent amb posterioritat a la data de finalització del contracte.

##### **4.2 Funcionament del Servei**

El servei que es contracta consisteix en la recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals, i també la devolució d'aquelles que no es puguin lliurar al destinatari. El punt de recollida, control i devolució de correspondència i justificants s'ubica al vestíbul de l'edifici de l'Ajuntament ubicat a Avinguda de la Unitat núm. 6, a la Oficina de Justícia ubicada al Carrer Major núm. 32 3a planta, o a qualsevol altre dependència que indiqui l'Ajuntament, sense que això suposi variació en el preu del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar, diàriament, la recollida i lliurament de les trameses postals en la franja horària de 8:30 a 10:00 hores, a l'edifici de l'Ajuntament, a la Oficina de Justícia o a qualsevol ubicació que sigui requerida. No obstant això, l'Ajuntament podrà optar per a fer el lliurament i recollida de trameses a les Oficines de l'empresa adjudicatària.

El dipòsit de les trameses es presentarà separat per enviament nacionals o internacionals, per tipus de productes, cartes, cartes certificades i notificacions, i per format normalitzat o no normalitzat.

L'empresa adjudicatària retornarà a l'Ajuntament els justificants de lliurament de les trameses certificades i notificacions amb prova de lliurament electrònic i gestió de lliurament en el termini màxim de 72 hores després d'haver-se practicat.

El procediment de lliurament 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 facilitades per l'empresa adjudicatària.

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

#### 4.2.1 Enviament cartes ordinàries

El lliurament de la tramesa s'efectua al domicili de l'interessat, i en el cas que no hi sigui present, podrà ser lliurada a la bústia de la persona interessada.

Les devolucions es justificaran al dors del sobre amb les causes concretes que les motiven i s'efectuaran a l'entitat municipal responsable.

#### 4.2.2 Enviament cartes certificades

El lliurament de la tramesa s'efectuarà al domicili de l'interessat i només compren un únic intent de lliurament.

Al justificant acreditatiu d'entrega es farà constar la data, hora, identitat de la persona que rep la carta, document acreditatiu d'identitat de la persona destinatària o de la persona que es faci càrrec de la carta, així com el número d'identificació de l'empleat que fa el lliurament. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament, sense cost, l'esmentat justificant acreditatiu d'entrega.

En el cas de ser infructuós el lliurament en el domicili del destinatari, es deixarà un avís a la seva bústia amb la indicació de l'oficina on li serà lliurada la carta. L'enviament romandrà a l'oficina durant un termini de 15 dies naturals, un cop finalitzat aquest termini s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 72 hores després d'haver-se practicat.

En el cas de ser infructuós el lliurament en el domicili del destinatari, s'anotarà en el justificant acreditatiu d'entrega, la data i hora de l'intent de lliurament, el motiu de la impossibilitat d'entrega i el número d'identificació de l'empleat.

#### 4.2.3 Enviament notificacions

Té la consideració de notificació administrativa qualsevol carta certificada amb dos intents de lliurament i amb acusament de recepció.

Quan la notificació es practiqui al domicili de l'interessat, en el cas de no ser present aquest en el moment de lliurar-se la notificació, se'n pot fer càrrec qualsevol persona major de catorze anys que es trobi al domicili i faci consta la seva identitat.

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

En el cas que el primer intent de notificació s'hagi efectuat abans de les quinze hores, el segon intent s'ha d'efectuar després de les quinze hores i viceversa, i cal deixar en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació.

En el cas que l'interessat o el seu representant rebutgi la notificació, es farà constar específicament les circumstàncies de l'intent de notificació, data, hora, dades d'identificació de la persona que rebutja la notificació, número d'identificació de l'empleat i signatura de l'empleat de l'operador postal al justificant d'entrega.

En el cas de no ser possible el lliurament de la notificació en cap dels dos intents es deixarà avís a la bústia del domicili de l'interessat on es farà constar el número d'enviament, un número de telèfon d'informació, l'adreça de l'oficina del servei postal on es podrà recollir la notificació en el termini de 7 dies naturals. Si un cop transcorregut el termini fixat per a recollir l'enviament, el destinatari no ha recollit la notificació, l'operador postal procedirà a la devolució dels enviaments no entregats al remitent, en el termini màxim de 72 hores, amb els justificants de recepció degudament emplenats, deixant constància de tots dos intents de lliuraments amb les dates, hores, motius de la no recepció, número identificatiu i signatura de l'empleat de l'operador postal.

#### 4.3 Serveis complementaris de les cartes certificades i notificacions administratives

Els serveis associats a les cartes certificades i notificacions administratives són:

##### 4.3.1 Gestió de lliurament

És el servei corresponent a la garantia de lliurament de les notificacions incloses en la llei 39/2015

##### 4.3.2 Prova d'entrega electrònica (PEE)

Prova d'entrega per a les cartes certificades i notificacions que requereixin la gestió de la recepció per part de la persona destinatària de l'enviament.

L'empresa adjudicatària haurà de generar una prova d'entrega electrònica (PEE) de lliurament amb segell de temps digital, per cada notificació administrativa, recollint la imatge digital de la signatura del destinatari mitjançant PDA, tauleta digitalitzadora o qualsevol altre sistema equivalent que tingui implantada l'empresa adjudicatària i que permeti l'eliminació del justificant de recepció en paper amb les garanties legals adients i sense capacitat de repudi.

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 o equivalent, i està signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteix l'autenticitat i integritat del document (S3C o equivalent). 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 postals.

El format del fitxer XML s'ha de correspondre amb el format que l'Ajuntament tingué especificat.

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

- Prèvia a registre: per a poder rebre una PEE d'un enviament, la persona client del facturable ha de complimentar la fase prèvia al registre mitjançant una de les diverses opcions (mitjançant el sistema anàleg al SICER).
- Admissió: posteriorment, s'entrega l'enviament físic a l'operador postal.
- Entrega: la persona destinatària rep l'enviament al domicili o el recull a l'oficina de l'operador postal en la qual restava 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 de notificació.
- 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 i equivalent i nom i cognom, ...) i la signatura de la persona que rep.
- Creació de la PEE: les dades de tot el procés establerts en els punts 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.
- Enviament de la PEE: el facturable rep la PEE mitjançant s FTP, secure File Transfer Protocol, o sistema alternatiu. La PEE pot enviar-se en format PDF si escau i hi ha hagut consens entre l'Ajuntament i l'operador postal, o en un altre format que les dues parts consensuïn.

La prova d'entrega electrònica es carregarà als sistemes en un termini màxim de 24 a 48 hores.

#### 4.3.3 Retorn d'informació

Les notificacions informatitzades suposen un valor afegit a les notificacions no informatitzades amb o sense acusament de rebuda electrònic, amb el retorn d'informació, i permet el seguiment telemàtic per part del client dels processos de distribució i lliurament dels seus enviaments.

La informació que es facilita al remitent és el resultat final de l'enviament i de la data en què es produeix.

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir els requeriments que l'Ajuntament necessiti per al tractament d'aquestes notificacions mitjançant el sistema SICER.

L'empresa adjudicatària adaptarà les seves aplicacions informàtiques a les necessitats de l'Administració, d'una forma homogènia i consensuada.

#### 4.3.4 Sistema SICER

El sistema de Identificación y Control de Envíos Registrados (SICER) permet realitzar el tractament automatitzat dels enviaments postals de les cartes certificades i notificacions administratives. El sistema es basa en l'intercanvi de fitxers entre els clients i l'operador postal.

Les funcionalitats del sistema permeten:

- L'enviament de remeses, sigui de forma massiva o individual, identificats amb un codi de barres, com identificació única que servirà com a referència per a la resolució de consultes sobre la situació de l'enviament.
- La identificació dels enviaments: Accés a la informació de la base de dades del sistema sobre la situació dels enviaments pendents de distribució, entregat, avisat, no entregat.
- Control de qualitat del servei: amb el registre dels enviaments es coneix el temps d'entrega o devolució.
- Codificació de les notificacions que identifica de forma única i exclusiva l'enviament, tant per aquest sistema com pel sistema informàtic per gestionar els albarans i les factures.

#### 4.4 Normes per a la complementació de les proves d'entrega electròniques (PEE) de les Notificacions administratives SICER i dels justificants de recepció de les cartes certificades, notificacions administratives no SICER

En totes les proves d'entregues electròniques (PEE) i en tots els justificants de recepció, segons correspongui, hi haurà de constar clarament la data/es i hora/es del lliurament o intents de notificació, les dades del destinatari (nom, cognoms, NIF, signatura i la relació amb el destinatari de la notificació) i també la identificació i signatura de la persona que realitza la notificació i de l'empresa adjudicatària. 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.

Si es detecta en les PEE o en els justificants de recepció que les notificacions s'han practicat de manera incorrecta per part de l'empresa adjudicatària (justificants de recepció sense motiu de la devolució, no respectar el marge de les tres hores entre els dos intents de notificació ...) es tornaran a enviar a l'empresa adjudicatària per a què sense cost algun procedeixi a complimentar-los degudament o notificar-los de nou.

Així mateix s'hi haurà d'identificar clarament en els PEE i en els justificants, els enviaments amb alguna de respostes següents:

##### 4.4.1 Lliurat a domicili

Si la carta certificada o notificació s'ha lliurat correctament al destinatari, ja sigui en el primer o en el segon intent de lliurament. Podrà signar el justificant.

- a) El titular de la notificació i es farà constar el nom i cognoms, NIF o qualsevol altre document que acrediti la seva identitat, data, hora de la notificació i signatura.
- b) El representant, o qualsevol persona major de 14 anys que es trobi en el domicili, fent constar les seves dades identificatives.

També haurà de quedar constància del nom, cognoms, codi d'empleat i signatura del notificador i els enviaments de la gestió.

En el cas d'entrega a persones jurídiques, botigues, entitats i o comerç en general, s'efectuarà al representant de les persones jurídiques, o bé a un treballador de les mateixes assenyalant el nom, cognoms, NIF i la relació del signant amb l'entitat. Tanmateix, aquests casos han de ser residuals ja que la normativa estableix la notificació electrònica en aquestes circumstàncies.

#### 4.4.2 Adreça incorrecta

- a) Quan no sigui possible la identificació de l'adreça assignada a la carta certificada o notificació per ser insuficient o inexistent.
- b) Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat o en construcció o rehabilitació integral.
- c) Quan a l'adreça de la notificació no consti el pis i/o porta i no sigui possible la localització del destinatari. No s'haurà de realitzar un segon intent.

En tots els casos la carta certificada o notificació es retornarà immediatament i degudament emplenat a l'Ajuntament.

#### 4.4.3 Desconegut

Quan ens informin en el mateix domicili del domicili de la carta certificada o notificació (carrer, número, pis i porta) que l'interessat no viu al domicili, va marxar sense deixar dades o no ha viscut mai al domicili indicat.

La carta certificada o notificació es retornarà immediatament i degudament emplenat a l'Ajuntament.

#### 4.4.4 Difunt

Quan ens informin en el domicili que l'interessat, de la carta certificada o notificació, ha mort.

La carta certificada o notificació es retornarà immediatament i degudament emplenat a l'Ajuntament fent constar l'informant.

#### 4.4.5 Refusat

Quan l'interessat o el seu representant rebutgi la carta certificada o notificació, s'haurà de fer constar amb la seva identitat, es recollirà el dia, hora, resultat, i s'anotará el nom, cognoms, NIF de la persona que refusa el lliurament i el número d'identificació

personal del notificador, amb la finalitat de que quedi constància en l'expedient, poder donar per efectuat el tràmit i seguir el procediment corresponent.

Si la persona que refusa no vol deixar constància de les seves dades es farà constar com a "Refusada".

#### 4.4.6 No es fa càrrec

Quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec de la carta certificada o notificació.

Per a notificacions s'haurà d'efectuar un segon intent dins dels tres dies següents i en horari diferent. Si el primer intent de lliurament de la notificació s'ha realitzat 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.

Un cop realitzat l'intent de lliurament de les cartes certificades o els dos intents de lliurament a la notificació sense èxit, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia de la persona interessada un avís en què farà constar el número d'enviament, un número de telèfon d'informació, l'adreça de l'oficina i el termini establert per a recollir-la.

El justificant de recepció haurà de retornar-se a l'Ajuntament degudament complimentat amb els dies i hores en que s'han intentat els intents de lliurament en un termini de 72 hores.

#### 4.4.7 Absent

Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari. Es farà constar aquesta circumstància en el justificant de recepció o PEE, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació. L'intent de la notificació es repetirà una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de lliurament s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon s'ha de realitzar després de les quinze hores deixant com a mínim tres hores entre els dos intents de lliurament.

Un cop realitzats, l'intent de la carta certificada o els intents de la notificació, sense èxit, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia de la persona interessada un avís de recollida amb el termini establert. El justificant de recepció o PEE haurà de retornar-se a l'Ajuntament degudament complimentat amb els dies i hores dels intents de lliurament.

#### 4.4.8 No lliurat en llista

Quan el destinatari no reculli la carta certificada o notificació en les oficines de l'empresa adjudicatària.

#### 4.4.9 Lliurat en llista

Quan es lliuri la carta certificada o notificació al destinatari en les oficines de l'empresa adjudicatària, podrà signar el justificant el titular de la notificació o el representant degudament acreditat, i es farà constar el nom, cognoms, NIF o qualsevol altre document que acrediti la seva identitat, data, hora, parentesc i signatura.

#### 4.5 Terminis de recollida i lliurament

Els terminis de lliurament del correu, especificats tot seguit, començaran a computar-se des de la mateixa data de retirada de les dependències municipals o, si fos el cas, des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa contractista.

En el moment de lliurament, l'empresa contractista signarà un rebut de la tramesa entregada.

Terminis de lliurament de cartes, cartes certificades i notificacions:

	<b>Tipus</b>	<b>Termini màxim</b>
<b>Locals</b>	Ordinàries	48 hores
	Certificades	48 hores
	Notificacions administratives	24 hores

	<b>Tipus</b>	<b>Termini màxim</b>
<b>Nacionals</b>	Ordinàries	72 hores
	Certificades	72 hores
	Notificacions administratives	72 hores

	<b>Tipus</b>	<b>Termini màxim</b>
<b>Internacionals</b>	Ordinàries Zona 1	4 dies

## 5. EXECUCIÓ DELS SERVEIS

L'empresa adjudicatària detallarà la relació de serveis que es realitzaran per mitjans propis i els que es realitzaran per mitjans aliens.

L'empresa adjudicatària serà responsable del bon estat de conservació de la documentació, de la pèrdua i del lliurament a les persones designades.

### 5.1 Requisits tècnics

#### 5.1.1 Horari de prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà en horari de matí i tarda de dilluns a divendres, en els termes establerts en aquest Plec.

#### 5.1.2 Designació de persona responsable

L'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició, actuarà com a interlocutor amb l'Ajuntament, i es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la derivi a la persona competent en la matèria. Caldrà informar del nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si escau) i adreça de correu electrònic.

### 5.1.3 Xarxa d'oficines i atenció al client:

L'empresa adjudicatària, ha de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic degudament condicionades, que permeti a l'Ajuntament de Montcada i Reixac, d'una banda, dipositar les seves trameses (independentment de l'obligació de disposar del servei de recollida a domicili) i d'altra banda, que permeti 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:

- Una oficina al municipi oberta al públic, amb un horari d'atenció al públic que serà com a mínim de dilluns a divendres de 09:00 a 14:00 hores i tres tardes setmanals en horari de 17:00 a 19:00 hores
- Disposar d'una oficina, com a mínim, a cada capital de província d'Espanya, oberta al públic i amb l'horari d'atenció al públic mínim previst per a l'oficina ubicada a Montcada i Reixac.
- En aquesta oficina, els destinataris podran recollir els enviaments que no ha estat possible lliurar en mà al domicili que consti en la carta. Constarà de forma visible el nom de l'empresa adjudicatària, per tal d'evitar confusions en els casos en els quals la ciutadania hagi d'anar a buscar enviaments que consten a dipòsit en llista.
- 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 tarda, amb un total de 8 hores diàries. A més, una assistència tècnica personalitzada per a l'Ajuntament.

### 5.1.4 Pàgina web o sistema mecanitzat

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una pàgina web o qualsevol altre sistema mecanitzat que permeti al servei gestor de l'òrgan contractant realitzar càrregues massives, permetin fer el seguiment, control de les trameses i conèixer l'estat dels enviaments de forma individualitzada.

L'aplicació haurà de garantir un correcte funcionament de la gestió de trameses i transmetre la informació de l'estat de cada enviament. S'ha de garantir l'actualització de les trameses de tots els serveis postals i garantir el coneixement de l'Ajuntament de les incidències que afecten al seu servei, així com la seva resolució.

L'aplicació haurà de permetre extreure de forma clara, l'estat dels enviaments, estadístiques reals mensuals i anuals de totes les variables del servei.

### 5.1.5 Autorització administrativa general per a la prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de l'autorització administrativa general per a la prestació dels serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal i de l'autorització administrativa singular per a la prestació de serveis postals universals i no reservats, atorgades per la Subdirecció General de Regulació de Serveis Postals del Ministeri de Foment, d'acord amb els articles 37 a 44 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels Drets dels Usuaris i el Mercat Postal. Amb la presentació d'aquests documents per part de les empreses licitadores, resta justificada la seva inscripció al Registre General d'Empreses Prestadores de Serveis

Postals, com a condició indispensable per a la prestació dels serveis objecte de la present licitació, en els termes del mateix article 39 de la Llei 43/2010.

## 5.2 Informació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'accés de l'Ajuntament a totes les dades relatives a l'execució del contracte i al seu tractament en format editable.

Sempre que l'Ajuntament ho requereixi, l'adjudicatari haurà de facilitar 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.

L'empresa adjudicatària proveiran les aplicacions informàtiques que l'Ajuntament requereix per tal de seguir l'execució del contracte adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació. Entre aquestes, almenys hi haurà les següents:

- Sistema en línia per als enviaments
- Sistema en línia per a la gestió de la informació i el control de les notificacions, equivalent al SICER
- Sistema en línia per al seguiment dels enviaments.
- Sistema en línia per a descarregar els albarans.
- Tramesa del detall d'aquesta en format SCV a l'Ajuntament perquè el personal d'aquest pugui comprovar i validar les trameses fetes.
- Sistema en línia per a reclamar i baixar els certificats de lliurament de notificacions o acusaments extraviats.

Per tal que siguin vàlids, si realment l'acusament de rebuda consta en el sistema informàtic de l'operador postal i el que ha ocorregut és la pèrdua de la notificació o acusament de rebuda, l'eina permetrà imprimir un informe signat electrònicament per l'operador postal en el qual consti la identificació de l'enviament o l'acusament de rebuda extraviat, les dades que consten en el sistema d'informació de l'operador postal pel que fa a l'element extraviat, i una motivació de la creació d'aquest informe en base a la pèrdua de l'element original.

## 5.3 Control de qualitat i seguiment dels enviaments

L'empresa adjudicatària, una vegada adjudicat el contracte i en el termini màxim d'un mes, presentarà un document en el qual 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 podent derivar en cas de pèrdua les responsabilitats administratives i judicials que pertoquin.

Els nivells de qualitat exigibles a l'empresa adjudicatària seran, com a mínim, els fixats per la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels Drets dels Usuaris i del Mercat Postal.

L'Ajuntament 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 l'Ajuntament que hagi estat designat per aquesta finalitat i l'empresa adjudicatària haurà de designar els seus interlocutors. A efectes de control, qualitat i reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que se li confiïn el seu segell o qualsevol identificació inequívoca.

L'Ajuntament podrà avaluar, trimestralment, els següents indicadors de la qualitat del servei prestat per l'empresa adjudicatària.

- Percentatge i nombre absolut d'enviaments lliurats a l'interessat
- Percentatge o nombre absolut d'enviaments extraviiats
- Percentatge d'enviaments gestionats dins del termini de distribució
- Nombre d'errades detectades en la gravació de respostes

#### 5.4 Incidències

En cas de produir-se incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'empresa adjudicatària, les haurà de comunicar a l'Ajuntament, en un termini màxim de dos dies hàbils des de la seva detecció, a efectes de la seva consideració i resolució entre l'Ajuntament i la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària.

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.

### 6. NOMBRE ESTIMAT D'ENVIAMENTS I PREUS UNITARIS

Taula amb el número estimat d'enviaments generats anualment per l'Ajuntament, el preu unitari màxim (sense IVA) i el cost estimat de despesa:

- Cartes Ordinàries (Local i Nacional)

<b>CARTES ORDINÀRIES</b>			
<b>Tram de pes</b>	<b>Volum estimat</b>	<b>Preu unitari</b>	<b>Total €</b>
Fins a 20 gr. Normalitzades	2.035	0,96	1.953,60 €
De 0 a 50 gr.	3.873	1,15	4.453,95 €
De 51 a 100 gr.	598	1,75	1.046,50 €
De 101 a 500 gr.	728	3,70	2.693,60 €
De 501 a 1.000 gr.	102	6,90	703,80 €
De 1.001 a 2.000 gr.	8	7,45	59,60 €
<b>Total</b>	<b>7.344</b>		<b>10.911,05 €</b>

- Cartes Ordinàries (Internacional)

ZONA1: Europa (inclosa Groenlàndia)

<b>Tram de pes</b>	<b>Volum estimat</b>	<b>Preu unitari</b>	<b>Total €</b>
Fins a 20 gr. Normalitzades	0	2	- €
De 0 a 50 gr.	2	2,3	4,60 €
De 51 a 100 gr.	1	3,1	3,10 €
De 101 a 500 gr.	12	7,4	88,80 €
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>96,50 €</b>

- Cartes Certificades (Local i Nacional)

<b>CARTES CERTIFICADES</b>			
<b>Tram de pes</b>	<b>Volum estimat</b>	<b>Preu unitari</b>	<b>Total €</b>
Fins a 20 gr. Normalitzades	87	5,74	499,38 €
De 0 a 50 gr.	154	5,93	913,22 €
De 51 a 100 gr.	57	6,53	372,21 €
De 101 a 500 gr.	61	8,48	517,28 €
De 501 a 1.000 gr.	2	11,68	23,36 €
De 1.001 a 2.000 gr.	0	12,23	- €
<b>Total</b>	<b>361</b>		<b>2.325,45 €</b>

- Notificacions administratives

<b>NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES</b>			
<b>Tram de pes</b>	<b>Volum estimat</b>	<b>Preu unitari</b>	<b>Total €</b>
Fins a 20 gr. Normalitzades	3.900	5,74	22.386,00 €
De 0 a 50 gr.	46	5,93	272,78 €
De 51 a 100 gr.	0	6,53	- €
De 101 a 500 gr.	0	8,48	- €
<b>Total</b>	<b>3.946</b>		<b>22.658,78 €</b>

<b>LOCAL NOTIFICACIONS SICER ADMINISTRATIVES</b>			
<b>Tram de pes</b>	<b>Volum estimat</b>	<b>Preu unitari</b>	<b>Total €</b>
Fins a 20 gr. Normalitzades	833	5,74	4.781,42 €
De 0 a 50 gr.	0	5,93	- €
De 51 a 100 gr.	0	6,53	- €
De 101 a 500 gr.	0	8,48	- €
<b>Total</b>	<b>833</b>		<b>4.781,42 €</b>

- Valors afegits

	<b>Volum estimat</b>	<b>Preu unitari</b>	<b>Total €</b>
Avis de recepció	1.000	2,40	2.400,00 €
Prova d'entrega electrònica	4.140	1,03	4.264,20 €
Gestió d'entrega Notificació (2n. Intent)	4.779	2,40	11.469,60 €
Retorn informació SICER bàsic o XML	833	0,83	691,39 €

## **7. INSTAL·LACIONS I MITJANS PERSONALS**

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.

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

L'Ajuntament, quan ho consideri convenient, podrà exigir als empleats de l'empresa adjudicatària una credencial que faci possible demostrar que forma part de la seva plantilla 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, 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 de les instal·lacions. Així mateix, hauran d'utilitzar l'uniforme que els faci identificables com a personal de l'empresa i mantenir 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 d'aquesta licitació, independentment de què 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'aquesta licitació. No afectarà a l'Ajuntament la relació laboral entre l'adjudicatari i els seus treballadors que en cap cas tindran la consideració de personal al servei de l'Ajuntament.

Montcada i Reixac,

La tècnica de Contractació  
Susanna Maza Bravo  
13/05/2026