CONTRATO DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO ABIERTO

☒ Tramitación ordinaria

☐ Tramitación urgente

☐ Tramitación anticipada

CONTRATO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA SI ☒ NO ☐

Expte. nº: EC-1830/2026

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CUADRO RESUMEN DE CARACTERISTICAS DEL CONTRATO

A.- PODER ADJUDICADOR

1.-ENTIDAD LICITADORA	Aguas de Valencia, S.A
2.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	Consejero Delegado
Dirección del órgano de contratación: Gran Vía Marqués del Turia, 19. 46.005 Valencia Correo electrónico: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es Web perfil del contratante: www.aguasdevalencia.es	
3.- ENTIDADES CONTRATANTES Las que se relacionan en **Anexo XIII**	
4.- De las entidades contratantes, pertenecen al Sector Público las siguientes:	
Empresa General Valenciana del Agua, S.A (EGEVASA)	
Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A	
Aigües de Sagunt, S.A	
Empresa Municipal de Serveis Publics, S.L	
Servicio de Agua y Saneamiento de Teruel, S.A (SASTESA)	

INDICE

1. OBJETO 3

Descripción de los Lotes: 3

2. LEGISLACIÓN APLICABLE 4

3. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO 4

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 4

4.1. CORREO ORDINARIO 4

5. CONDICIONES TECNICAS MINIMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 5

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272

6. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS NO MASIVOS 6
7. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS 7
8. OTRAS CONDICIONES 7
9. CONTROL DE CALIDAD 7
10. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS 8

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE REPARTO DE CORRESPONDENCIA

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas de la contratación para el reparto de correspondencia generados por la contratante, tales como facturas, cartas de aviso, cartas de notificación de corte de suministro, cartas de presentación de nuevos contratos, envío de acciones comerciales y otros que puedan darse.

El adjudicatario será el encargado de la admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, entrega y devoluciones (si las hubiera) de los envíos postales generados por la contratante conforme a lo que se especifica en el presente documento.

Los servicios a realizar incluyen todas las operaciones que, en el orden lógico y práctica de buen oficio, sea necesario ejecutar o disponer, considerándose todas ellas incluidas en el precio ofertado, aunque no estén taxativamente señaladas.

Los servicios demandados por la contratante son para los siguientes tipos de envíos postales:

- Cartas ordinarias nacionales.
- Cartas certificadas nacionales sin acuse de recibo.
- Cartas certificadas nacionales con acuse de recibo.
- Servicios de franqueo en destino y apartado de correos.

En función de las estimaciones realizadas, las unidades por tipo de servicio es la siguiente:

Tipo de envío postal		**Unidades anuales**
Carta ordinaria nacional	Lote 1	2.953.480
	Lote 4	283.730
Carta certificada nacional sin acuse de recibo		51.491
Carta certificada nacional con acuse de recibo		1.437
Apartado de correos		10
Franqueo destino		25.000
Carta ordinaria internacional		100
Carta certificada internacional sin A/R		100
Carta certificada internacional con A/R		100

Descripción de los Lotes:

Lote 1: Admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, entrega y devoluciones (si las hubiera) de los envíos postales ordinarios generados por la contratante, correspondientes a abonados domiciliados.

Lote 2: Admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, entrega y devoluciones (si las hubiera) de los envíos postales certificados generados por la contratante.

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272

Lote 3: Resto de servicios no contemplados en el resto de lotes. Apartados de Correos, Franqueo en destino y Servicio internacional.

Lote 4: Admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, entrega y devoluciones (si las hubiera) de los envíos postales ordinarios generados por la contratante, correspondientes a abonados no domiciliados.

2. LEGISLACIÓN APLICABLE

Mientras no se produzcan modificaciones legislativas que afecten a las condiciones o prescripciones del presente contrato, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo dispuesto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, en tanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo dispuesto en la Ley 43/2010.

3. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO

Se consideran prestaciones incluidas en el ámbito del contrato la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los envíos postales generados por la contratante, conforme a lo que se especifica en el presente pliego.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. CORREO ORDINARIO

Con carácter general, la contratante realiza sus envíos masivos de forma diaria.

La impresión, manipulación y ensobrado de estos envíos podrá ser realizada, durante la vigencia de este contrato de distribución postal, en poblaciones distintas a las de la contratante, dentro del territorio nacional, por lo que el adjudicatario se hará responsable de gestionar los lotes que la conforman desde la población donde se prepare la correspondencia a distribuir. A todos los efectos el punto de admisión será València.

El adjudicatario recogerá diariamente, en el lugar que se especifique, la/s remesa/s con los lotes generados por la contratante, procediendo a su clasificación, tratamiento y control para el reparto de los envíos.

Una vez comprobados y validados los datos de cada remesa, el adjudicatario dará su conformidad o manifestará las discrepancias remitiendo para ello un comunicado diario a la dirección que la contratante le facilite.

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272

Además, el adjudicatario entregará los albaranes correspondientes en los que constará: nº de albarán, nombre y NIF del cliente, nº de contrato, centro y fecha de recogida, además del detalle del número de envíos por tipo de envío, tramo de peso y ámbito de destino.
La entidad adjudicataria del contrato deberá disponer de una página Web que permita a los centros de recogida elaborar, en su caso, los albaranes para el depósito de los envíos y realizar el seguimiento y control de los envíos registrados.

En caso de que la periodicidad o procedimiento de envíos masivos de la contratante sufrieran modificaciones durante la vigencia del contrato, los precios ofertados por tipo de envío no sufrirán modificaciones.

5. CONDICIONES TECNICAS MINIMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La totalidad de los envíos que el adjudicatario recepcione deberán ser tratados en el mismo día en que se efectúe la recogida. Se entiende por tratamiento el conjunto de las operaciones postales previas a su distribución. Para ello la oficina de admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar admisiones masivas.

Cartas ordinarias:

La entrega se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío en el **plazo máximo de tres días hábiles** y las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que la motiven.

Cartas certificadas:

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o de cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad, cumplimentándose el aviso de recibo, en el que se hará constar la firma del destinatario o receptor, fecha de la entrega y la identificación del empleado/a del operador postal, **en un plazo máximo de 3 días hábiles**.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en domicilio un "Aviso de Llegada", en el que hará constar el número de envío completo, el nombre completo del remitente, el número de teléfono de información a las personas destinatarias y el aviso con la posibilidad de que, en el plazo de los 15 días naturales siguientes, pueda recoger dicho envío. Transcurrido el plazo señalado sin que el destinatario al que hubiera dejado el "Aviso de Llegada" hubiera retirado el envío, éste será devuelto a la Contratante en el plazo máximo de 7 días hábiles.
Se podrá acceder a este servicio tanto de manera online como acudiendo a cualquier oficina del adjudicatario.

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272

En los casos de entrega bajo firma y con constancia de la entrega o "acuse de recibo" se devolverá a la contratante justificante del mismo en el plazo máximo de 7 días hábiles.

Otros servicios:

Todos los servicios llevarán aparejados los siguientes servicios adicionales necesarios para garantizar la efectividad del servicio, en especial de los envíos certificados y, en particular, de las notificaciones administrativas, como son:

- Recogida de envíos.

- Devolución de envíos. El adjudicatario devolverá los envíos no entregados, así como los avisos de recibo, clasificados en función de las causas de devolución y fechas de entrega diaria de los envíos de correspondencia devueltos. Asimismo, deberá aportar información mensual del número de devoluciones.

- Servicio de certificación del hecho y las circunstancias que motivan la no entrega de envíos a sus destinatarios o la no devolución a la contratante de las cartas o avisos de recibo (electrónicos o no) correspondientes a envíos entregados.

- Aviso de Recibo Electrónico: Mediante la aplicación de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas se consigue eliminar la impresión del Aviso de Recibo (AR), sustituyéndolo por otro en formato íntegramente electrónico generado en las PDA y tabletas digitalizadoras. Consiste en un archivo con los datos de la Entrega al que se le añade un código seguro de verificación (CSV) con sellado de tiempo y firmado digitalmente. El Aviso de Recibo Electrónico deberá tener validez jurídica.

- La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar a la contratante, sin coste adicional, todo el equipamiento como carros, bandejas, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato. Igualmente, este material deberá ser puesto a disposición de las empresas que realicen los trabajos de impresión para la contratante.

6. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS NO MASIVOS

La empresa adjudicataria debe recepcionar los envíos postales de correo ordinario, sin coste adicional alguno, todos los días de lunes a viernes, excepto festivos, en horario laboral, en Valencia, Gran Vía Marqués del Turia, 19 o en lugar indicado por esta.

En función de las necesidades de la contratante, los puntos de recogida o los horarios podrán variar o verse incrementados. En todos estos casos la recogida se efectuará dentro del horario laboral de la contratante.

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272

En los casos de envíos masivos, punto 4.2, el impresor depositará en las instalaciones de los proveedores de reparto.

7. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por la contratante. Se entiende por dirección, a efectos postales, la identificación de las personas destinatarias por su nombre y apellidos, si son personas físicas, o por su denominación o razón social, si se trata de personas jurídicas, así como las señas de un domicilio.

8. OTRAS CONDICIONES

Dirección e interlocución. La ejecución del contrato se realizará conforme a las directrices proporcionadas por la persona de contacto que a tal efecto designe la contratante, que será la encargada de las relaciones con la empresa adjudicataria y la que transmitirá las instrucciones precisas para el cumplimiento del objeto del contrato. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un responsable de la ejecución del contrato que servirá de interlocutor para la contratante.

Medios materiales y humanos: La empresa adjudicataria dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, especialmente en lo relativo al cumplimiento de plazos.
El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con la contratante. Los empleados que tengan contacto con el público deberán estar uniformados de forma que quede identificada la empresa y cuidarán especialmente el trato con la ciudadanía.

Página Web o herramienta informática: La empresa adjudicataria deberá disponer de una página Web o, en su defecto, proporcionar una herramienta informática que permita:

-Elaborar diariamente los albaranes de entrega.
-Control de la facturación de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria está obligada a facilitar a la contratante los datos estadísticos que éste le solicite en el formato digital que se indique.

9. CONTROL DE CALIDAD

La contratante, se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado. Este control podrá realizarse por personal propio o ajeno a la contratante que a tal fin sea designado, debiendo igualmente

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272

la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

A efectos de control de calidad del servicio y posibles reclamaciones, la empresa deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

La empresa adjudicataria estará obligada a investigar, sin coste adicional, los hechos manifestados en las quejas y reclamaciones realizadas por la ciudadanía y cualesquiera otras incidencias comunicadas por la contratante, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable de la contratante, en un plazo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento.

Para evaluar la calidad del servicio, la contratante, podrá realizar periódicamente un muestreo sobre cualquiera de los servicios prestados.

10. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS

Protección de datos de carácter personal

La empresa adjudicataria deberá respetar las prescripciones de la normativa vigente sobre protección de datos de carácter Personal. A los efectos de la citada normativa, el contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones municipales en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario deberá:

a) Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato, y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos.
b) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita la contratante y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido.
c) Devolver a la contratante, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.
d) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de los establecidos en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato.

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272

Deber de secreto

El adjudicatario garantizará el mantenimiento del secreto de los envíos postales que se le entreguen por la contratante, de acuerdo con lo establecido en el Art. 6 del Real Decreto 1829/1999. En particular, estará obligado al establecimiento de las medidas necesarias para garantizar que el personal con acceso a la correspondencia de la contratante en cualquier estadio de la gestión de la misma conozca y cumpla la obligación de mantener la confidencialidad sobre su contenido, destinatario o cualquier otra circunstancia que suponga información de carácter personal, así como las responsabilidades derivadas de cualquier incumplimiento.

La adjudicataria no podrá facilitar ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad de la persona remitente y de la persona destinataria, ni a sus direcciones.

Garantía de confidencialidad

La adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo, así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

Responsabilidad

La adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del presente contrato la vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Así mismo, en la prestación de los servicios postales, la adjudicataria deberá garantizar el secreto de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución y el artículo 570 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

En caso de subcontratación, el subcontratista deberá cumplir con todos los requisitos especificados en el presente apartado.

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente pliego ha sido aprobado en Valencia, en la fecha de firma del documento, por el Consejero Delegado:

Fdo: Dionisio García Comín

Documento firmado electrónicamente a través de Docuten. Código CSV: 5052d842285f4ae98bdc805f727a4272