PLIEGO DE CLAÚSULAS TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

PLIEGO DE CLAÚSULAS TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

CLAÚSULAS

Primera. - Objeto

Tiene por objeto la presente licitación la contratación de los servicios postales del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia. (en lo sucesivo CABB).

El objeto comprende la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, transporte, distribución, entrega y depuración de datos de:

a). -En el Lote 1.

- ✓ Cartas y tarjetas postales ordinarias (nacionales e internacionales)
- ✓ Cartas certificadas (nacionales e internacionales)
- ✓ Cartas ordinarias urgentes
- ✓ Servicios adicionales asociados a los envíos anteriormente citados.

b). - En el Lote 2:

- ✓ Notificaciones Administrativas nacionales.
- ✓ Paquetes postales (nacionales e internacionales).
- ✓ Telegramas
- ✓ Cartas ordinarias de franqueo en destino
- ✓ Contratación de apartados postales. La contratación de los apartados postales (tanto para la entrega de franqueo en destino como de otros envíos) incluirá la entrega diaria de los envíos recibidos en cada apartado postal en el lugar que se especifique. (en la actualidad el Apartado postal de Bilbao se entrega en la oficina de Bilbao, en la calle San Vicente 8, y el Apartado postal de Barakaldo en la oficina de la empresa Xupera, sita en Barakaldo c/ Luis de Castresana nº 6)
- ✓ Servicios adicionales asociados a los envíos anteriormente citados.

En todo caso, el CABB se reserva el derecho a realizar actuaciones concretas mediante contratación puntual.

A su vez, quedan también comprendidas dentro del objeto del contrato todas las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando la entrega no haya podido efectuarse. Quedan excluidas, en cambio, tareas previas tal que el diseño del envío, la impresión, ensobrado, embolsado, etc…

El diseño del fichero de intercambio de datos en relación a los envíos se ajustará al formato SICER de Correos y Telégrafos S.A.

A su vez, el envío y recepción de los datos deberá efectuarse a través de EDITRAN.

Segunda. - Legislación aplicable

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el pliego, la prestación de estos 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, así como a las disposiciones que la desarrollan.

Tercera. - Régimen de prestación de los servicios postales

Las empresas licitadoras se atenderán al régimen general de prestación de los servicios postales determinado en el Título IV de la Ley 43/2010, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Así, deberán:

1. disponer de Autorización Administrativa Singular para la prestación de los servicios postales incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal.
2. disponer de una declaración responsable presentada ante la Comisión Nacional del Sector Postal, en los términos previstos en el Capítulo II del Título IV de la Ley 43/2010, para la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal. En concreto, se precisará la declaración responsable presentada ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, según el modelo aprobado por la Orden FOM/845/2015, de 7 de mayo, por la que se aprueba el modelo de declaración responsable que habilita para la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal (BOE nº112, del 11 de mayo de 2015).
3. certificación actualizada de la inscripción en el Registro General de Empresas prestadoras de Servicios Postales, dependiente de la Comisión Nacional del Sector Postal, respecto de su situación administrativa, renovación anual de la misma, altas, bajas y variaciones.

Las anteriores certificaciones serán requisito obligatorio para concurrir a la licitación, salvo que se trate del operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, de conformidad con la Disposición Adicional Primera de la Ley 43/2010.

Cuarta. - Alcance

La descripción de las características de los envíos postales es la que realiza el Título I, Capítulo III del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por el Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre y modificado por el Real Decreto 503/2007 de 20 de abril.

Tipos de envíos postales incluidos en el Lote 1:

- ✓ Cartas y tarjetas postales ordinarias (nacionales e internacionales)
- ✓ Cartas certificadas (nacionales e internacionales)
- ✓ Cartas ordinarias urgentes
- ✓ Servicios adicionales asociados a los envíos anteriormente citados.

El servicio incluirá la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, transporte, distribución y entrega, depuración de datos y devolución si procede. Para ello se deberá justificar el grado de cobertura con medios propios del servicio de distribución en Bizkaia.

Los servicios ofertados llevarán aparejados las actuaciones necesarias para garantizar la efectividad que se requiera. Entre otros posibles servicios adicionales o valores añadidos que el adjudicatario prestará obligatoriamente estará la recogida de los envíos.

Tipos de envíos postales incluidos en el Lote 2:

- ✓ Notificaciones Administrativas nacionales.
- ✓ Paquetes postales (nacionales e internacionales).
- ✓ Telegramas
- ✓ Cartas ordinarias de franqueo en destino
- ✓ Contratación de apartados postales. La contratación de los apartados postales (tanto para la entrega de franqueo en destino como de otros envíos) incluirá la entrega diaria de los envíos recibidos en cada apartado postal en el lugar que se especifique. (en la actualidad el Apartado postal de Bilbao se entrega en la oficina de Bilbao, en la calle San Vicente 8, y el Apartado postal de Barakaldo en la oficina de la empresa Xupera, sita en Barakaldo c/ Luis de Castresana nº 6)
- ✓ Servicios adicionales asociados a los envíos anteriormente citados.

El servicio incluirá la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, transporte, distribución y entrega, depuración de datos y devolución si procede. Para ello se deberá justificar el grado de cobertura con medios propios del servicio de distribución en Bizkaia.

Los servicios ofertados llevarán aparejados las actuaciones necesarias para garantizar la efectividad que se requiera. Entre otros posibles servicios adicionales o valores añadidos que el adjudicatario prestará estarán:

- ✓ Avisos de recibo
- ✓ Gestoría de entrega
- ✓ Retorno de información telemática de seguimiento de los procesos de distribución y entrega de los envíos
- ✓ Digitalización y clasificación de avisos de recibo
- ✓ Avisos de recibo electrónico (e-AR)
- ✓ Entrega a domicilio de los envíos recepcionados en apartado postal del CABB.
- ✓ Recogida de los envíos.

Presentación de ofertas

El licitador deberá presentar oferta para todas las tipologías de los envíos integrantes del Lote al que desee presentar su oferta. Todo ello, conforme se ha indicado anteriormente, de acuerdo con el modelo de proposición que se adjunta como Anexo1 y/o Anexo2 y a la normativa legal aplicable a las comunicaciones postales.

El descuento ofertado para cada tipo de servicio deberá comprender todos los gastos e impuestos para la implantación y funcionamiento del servicio, a excepción del I.V.A.

El número de unidades de envíos a efectuar de cada tipología tiene carácter estimativo y, será utilizado para la determinación de la oferta económica más ventajosa. Una vez realizada la adjudicación del contrato e iniciada la prestación del servicio, el adjudicatario no podrá efectuar ninguna reclamación al CABB por motivo de que le sean asignadas mayor o menor número de envíos de una u otra tipología, estando obligado a ejecutar los mismos a los precios unitarios resultantes de los descuentos ofertados y, siempre con sujeción a las limitaciones establecidas en la LCSP.

Quinta. - Clasificación exigida al contratista

La regulada en el Pliego de Condiciones Administrativas.

Sexta. - Tipología de los envíos

El ANEXO 1 y Anexo 2 incluyen la estimación del número de envíos para cada tipo de servicio.

Dicho número de envíos para cada tipo de servicio tiene carácter estimativo y, será utilizado para la determinación de la oferta económica más ventajosa. Una vez realizada la adjudicación del contrato e iniciada la prestación del servicio, el adjudicatario no podrá efectuar ninguna reclamación al CABB por motivo de que le sean asignadas mayor o menor número de envíos de una u otra tipología, estando obligado a ejecutar los mismos a los precios unitarios ofertados y, siempre con sujeción a las limitaciones establecidas en la LCSP.

Séptima. - Plazo del contrato

El contrato tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser prorrogado por consentimiento expreso de las partes, por un periodo único de 1 año.

Octava. - Precio del contrato

El valor máximo del contrato, considerando los cuatro años de vigencia del mismo y la posible prórroga de un año, asciende a 4.311.050,00€, IVA excluido.

Dicho valor máximo queda explicado por el de cada uno de los lotes en los que está dividido el contrato:

- ✓ El valor máximo del lote 1, considerando los cuatro años de vigencia del mismo y la posible prórroga de un año, asciende a 3.950.000,00€.
- ✓ El valor máximo del lote 2, considerando los cuatro años de vigencia del mismo y la posible prórroga de un año, asciende a 361.050,00€.

Dichos importes son consecuencia de la aplicación de descuentos de 0% sobre los precios máximos establecidos para cada tipología de envíos que recoge tanto el Anexo 1 como el Anexo 2, a la estimación del número de unidades de cada tipología, que forman parte también de dichos anexos.

Los citados precios máximos, sobre los que se aplican los descuentos, únicamente serán objeto de actualización los precios de los servicios postales calificados universales en virtud de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal con carácter anual.

En este sentido, una vez los precios sean publicados en la web del operador designado por el Estado, serán remitidos por el contratista a la persona Responsable del Contrato y, serán

revisados los precios adjudicados, en función de los nuevos precios a los que se les aplicará el descuento ofertado por la adjudicataria.

El número de unidades de envíos a efectuar de cada tipología tiene carácter estimativo y, será utilizado para la determinación de la oferta económica más ventajosa. Una vez realizada la adjudicación del contrato e iniciada la prestación del servicio, el adjudicatario no podrá efectuar ninguna reclamación al CABB por motivo de que le sean asignadas mayor o menor número de envíos de una u otra tipología, estando obligado a ejecutar los mismos con los descuentos ofertados y, siempre con sujeción a las limitaciones establecidas en la LCSP.

Novena. - Metodología de trabajo

La metodología de trabajo, que a continuación se describe, contempla tanto la recogida de los envíos como la entrega de la correspondencia, de las notificaciones administrativas y de los paquetes postales.

En consecuencia, puede resultar aplicable tanto al Lote1 como al Lote2, en función del tipo de envío del que se trate.

Décima. - Lugar de Recogida de los envíos

Los envíos se recogerán diariamente de lunes a viernes, a excepción de los festivos.

Los puntos de recogida serán las oficinas del CABB en la calle San Vicente nº 8 bajo (Edificio Albia) de Bilbao

Las posibles modificaciones de los puntos de recogida de los envíos serán comunicadas a la empresa adjudicataria, que quedará obligada a recoger los mismos en las nuevas direcciones que le sean indicadas.

La inclusión de nuevas direcciones en las que efectuar la recogida de los envíos no sustituirá el hecho de que deba acudirse, conforme lo especificado en los párrafos precedentes, a las oficinas del CABB en Bilbao; donde siempre serán objeto de recogida y entrega cierto número de envíos y/o devoluciones.

Los envíos certificados estarán identificados en unos casos (para su posterior control) y relacionados en otros casos (se devolverá la copia sellada y diligenciada de la relación).

El coste de la recogida estará incluido en la oferta para los distintos envíos.

Decimoprimera. - Procedimiento básico a seguir en la recogida de los envíos

Los envíos recogidos en los puntos identificados como "lugar de recogida de los envíos" deberán ser tramitados en el mismo día, minimizándose los desplazamientos previos a este tratamiento.

La empresa licitadora deberá explicar en su propuesta técnica los medios materiales y humanos (locales, infraestructura, equipos técnicos e informáticos, redes de distribución, etc.…) y procedimientos que aplicará en la realización del tratamiento y distribución de la correspondencia y correspondencia certificada o notificaciones.

La(s) oficina(s) encargada(s) de la admisión deberá(n) tener personal y medios materiales suficientes para la correcta gestión de la admisión simultánea y masiva de envíos, para los volúmenes que se describen en el anexo que sirve de modelo para la presentación de la oferta económica al lote de que se trate.

Se deja expresa constancia de que la demanda (el número de envíos que se solicite sean prestados) que el Consorcio de Aguas realice semanalmente a la empresa adjudicataria no es en absoluto uniforme, estando sometida a picos y valles.

Los envíos recogidos por la adjudicataria del contrato irán acompañados de un albarán de entrega en el que se reflejará el nombre del cliente, número de contrato, número de cliente, NIF y fecha. A continuación, se detallará el número de envíos de acuerdo con el tipo, tramo de peso y destino.

Los albaranes serán validados posteriormente por la adjudicataria, entregándose al Consorcio una copia justificativa con el conforme a los mismos o las rectificaciones que entienda que deben ser efectuadas.

Decimosegunda. - Lugar de entrega de los envíos.

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

A su vez, la empresa adjudicataria deberá hacer entrega en las oficinas del Consorcio de Aguas identificadas como "lugar de recogida de los envíos", sin coste adicional alguno, de los envíos recepcionados en los apartados postales del Consorcio de Aguas, todos los días laborables, excepto festivos.

Con objeto de dar un adecuado servicio a los clientes del Consorcio de Aguas, en lo referente a la recepción de los envíos postales y, en especial, los envíos certificados y las notificaciones administrativas que se encuentren en poder de la adjudicataria por no haber podido ser entregadas y/o notificadas en el domicilio del interesado, la adjudicataria deberá facilitar a la ciudadanía una red de oficinas de contacto en número suficiente.

En relación a la red de oficinas a la que hace referencia el párrafo anterior, con objeto de garantizar la proximidad en el servicio prestado al cliente del Consorcio de Aguas, el adjudicatario deberá disponer de al menos:

Lote 1:

- ✓ Dos oficinas en el municipio de Bilbao, adecuadamente repartidas geográficamente.
- ✓ Una oficina en cada uno de los siguientes municipios:
  - Barakaldo
  - Getxo
  - Portugalete
  - Mungia
  - Durango
  - Balmaseda o Zalla
  - Lekeitio u Ondarroa
  - Erandio u otra ubicación en Txorierri

Lote 2:

- ✓ Una oficina con actividad destinada a servicio postal en todos y cada uno de los municipios del Territorio Histórico de Bizkaia de más de 3.000 habitantes, así como en Donostia y Vitoria-Gasteiz.

En todas las oficinas se posibilitará también la presentación de reclamaciones y quejas con motivo de la presentación de los servicios postales objeto del presente pliego y, deberán estar atendidas por personal debidamente capacitado al efecto y abiertas al público de lunes a viernes (salvo festivos) en horario no inferior a seis horas al día. No obstante, las oficinas ubicadas en Bilbao al menos deberán disponer de un horario de atención al público distribuido en jornada de mañana y tarde, no inferior a siete horas/día.

La adjudicataria deberá garantizar los derechos a la información y presentación de reclamaciones o quejas a las personas con discapacidad, en los términos que se prevén en el artículo 19 de la Ley 43/2010, del servicio postal universal, los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Para el debido control, calidad y posibles reclamaciones, la empresa adjudicataria deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

La entrega de los envíos se ajustará a lo determinado en el presente pliego y a lo establecido en la normativa vigente.

Decimotercera. - Plazos de entrega de los envíos

Los plazos de entrega serán los establecidos para el operador designado para prestar el Servicio Postal Universal, tal y como establece el artículo 25 de la Ley 43/2010. Hasta el desarrollo de la previsión establecida en dicho artículo, los plazos máximos serán los establecidos para el prestador del Servicio Postal Universal en el artículo 45 del Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre, modificado por el Real Decreto 503/2007.

A su vez, las consecuencias económicas de los incumplimientos en los plazos de entrega serán las establecidas en el artículo 25 de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, para el prestador del Servicio Postal Universal.

Tanto los plazos de entrega como las consecuencias económicas de su incumplimiento, podrán ser objeto de detalle y, en su caso, mejora, en la oferta técnica que realice el licitador. Mejoras que serán valoradas en el análisis técnico de la oferta presentada.

Decimocuarta. - Otros aspectos relacionados con la entrega de correspondencia

En general para los diferentes tipos de envíos de correspondencia se operará en la forma siguiente:

El plazo máximo de entrega de la correspondencia ordinaria, desde la recogida por el operador hasta la entrega al destinatario, será de tres días, para el resto de los envíos los plazos será el establecido en el artículo 40 del *Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre,* modificado por el *Real Decreto 503/2007, de 20 de abril*.

Se valorarán las posibles reducciones en los plazos de entrega respecto a los límites especificados en el punto anterior o la legislación vigente.

Para las cartas que no hayan podido ser entregadas, el plazo medio para la devolución de las mismas será de cinco (5) días hábiles desde el día en que no se haya podido efectuar la entrega, por cualquier causa establecida en la normativa legal.

Se hará constar en el sobre la causa de la devolución, fecha e identificación del empleado del operador. La correspondencia devuelta se entregará en el CABB diariamente.

14.1.- Correspondencia ordinaria.

Se entregará en los plazos establecidos y en la dirección indicada.

14.2.- Cartas certificadas (con o sin acuse de recibo).

Se entregará bajo firma del destinatario o persona autorizada. En caso de ausencia del destinatario, se dejará aviso, en el que constará el número de envío y la posibilidad de que,

dentro de los quince (15) días naturales siguientes pueda recoger dicho envío en las instalaciones del operador.

14.3.- Cartas urgentes.

Cuando se trate de cartas urgentes, ordinarias o certificadas el plazo de entrega será de dos (2) días hábiles.

Se deja expresa constancia de que el sistema informático que posibilita el intercambio de la información entre CABB y adjudicataria, así como el seguimiento y control de las notificaciones o envíos certificados con acuse de recibo debe ser compatible y estar perfectamente integrado con el sistema informático del CABB. Cualquier coste (fuera externo o interno, RRHH a dedicar, etc…) derivado de la necesaria implantación de dicho sistema para su puesta en funcionamiento en el momento de dar inicio al servicio deberá ser asumido por el adjudicatario.

Las notificaciones administrativas deberán realizarse según las exigencias de lo dispuesto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; artículos 107 a 110 de la Norma Foral 2/2005, de 10 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia; así como, en su caso, los artículos 40 y siguientes del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril.

La práctica de las notificaciones administrativas deberá realizarse con constancia fehaciente de su distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega.

Las empresas licitadoras, en la propuesta técnica, deberán detallar exhaustivamente el procedimiento de notificación de los actos y resoluciones administrativas de las entidades adheridas, en los supuestos de entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega.

En caso de que la entrega de la notificación resulte infructuosa tras los dos intentos, se dejará un aviso de llegada en el buzón domiciliario de la persona destinataria, (tal y como impone 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), donde figurará un número de teléfono de información de la adjudicataria, la identidad de la entidad remitente, y del empleado/a del operador postal e informará sobre el día y la hora en que se practicó el segundo intento y sobre la permanencia del envío en la oficina de la adjudicataria más próxima al domicilio de la persona destinataria, durante siete días naturales, con el fin de que pueda pasar a retirarlo. Si la notificación no fuera recogida por la persona destinataria o persona autorizada, al día siguiente del plazo señalado, la notificación será remitida o devuelta por la adjudicataria a la entidad contratante con indicación expresa del motivo de devolución en el plazo de diez días hábiles.

En los casos en que la notificación sea rehusada o rechazada por la persona interesada o por su representante legal, se cumplimentará el aviso de recibo en este sentido y recogiendo los datos pertinentes, así como la identificación de la persona empleada del operador postal y se devolverá a la entidad junto con la notificación no entregada.

Tanto en el caso de que la notificación sea devuelta como en el caso de sea rechazada, la adjudicataria deberá informar sobre la misma en los retornos de información que correspondan.

Para ello, la adjudicataria deberá contar con un sistema de control y seguimiento automatizado de las notificaciones administrativas y cartas certificadas - compatible con el que actualmente utilizan las entidades contratantes - basado en ficheros informáticos de intercambio de información y recuperación de la misma a través de lectura de códigos de barras que se insertarán en lugares determinados del certificado o notificación. La adjudicataria facilitará a la entidad contratante toda la información necesaria para la confección correcta de ficheros de intercambio, sobres y avisos de recibo, así como para la incorporación de la información de retorno a las bases de datos de la misma. El intercambio de información entre ambas plataformas será diario a través de un canal seguro que deberá implementarse a tal efecto, siendo el servidor seguro EDITRAN y/o SFTP/SSH.

Asimismo, la adjudicataria también deberá contar con un servicio de retorno de imágenes digitalizadas de avisos de recibo de los certificados y notificaciones administrativas. Las imágenes deberán contener de manera íntegra toda la información del aviso de recibo debidamente cumplimentado y deberán estar disponibles para su consulta desde el sistema de información de cada entidad contratante. Tras la digitalización de todos los avisos de recibo (de todos los envíos entregados o no) se devolverán a las entidades contratantes separados en cajas, indicándose el orden de los avisos de recibo y envíos devueltos que contiene cada caja. La adjudicataria hará llegar las imágenes digitalizadas a las entidades contratantes a través del ya referido canal seguro, que garantice a la vez la confidencialidad y seguridad en la transmisión de los datos.

Las notificaciones administrativas de las entidades adheridas al servicio podrán no ir acompañadas necesariamente de un aviso de recibo físico o en papel. Por ello, la adjudicataria deberá disponer y ofrecer la generación de una prueba de entrega electrónica por cada notificación administrativa o certificado enviado, creando un documento en formato XML y/o PDF para cada envío que contenga la información del evento final, de sus posibles intentos de entrega, la imagen de la firma digital asociada a ese mismo envío (en caso de ser entregado correctamente), y que esté firmado digitalmente con un certificado reconocido que garantice la autenticidad e integridad del documento. A cada prueba de entrega electrónica se le añadirá un código seguro de verificación (CSV) que permita cotejar con el original, a través de la página web o un webservice de la adjudicataria.

A fin de facilitar el seguimiento informático de los envíos de entrega bajo firma, la adjudicataria proveerá a las entidades contratantes del servicio, sin coste adicional, de los elementos necesarios para ello, tales como pegatinas con códigos de barras a adosar a los envíos certificados, notificaciones administrativas, paquetes, etc. que junto con los códigos de barras provenientes de los envíos informatizados podrán ser consultados en la página web que la adjudicataria deberá poseer de forma obligatoria, o en su defecto, proporcionar una herramienta informática, que, en cualquiera de los casos, permitan:

- Elaborar diariamente los albaranes de entrega.

- Facilitar a través de Internet la gestión de envíos certificados, notificaciones administrativas, paquetes, etc. a las entidades contratantes, ofreciendo la posibilidad de que el alta de las personas destinatarias se efectúe mediante un fichero de texto con un formato predefinido y generado con herramientas ofimáticas MS Excel o MS Access, y que permita obtener y confeccionar una relación o listado de las mismas, así como la identificación inequívoca mediante etiquetas de cada envío que componga esta relación diaria, que podrán adherirse a

las cartas o imprimirse directamente en los sobres. Estas etiquetas contendrán un código de barras que identifique de forma única cada envío certificado o notificación administrativa.

- Poder remitir "on line" documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente y entrega registrada (bajo firma), como, por ejemplo: Telegramas, servicios de fax, de valor fehaciente, en una oficina de servicios postales, etc.)

- Poder consultar o realizar el seguimiento de envíos certificados, notificaciones, burofax, paquetes, etc., tanto por la persona remitente como por la destinataria, y que sea accesible de forma pública.

- Mediante acceso libre (esto es, sin tener que darse de alta como persona usuaria) la posibilidad de que la ciudadanía presente quejas o reclamaciones y, así, garantizar los derechos reconocidos en las disposiciones vigentes.

Entrega Paquetes a domicilio bajo firma, de hasta 20 kg de peso.

La entrega se efectuará al menos dos veces en el domicilio del destinatario; se realizará bajo firma del destinatario. En caso de ausencia del destinatario deberá estar a su disposición durante quince (15) días naturales en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

Decimoquinta. - Interlocución

Por parte del CABB se nombrará un responsable, perteneciente al Departamento de Relaciones con Clientes, para la gestión del contrato.

El CABB podrá dar las instrucciones y establecer los mecanismos de control que estime oportunos para el mejor desarrollo del contrato, debiendo la empresa adjudicataria dar cuanta información se le requiera.

La empresa adjudicataria deberá designar un/a responsable para la interlocución con el CABB.

Decimosexta. - Medios materiales y humanos

La empresa adjudicataria dispondrá de instalaciones y medios materiales apropiados para el correcto desarrollo del contrato.

El personal que tenga contacto con el público deberá estar uniformado de forma que quede identificada la empresa. Se considerará especialmente el trato con el público.

Decimoséptima. - Facturación

La facturación se realizará mensualmente, por la totalidad de los servicios postales.

En la factura se detallará pormenizadamente el número de envíos, por tipos y tramos de peso, ámbitos de destino, precio de acuerdo a la lista de precios unitarios adjudicados y la información de los albaranes admitidos. Deberá constar el precio unitario de cada envío, el IVA y el importe total.

Junto con la facturación mensual por la totalidad de los servicios postales, se adjuntará, en su caso, el abono al operador designado para la prestación del servicio postal universal, por los trabajos realizados a través de éste.

Asimismo, la adjudicataria deberá facilitar al Consorcio de Aguas un informe, en soporte informático, consistente en el resumen anual de los envíos gestionados, detallando el número y los importes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales si procediese.

Decimoctava. - Servicio de Atención al cliente

La empresa adjudicataria deberá contar con un servicio de atención al cliente, incluyendo un teléfono de atención. Se deberá indicar, cuando menos, el número oficinas de atención al público en la provincia de Bizkaia, así como su emplazamiento, dando cumplimiento como mínimo a lo establecido en la cláusula relativa al “Lugar de entrega de los envíos”.

Decimonovena. - Resolución de incidencias

La empresa adjudicataria está obligado a resolver las reclamaciones realizadas por los/as ciudadanos/as en un plazo medio de diez (10) días desde su interposición, comunicando al CABB de forma inmediata aquellos que puedan tener una especial trascendencia.

Vigésima. - Control de calidad

El consorcio se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado.

A tenor de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 43/2010 del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, la empresa adjudicataria deberá estampar en los envíos que se le confíen un sello o cualquier otra identificación inequívoca, así como la fecha en la que se produce.

La empresa adjudicataria estará obligada a atender las quejas y reclamaciones motivadas por la prestación de los servicios postales, en los términos establecidos en el artículo 10 de la Ley

43/2010 del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Para ello, la empresa adjudicataria estará obligada a investigar sin coste adicional, los hechos manifestados en las reclamaciones efectuadas, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos, realizando los informes que sean necesarios.

Vigesimoprimera. - Indemnizaciones

Sin perjuicio de la responsabilidad que en cada caso pueda proceder, en los casos de incumplimiento de lo establecido en el presente pliego y de lo que establece la normativa de servicios postales se aplicarán penalizaciones determinadas por el organismo oficial correspondiente.

En cualquier caso, el adjudicatario se compromete a indemnizar al Consorcio de Aguas por las incidencias y extravíos de los objetos que se le confíen con el carácter de certificado o registrado, así como por el cumplimiento de la recogida de la correspondencia en los horarios establecidos, que, como mínimo y salvo mejor oferta, ascenderá a las siguientes cantidades:

- ✓ Por extravío de un objeto certificado o registrado: El equivalente al coste de 10 envíos de las mismas características.
- ✓ " Por la entrega fuera de plazo de un envío urgente: Devolución importe
- ✓ " Por cada día de incumplimiento de recogida de la correspondencia en el punto y hora establecido: El equivalente a 50 unidades del concepto carta certificada local hasta 20 gramos normalizada.

El licitador deberá detallar en su oferta el importe de las indemnizaciones a las que se comprometa; aspecto que será valorado en el análisis de su oferta técnica.

El abono de indemnizaciones, así como el de las consecuencias económicas de retrasos en la entrega de los envíos, se efectuará mediante descuento del importe de las mismas en las facturas mensuales inmediatamente posteriores a la resolución de la incidencia.

La imposición durante dos meses consecutivos de las indemnizaciones a las que hace referencia el presente apartado habilitará al Consorcio a rescindir el contrato, perdiendo el adjudicatario la garantía establecida por fiel cumplimiento del mismo.

Vigesimosegunda. - Secreto de las comunicaciones y protección de datos

I. Prohibición expresa de acceder a datos de carácter personal

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de ficheros con datos de carácter personal, a soportes o recursos que contengan datos de carácter personal, o a otro tipo de documentación de carácter confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.

En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a los datos de carácter personal propiedad del CABB.

II. Deber de secreto

El personal de la adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter personal, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas.
Igualmente queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma los datos de carácter personal a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

III. Medidas de seguridad

La adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones del CABB. En concreto:

- El personal de la adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.)
- La adjudicataria garantizará que la información de la que se disponga por razón de prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene guarden o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.
- La adjudicataria se compromete a destruir todos los datos de carácter personal que conozca en virtud de la prestación del contrato. Esta obligación afecta a todo soporte o documento en el que conste cualquier tipo de dato de carácter personal y adoptará las medidas necesarias para garantizar la imposibilidad de recuperación de este tipo de datos.
- Cualquier incidencia que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos de carácter personal propiedad del responsable de fichero durante o posterior a la vigencia del presente contrato serán comunicadas de inmediato al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

IV. Garantía de confidencialidad

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

V. Responsabilidad y causas de resolución del contrato

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.

A mayor abundamiento, la normativa sobre protección de datos se recoge en el artículo 7 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, la cual el adjudicatario se obligue expresamente a cumplir.

En la prestación de los servicios postales, la adjudicataria deberá garantizar el secreto de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 5 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, artículos, 18.3 y 55.2 de la Constitución Española y artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. De este modo, 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.

Así mismo, la adjudicataria garantizará el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa sectorial sobre seguridad del funcionamiento de la red en materia de transporte de sustancias peligrosas, protección del medio ambiente y ordenación territorial.

Vigesimotercera. - Rescisión del contrato

En caso del que el CABB estimase que la ejecución del contrato no está siendo satisfactoria, lo comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que adopte las medidas procedentes para corregir la situación. De no corregirse, el CABB reiterará la comunicación con apercibimiento de la posibilidad de rescindir el contrato conforme lo regulado en el Pliego de Condiciones Administrativas.

Bilbao, 6 de mayo de 2021