Número de Expediente: 23/2025

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DE AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, S.A.U.

1. OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas para la prestación de los servicios postales para Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.U. (AMVISA) durante la vigencia del 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 Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.U., conforme a lo que se especifica en el pliego de condiciones técnicas.

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

- Cartas ordinarias de hasta 500 gramos de peso nacionales.
- Cartas certificadas de hasta 500 gramos de peso nacionales.
- Notificaciones administrativas de hasta 500 gramos de peso.

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, así como a las disposiciones que la desarrollan.

3. RÉGIMEN DE DECLARACIÓN RESPONSABLE Y / O AUTORIZACIONES

Para la prestación de servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, las empresas licitadoras deberán disponer de Autorización Administrativa Singular, otorgada por la Comisión Nacional del Sector Postal regulada 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 de 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.

4. 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 Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz S.A., conforme a lo que se especifica en el presente pliego y en 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.

NUMERO DE ENVÍOS ESTIMADOS A REALIZAR POR AÑO (*)

CARTAS ORDINARIAS	Envíos /año
Hasta 20g. Normalizada Facturación trimestral	460.000
Hasta 20g. Normalizada Resto	15.000
Hasta 20g Sin Normalizar	1.200
Hasta 50g.	150
Hasta 100g.	90
Hasta 500g.	60
CARTAS ORDINARIAS	**476.500**

URGENTES	Envíos /año
Hasta 20g. Normalizada	10
Hasta 20g Sin Normalizar	2
Hasta 50g	2
Hasta 100g.	2
CARTAS URGENTES	**16**

CARTAS CERTIFICADAS Y NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS	Envíos /año
Hasta 20g. Normalizada	5.000
Hasta 20g Sin Normalizar	50
Hasta 50g	10
Hasta 100g.	3
Hasta 500g.	1
CARTAS CERTIFICADAS Y NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS	**5.064**

SERVICIOS ADICIONALES DE CERTIFICADOS Y NOTIFICACIONES

	Envíos /año
Aviso de recibo nacional	5.000
Gestión de entrega	5.000
Aviso de recibo electrónico	1
Retorno de información de entrega	1

(*) En el Anexo I del pliego administrativo, en base al cual ha de realizarse la oferta económica individualizada por tipo de servicio a realizar, figura el desglose en función del destino y modo de envío, con el importe máximo a ofertar.

Del total de envíos postales realizados por AMVISA, más del 95% tiene como destino el municipio de Vitoria-Gasteiz, por lo que **la oferta a realizar tendrá precios únicos para cada tipo de envío, independientemente de si se trata de un envío local o interurbano.**

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1.- CORREO ORDINARIO

El adjudicatario recogerá diariamente en el lugar que se especifique, la remesa con los lotes generados por Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. acompañada de un justificante en el que consten el número y tipo de envíos, y la trasladará a sus locales donde procederá a la clasificación, y al resto de tareas de manipulación precisas para dar curso a 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 AMVISA le facilite.

Además, el adjudicatario entregará un albarán en fichero formato Excel o Access en el que conste la clasificación efectuada para cada tipo de envíos en función de su tramo de peso y destino.

Los servicios demandados por Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.U. son para los siguientes tipos de envíos postales:

- Cartas ordinarias de hasta 500 gramos de peso, nacionales.
- Cartas certificadas de hasta 500 gramos de peso, nacionales.
- Notificaciones administrativas de hasta 500 gramos de peso, con constancia de su recepción.

Los servicios descritos en el párrafo anterior 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, que seguidamente se describen:

- Gestión de las devoluciones: Servicio de clasificación de los envíos y notificaciones devueltos, custodia de los mismos y entrega en caso de que se solicite.
- Devolución de avisos de recibo del correo certificado que no sean notificaciones.
- Gestión de entrega (segundo intento en las notificaciones administrativas)
- Digitalización, clasificación y entrega de avisos de recibo de las notificaciones.
- Custodia de los avisos de recibo físicos de las notificaciones.
- Servicio de certificación del hecho y las circunstancias que motivan la no entrega de envíos a sus destinatarios o la no devolución a AMVISA de los avisos de recibo (electrónicos o no) correspondientes a envíos entregados.
- Recogida de envíos.
- Retorno de información de entrega

Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.U. se reserva el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante sus propios recursos.

5.2.- CORREO POR FACTURACIÓN TRIMESTRAL.

Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.U. realiza actualmente su facturación regular de manera trimestral, en los meses de enero, abril, julio y octubre de cada ejercicio. La impresión, manipulación y ensobrado que esta facturación requiere podrá ser realizada, durante la vigencia de este contrato de distribución postal, en poblaciones distintas a Vitoria-Gasteiz, 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. En la actualidad este proceso se realiza en Gipuzkoa.

A todos los efectos (especialmente a efectos de consideración para la aplicación del precio ofertado), esta correspondencia será considerada como si la entrega hubiese sido realizada en Vitoria-Gasteiz, es decir, Carta Ordinaria Nacional Local.

En caso de que la periodicidad o procedimiento de envío de la facturación de AMVISA sufrieran modificaciones durante la vigencia del contrato resultante de este concurso, por cambios en la manera de facturar, o por cambios en el lugar de entrega de la correspondencia a distribuir, los precios ofertados por tipo de envío no sufrirán modificaciones.

6. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

La totalidad de los envíos que el adjudicatario recoja deberán ser tratados en el mismo día en que se efectúe la recogida. Se entiende por tratamiento el conjunto de las operaciones postales realizadas con los envíos ya clasificados, destinadas a preparar los envíos para darles curso. Para ello la oficina de admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar admisiones masivas.

La empresa adjudicataria deberá estampar su sello y/o cualquier otra identificación inequívoca, a efectos de control, calidad y posibles reclamaciones.

Cartas ordinarias:

La entrega se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío.

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 caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará el número de envío completo, el número de teléfono de información a las personas destinatarias y el aviso con la posibilidad de que, dentro de los 7 días naturales siguientes, pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario.

Notificaciones administrativas:

La práctica de las notificaciones administrativas se realizará con constancia de su entrega, rehúse o imposibilidad de entrega.

Los licitadores deberán especificar obligatoriamente en su oferta a través de qué medios van a garantizar la fehaciencia en la entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega de las notificaciones.

Las notificaciones se llevarán a cabo según lo previsto en el artículo 40, 41, 42 y siguientes de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o en aquellas modificaciones posteriores que lo regulen.

La práctica de las notificaciones en papel en el domicilio del interesado se llevará a cabo según lo previsto en el artículo 42-2º de la Ley de procedimiento Administrativo Común.

En el aviso de llegada depositado en el buzón domiciliario de la persona destinataria, cuando la entrega de la notificación resulte infructuosa tras los dos intentos, deberá figurar 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 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.

El adjudicatario devolverá a Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A., los avisos de recibo del correo certificado y de las notificaciones, debidamente clasificados, en un plazo máximo de **15 días** desde la admisión del envío.

Tanto si la notificación ha sido devuelta, como cuando es rechazada, la adjudicataria deberá informar sobre la misma en los retornos de información que correspondan.

En caso de que AMVISA así lo decidiera, podrá solicitar al adjudicatario un servicio de Retorno de la Información de entrega, que permita el seguimiento telemático de los procesos de distribución y entrega de los envíos. Esta información deberá posibilitar conocer el estado de los envíos en cada momento, y las posibles circunstancias que hayan producido ese estado.

Del mismo modo, será facultad de AMVISA la utilización o no de los servicios ofertados referentes al aviso de recibo, normal o electrónico.

Si entre la recogida y el curso de las notificaciones administrativas, el adjudicatario tiene constancia del deterioro o extravío de alguno de los envíos incluidos en la remesa, deberá notificarlo a Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. en el plazo de cinco días hábiles para su reposición.

Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. podrá solicitar al adjudicatario un certificado sobre las circunstancias de entrega de las notificaciones administrativas con validez jurídica, en el que consten todos los datos que AMVISA solicite.

7. PLAZOS DE ENTREGA

Los plazos de entrega de los servicios postales, que comenzarán a contarse desde la retirada por el adjudicatario de los envíos de las dependencias de AMVISA, o de la dirección de entrega de la correspondencia que se determine, hasta su entrega al destinatario, serán como máximo los siguientes:

Tipo de envío postal	Destino	Plazo máximo
Carta ordinaria	Local	2 días hábiles
	Facturación trimestral	4 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles
Carta certificada	Local	2 días hábiles
	Nacional	4 días hábiles
Notificaciones administrativas	Local	2 días hábiles
	Nacional	4 días hábiles
Entregas urgentes	Local	1 día hábil
	Nacional	2 días hábiles

Estos plazos podrán ser objeto de mejora en la oferta técnica que realice el licitador.

8. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS

La empresa adjudicataria debe recoger los envíos postales de correo ordinario, sin coste adicional alguno, todos los días de lunes a viernes, excepto festivos, de 13 a 14 horas, en las oficinas de AMVISA, sitas en la actualidad en el Paseo de Fray Francisco de Vitoria, 21 C Bajo, 01007 de Vitoria-Gasteiz.

En los casos en que la impresión y ensobrado del correo ordinario, el certificado o las notificaciones, no se realice en las oficinas de AMVISA, ésta se reserva la posibilidad de exigir al contratista la recogida de los envíos en la dirección que se indique para ello.

Todo ello sin perjuicio de que los puntos de recogida o el horario varíen o se vean incrementados, en función de las necesidades de Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. En todos estos casos la recogida se efectuará dentro del horario laboral de AMVISA.

La facturación trimestral, y aquella otra correspondencia que determine AMVISA, en la dirección facilitada por AMVISA, según lo explicado en el punto 5.2.

El coste del servicio de recogida estará incluido en el precio ofertado para los distintos envíos.

Los cambios en los puntos de recogida serán comunicados a la empresa adjudicataria, que quedará obligada a recoger los envíos postales en las nuevas direcciones que se indiquen.

Los envíos se recogerán por la empresa adjudicataria en las condiciones estipuladas en el punto **5 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**.

9. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. 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.

10. 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 AMVISA, 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 Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.

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 AMVISA. 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.

Red de oficinas:

Al objeto de dar un adecuado servicio al ciudadano en la recepción de los envíos postales, en especial de las notificaciones administrativas y cartas certificadas que se encuentren en dependencias del adjudicatario por no haber sido posible su entrega o notificación en el domicilio del interesado, la adjudicataria deberá facilitar a los ciudadanos una red de oficinas a pie de calle en número suficiente, con el fin de garantizar las necesidades postales de los mismos en este Municipio, en los municipios existentes en el Territorio Histórico de Álava, en el resto de la Comunidad Autónoma Vasca y del territorio nacional. Si no cumple con este requisito, el licitador deberá disponer de título que le habilite al acceso en la red postal pública, que le permita depositar los envíos para los cuales no disponga de recursos suficientes, para llevarlos a cabo de la forma correcta, si el licitador no es el operador que tiene encomendada la prestación del servicio postal universal.

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.
- Facilitar a través de Internet la gestión de envíos certificados.
- Poder remitir on line documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente y entrega registrada (bajo firma).
- Control de la facturación de los servicios prestados.

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

Equipamiento:

La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar a AMVISA, sin coste adicional, todo el equipamiento como carros, bandejas, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

11. CONTROL DE CALIDAD

Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. 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 de AMVISA que a tal fin sea designado, debiendo igualmente 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 AMVISA, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable de Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A., en un plazo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento.

Para evaluar la calidad del servicio, Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. podrá realizar periódicamente un muestreo sobre las notificaciones administrativas.

12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento del contrato, la adjudicataria velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales.

Asimismo, deberá lograr los objetivos de la coordinación de actividades empresariales que se establecen en el artículo 24 LPRL y la aplicación coherente y responsable de la acción preventiva recogidos en el artículo 15 de la LPRL, así como la aplicación correcta de los métodos de trabajo por las empresas concurrentes. El control de las interacciones de las diferentes actividades empresariales. Así como la adecuación entre los riesgos existentes y las medidas preventivas adoptadas.

En cumplimiento del deber de cooperación con AMVISA y la empresa encargada de la ejecución del servicio:

1º) Ambas partes se proporcionarán información recíproca de todas y cada una de las empresas y trabajadores sobre los riesgos que se generen en la concurrencia de actividades en el lugar de ejecución.

2º) La empresa adjudicataria fijará medidas de coordinación de los riesgos laborales que se consideren necesarias teniendo en cuenta el grado de peligrosidad, el número de trabajadores y la duración de la concurrencia trabajadores en la obra.

3º) La empresa adjudicataria deberá informar a sus trabajadores de los riesgos derivados de la concurrencia de actividades empresariales en el lugar de trabajo.

13. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS

Protección de datos de carácter personal

La base de legitimación habitual para el tratamiento de datos por parte de un profesional es la existencia de un contrato.

La empresa adjudicataria deberá respetar los deberes de confidencialidad y secreto en el tratamiento de datos personales así como el resto de obligaciones establecidas para los responsables del tratamiento por la normativa española y europea de protección de datos de carácter personal.

En el ejercicio profesional, es responsable la sociedad titular de la mercantil en la que presta los servicios.

Los contratistas deberán guardar secreto de todos los hechos o datos de carácter personal que conozcan por razón de cualquiera de las modalidades de su actuación profesional; extendiendo dicho deber de confidencialidad en el tiempo, incluso habiendo expirado la duración de la relación contractual. La obligación de secreto no tiene fecha de caducidad.

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.

14. REPERCUSIÓN DE PERJUICIOS ECONÓMICOS.

Cuando la realización incorrecta de los trabajos objeto del presente contrato, y especialmente de las notificaciones administrativas, genere un perjuicio a AMVISA, éste podrá repercutir al adjudicatario el importe económico de dicho perjuicio siguiendo los procedimientos legales oportunos.

15. PRESENTACIÓN OFERTAS

No se admitirán ofertas parciales, las cuales serán objeto de exclusión del procedimiento de licitación. El licitador deberá presentar oferta para todas las tipologías de los envíos integrantes del modelo de proposición de ofertas.

La oferta económica se presentará desglosada utilizando el documento que se incluye en los pliegos administrativos. Deberá hacerse constar, en el correspondiente apartado, el precio unitario (dos decimales) y será el utilizado para la liquidación y facturación periódica de los servicios realizados. Los precios ofertados para cada tipo de servicio deberán comprender todos los gastos e impuestos para la implantación y funcionamiento del servicio, a excepción del IVA.

El número de unidades de envíos 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 a AMVISA por motivo de que le sean asignados 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.