PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DEL AYUNTAMIENTO DE DURANGO.

1. OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones de tipo técnico para la prestación de los servicios postales para el Ayuntamiento de Durango para el año 2023. Se extenderá y aplicara en la totalidad de los documentos a notificar que alude la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que no deban de ser notificaciones electrónicas.

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 PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

Las empresas licitadoras para la prestación de los servicios postales requeridos en la presente contratación se atendrán al régimen general de prestación de los servicios postales determinado en el Título IV de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

De este modo deberán:

- Disponer de Autorización Administrativa Singular para la prestación de los servicios postales incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal.

- Disponer de una declaración responsable presentada ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en los términos previstos en el Capítulo II del Título IV de la Ley 43/2010, para la prestación de servicios postales no comprendidos 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 del Ministerio de Fomento FOM/993/2017, de 2 de octubre, 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 núm. 250 de 17 de octubre de 2017).

- Disponer de Certificación actualizada de la inscripción en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, dependiente de la Comisión

Nacional de los Mercados y la Competencia, respecto de su situación administrativa, renovación anual de la misma, alta, baja o variaciones.

Dichas Certificaciones serán requisito obligatorio para concurrir a la licitación, salvo que se trate del operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal, de conformidad con la Disposición Adicional Primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, de servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

No obstante, y conforme a lo dispuesto por el artículo 4 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, de servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, los envíos sin dirección postal del destinatario no son servicios sujetos a dicha ley, por lo que no se requerirán las autorizaciones o declaración responsable indicadas para la prestación de servicios postales, ni la certificación de inscripción en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, dependiente de la Comisión nacional del Sector Postal.

4. SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

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

Asimismo, serán objeto del contrato todas las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega a la persona destinataria.

Igualmente se incluyen las notificaciones, en el domicilio de las y los interesados, de las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Quedan excluidas del ámbito del servicio las tareas específicas previas, tales como el diseño del envío, la impresión, ensobrado, embolsado, etc.

La descripción y características de los envíos postales son las que se contemplan 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 diciembre, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril.

Los envíos serán entregados a la empresa adjudicataria, en envases que le serán previamente proporcionados por ésta, separados en tres destinos nacionales: Locales, Interurbano 1 (capitales de provincia y poblaciones mayores de 50.000 habitantes), e Interurbano 2 (resto de localidades) y en dos destinos internacionales (Europa y resto de países).

Los servicios demandados por el Ayuntamiento de Durango son los siguientes:

- Cartas ordinarias de hasta 2 kilogramos de peso, nacionales e internacionales.
- Cartas ordinarias de franqueo en destino.
- Cartas certificadas de hasta 2 kilogramos de peso, nacionales e internacionales.
- Notificaciones administrativas nacionales de hasta 2 kilogramos de peso, con constancia fehaciente de su recepción o entrega y, en especial, de su rehúse o imposibilidad de entrega.
- Paquetes de hasta 30 kilogramos de peso, nacionales o internacionales.
- Envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, de libros, de catálogos, de publicaciones periódicas y los restantes cuya circulación no esté prohibida.
- Telegramas.
- Servicio de fax, de valor fehaciente, en una oficina de servicios postales.
- Apartado postal de franqueo en destino.

Los servicios descritos en el apartado anterior llevarán aparejados los servicios adicionales necesarios para garantizar la efectividad que se requiera, en particular de los envíos certificados (entrega bajo firma) y, en especial, de las notificaciones administrativas; Entre los posibles servicios adicionales que la adjudicataria se obliga a prestar estarán los siguientes:

- Avisos de recibo.
- Gestión de entrega (doble intento en las notificaciones administrativas) con el lapso temporal establecido en el artículo 42.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Retorno de información telemática de seguimiento de los procesos de distribución y entrega de los envíos.
- Digitalización y Clasificación de avisos de recibo.
- Prueba de Entrega Electrónica.
- Tercera entrega urgente de notificaciones y cartas certificadas.
- Prestación de servicios accesorios de urgencia, reembolso y valor declarado.
- Entrega a domicilio de los envíos recepcionados en los apartados postales del Ayuntamiento de Durango.
- Recogida de envíos.

El Ayuntamiento de Durango se reserva el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante sus propios recursos.

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 **fehaciencia de su distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega. Para el resto de empresas licitadoras distintas al operador designado para la prestación del servicio postal universal, se exige disponer de un sistema de constancia que supla la falta de fehaciencia que se presupone al operador designado para la prestación del servicio postal universal;** sistema que garantice la constancia, por cualquiera de los medios admitidos en derecho, de la distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega de las notificaciones administrativas, mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus empleados/as; todo ello conforme a la Sentencia 5395/2015 de la Sala de lo Contencioso del Tribunal Supremo.

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. Y Para el resto de empresas licitadoras distintas al operador designado para la prestación del servicio postal universal, se exige disponer de un sistema de constancia que supla la falta de fehaciencia que se presupone al operador designado para la prestación del servicio postal universal;

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 especificando el departamento 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 utiliza el Ayuntamiento de Durango**- 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 al Ayuntamiento de Durango 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 la entidad contratante 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 del Ayuntamiento de Durango 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. Las empresas licitadoras, en la *propuesta técnica*, deberán detallar exhaustivamente cuál será el procedimiento de verificación (CSV) utilizado en caso de que el aviso de recibo sea electrónico.

A fin de facilitar el seguimiento informático de los envíos de entrega bajo firma, la adjudicataria proveerá al Ayuntamiento de Durango, 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, permita:

- 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.

5. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS

La empresa adjudicataria debe recoger, sin coste adicional alguno, los envíos postales todos los días de lunes a viernes (excepto festivos), en el punto indicado a continuación, sin perjuicio de que el mismo varié o se vea incrementado, en función de las necesidades del Ayuntamiento:

- Ayuntamiento de Durango; Barrenkalea nº 17, Durango.

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 recogidos en el Ayuntamiento de Durango deberán ser tratados en el mismo día de la recogida de manera que se minimicen los desplazamientos previos a este tratamiento. La empresa licitadora deberá explicar en su memoria los medios materiales, humanos (locales, infraestructuras, equipos técnicos e informáticos, redes de distribución, etc.) y procedimientos de que dispone para realizar el tratamiento y distribución de la correspondencia con la mayor eficacia. La oficina encargada de la admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar la admisión simultánea y masiva de envíos, con los volúmenes que se

describen en la oferta. Se hace notar que, en algunos periodos del año, coincidiendo con el calendario fiscal de determinados tributos, por la celebración de un determinado evento o por cualquier otra circunstancia.

Los envíos recogidos por la adjudicataria del contrato irán acompañados de un albarán de entrega en el que se reflejarán los siguientes datos: nombre del cliente, nº de contrato, nº de cliente, NIF y fecha. A continuación y detalladamente, se reflejarán, al menos, el número de envíos de acuerdo con el tipo de envío, su tramo de peso y destino.

Posteriormente, los albaranes que la adjudicataria se lleve acompañando a los envíos serán validados y se entregará una copia justificativa al Ayuntamiento de Durango con el conforme o con las rectificaciones que entiendan deban realizarse.

La empresa adjudicataria debe recoger, sin coste adicional alguno, los envíos postales a **la hora** establecida por la persona de contacto que a tal efecto se designe por el Ayuntamiento de Durango que será la encargada de las relaciones con la empresa adjudicataria y que transmitirá las instrucciones precisas para el cumplimiento del objeto del contrato.

6. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por el Ayuntamiento de Durango. 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 o entidades sin personalidad, así como las señas de un domicilio, que contendrá el nombre de la vía y el número de la finca, así como en número de piso y la letra, si los hubiera, o los datos que se establezcan para la entrega de los envíos en las oficinas de la red postal.

La empresa adjudicataria debe hacer entrega de los envíos recepcionados en los apartados postales del Ayuntamiento de Durango todos los días laborables, de lunes a viernes, excepto festivos, en el lugar indicado para la recogida de los envíos, sin perjuicio de que el mismo varíe o se vea incrementado, en función de las necesidades del Ayuntamiento.

Al objeto de dar un adecuado servicio a la ciudadanía en la recepción de los envíos postales, en especial las notificaciones administrativas y cartas certificadas, que se encuentran en dependencias de la adjudicataria por no haber sido posible su entrega o notificación en el domicilio de la persona interesada, así como para ejercer los derechos a la información y presentación de reclamaciones o quejas con motivo de la prestación de los servicios postales objeto del presente pliego, la adjudicataria deberá facilitar a la ciudadanía una red de oficinas, a pie de calle, en número suficiente y atendida por personal debidamente capacitado, con el fin de garantizar sus necesidades postales en todos los territorios del Estado, así como en los distintos municipios del Territorio

Histórico de Bizkaia. Y, en todo caso, deberá existir, al menos, una oficina abierta al público en Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz.

Con fundamento en lo expuesto, las empresas licitadoras deberán contar con oficinas para atender al público y el servicio con las siguientes condiciones:

- Horario amplio de atención al público presencial y telefónico.
- Las oficinas deberán ser de la empresa licitadora o de la red asociada.
- Deberán ser oficinas destinadas a servicio postal. No se aceptan otro tipo de locales o actividades
- Las oficinas deberán situarse en planta baja y ser de fácil acceso y exentas de barreras arquitectónicas.

La empresa licitadora podrá completar la red de oficinas disponibles en el momento de presentar su oferta con otras nuevas que se compromete a adscribir al contrato en el caso de que resulte adjudicataria.

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, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

7. PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES

Los plazos de entrega serán los establecidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas para notificar las resoluciones dictadas por las mismas.

Asimismo, las consecuencias económicas del incumplimiento de los plazos de entrega serán las establecidas para el operador designado para prestar el Servicio Postal Universal, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 25 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Todos los plazos máximos de entrega empezarán a contar desde la misma fecha de su retirada de las dependencias del Ayuntamiento o desde su depósito en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria.

Tanto los plazos de entrega como las consecuencias económicas por el incumplimiento de los mismos, deberán ser objeto de detalle y en su caso, mejora en la propuesta técnica a presentar por las empresas licitadoras.

El plazo de devolución de las cartas que no hayan podido ser entregadas no será superior a 10 días hábiles para todo el territorio nacional desde el día en que el envío

postal no haya podido entregarse a la persona destinataria, señalando en cada carta devuelta el motivo por el que no ha podido ser entregada.

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 se designe por el Ayuntamiento de Durango que será la encargada de las relaciones con la empresa adjudicataria y que transmitirá las instrucciones precisas para el cumplimiento del objeto del contrato.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá designar una persona que servirá de interlocutora para el Ayuntamiento y será la encargada de recibir las instrucciones que le haga llegar la persona designada por el Ayuntamiento conforme al párrafo anterior y acompañará al responsable del Ayuntamiento en las visitas inspectoras que, en su caso, se realicen.

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 el Ayuntamiento. 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, así como para ejercer los derechos a la información y presentación de quejas o reclamaciones que los ciudadanos quieran realizar con motivo de la prestación de los servicios postales objeto del presente pliego, el adjudicatario deberá disponer de una oficina abierta de atención al público en este municipio, cuya actividad esencial sea la postal, situada a pie de calle, en un lugar de fácil accesibilidad para los ciudadanos (sin barreras arquitectónicas), y que no sea piso o vivienda de particular o de empresa, o sede social, o local comercial dedicado a la venta al público, con un horario de apertura al público de lunes a viernes de al menos 6 horas diarias y los sábados de al menos 3 horas.

Así mismo, la adjudicataria deberá facilitar a los ciudadanos una red de oficinas postales a pie de calle en número suficiente, con el fin de garantizar las necesidades postales de

los mismos, en el resto de municipios existentes en este Territorio Histórico de Bizkaia, en el resto de la Comunidad Autónoma Vasca y del territorio estatal.

La oficina encargada de la admisión de los envíos postales del Ayuntamiento de Durango deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar la admisión simultánea y masiva de envíos, de acuerdo con la estimación de envíos que se detalla en el Anexo – Propuesta Económica de este pliego.

La adjudicataria deberá garantizar los derechos a la información y presentación de quejas o reclamaciones a las personas con discapacidad en los términos que se prevén en el artículo 19 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Servicio de Atención al Cliente:
La empresa adjudicataria deberá contar con un servicio de atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el Ayuntamiento.

Página Web o herramienta informática:
La empresa adjudicataria deberá disponer de una página Web o, en su defecto, proporcionar una herramienta informática para el control y facturación de los servicios prestados, posibilidad de generar la documentación pertinente por medios telemáticos, que permita:

- Elaborar diariamente los albaranes de entrega.
- Facilitar a través de Internet la gestión de envíos certificados o notificaciones, ofreciendo la posibilidad de que el alta de los destinatarios se efectúe mediante fichero de texto con un formato predefinido y generado con herramientas ofimáticas MS Excell o MS Access y que permita obtener y confeccionar una relación o listado de los mismos 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 identifica de forma única cada certificado o notificación.
- Poder remitir on line documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente y entrega registrada (bajo firma) como por ejemplo telegramas, fax de valor fehaciente, etc.
- Acceso libre a poder consultar o realizar el seguimiento de envíos certificados, notificaciones, burofax, paquetes, etc, tanto por el remitente como por el destinatario.
- Presentar quejas o reclamaciones que los ciudadanos quieran realizar y así garantizar los derechos de los mismos recogidos en las leyes vigentes.

Equipamiento:
La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar al Ayuntamiento, sin coste adicional, todo el equipamiento como etiquetas autoadhesivas con códigos de barras, formularios

de A/R, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

9. INDEMNIZACIONES

El artículo 12 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal reconoce a las personas usuarias del servicio postal el derecho a recibir indemnización. Por consiguiente, la adjudicataria se compromete a indemnizar a las entidades contratantes en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada, en el segundo.

Las empresas licitadoras deberán detallar en su oferta el importe de las indemnizaciones anteriores, aspecto que será objeto de valoración.

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

10.CONTROL DE CALIDAD

El Ayuntamiento de Durango 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 del Ayuntamiento de Durango que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores. Dicho interlocutor será una persona con tareas comerciales, de coordinación o dirección del servicio (no se admite personal operativo de reparto o manipulación).

A tenor de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, la empresa adjudicataria deberá estampar en la cubierta del envío, la identificación del operador postal que se hace cargo del mismo, así como la fecha en que se produce.

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

Para evaluar la calidad del servicio, el Ayuntamiento de Durango podrá realizar periódicamente un muestreo de cada una de las notificaciones administrativas.

11. REPERCUSIÓN DE PERJUICIOS ECONÓMICOS

Cuando la realización incorrecta de los trabajos objeto del presente contrato y, especialmente de la notificación, genere un perjuicio económico al Ayuntamiento de Durango, este podrá repercutir al adjudicatario el importe económico de dicho perjuicio siguiendo los procedimientos legales oportunos.

12. FACTURACIÓN

La facturación se realizará mensualmente por la totalidad de los servicios postales prestados al Ayuntamiento de Durango.

Las facturas se emitirán electrónicamente y, además, se enviarán facturas PDF con el detalle que a continuación se expone.

En la factura se deberá detallar pormenorizadamente el número de envíos, por tipos y tramos de peso, ámbitos de destino, precio, de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados y la información de los albaranes admitidos. Asimismo, deberá constar el precio unitario de cada envío, el Impuesto sobre el Valor Añadido, si procede, 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 de los realizados a través de éste.

13. 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. Deberá cumplir todo lo previsto en su sector por la normativa en vigor de prevención y riesgos laborales, en especial, lo relativo a los principios de la acción preventiva (Art. 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), formación de trabajadores (Art. 19) y equipos de trabajo y medios de protección (Art. 17) y demás normativa específica en la materia.

14. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato estarán a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre sobre Servicios Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Asimismo,

deberán respetar las prescripciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 elativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas. Dichos compromisos serán recogidos en documento contractual y la adjudicataria se comprometerá explícitamente a informar y formar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanan. A estos efectos la empresa adjudicataria tendrá la consideración de "encargado del tratamiento".

Deber de secreto
La empresa adjudicataria, conforme al artículo 5.1 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, deberá realizar la prestación de los servicios con plena garantía del secreto de las comunicaciones postales, de conformidad con lo dispuesto en los art. 18.3 y 55.2 de la Constitución Española y en el art. 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Asimismo, la adjudicataria, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, no facilitará ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario ni a sus direcciones, sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 6 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

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 protección de los 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.

La empresa adjudicataria ha de cumplir preceptivamente, en materia de protección de datos, lo estipulado 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.

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 Ayuntamiento de Durango. 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 disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde 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 afecta 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 será comunicada de inmediato al Ayuntamiento de Durango.
- 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.

15. RESPONSABILIDAD Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Además de las causas previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el contrato podrá ser resuelto cuando se den alguna de las siguientes circunstancias:

- La vulneración del principio de inviolabilidad de la correspondencia.
- La vulneración de protección de datos, es decir, de la protección de datos de carácter personal, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y la protección de la intimidad.
- La vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal.
- La falsedad en la información proporcionada por la empresa adjudicataria relativa a la práctica de las entregas, así como la negativa a facilitar cualquier información al órgano de contratación o a los órganos o agentes encargados del seguimiento de la ejecución del contrato.
- La pérdida de la habilitación empresarial requerida.
- Cuando las penalidades aplicadas alcancen el 1% del importe total del contrato (sin incluir las prórrogas).
- Cuando las penalidades aplicadas en dos meses, no necesariamente consecutivos, alcancen el 5% de la facturación mensual.

16. REPERCUSION DE PERJUICIOS ECONOMICOS. SEGURO.

Sin perjuicio de lo previsto específicamente en el presente Pliego de prescripciones técnicas respecto de las indemnizaciones que procedan por pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos, la adjudicataria vendrá obligada a suscribir con carácter general para el servicio un seguro de responsabilidad civil, con una franquicia máxima de 1.500 €, en sus vertientes general, patronal y de trabajos terminados, incluyendo como asegurado al Ayuntamiento de Durango, por un límite indemnizatorio de al menos 1.200.000€ por siniestro y año, sin sublímite por víctima, salvo en la patronal, que será como mínimo de 300.000€.

La adjudicataria deberá aportar a la firma del contrato copia de la póliza suscrita, así como acreditar la vigencia de la misma durante el plazo de la ejecución del contrato.

17. PERSPECTIVA DE GÉNERO.

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere. Todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y 3.3 de la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, en los que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

Durango a 11 de noviembre de 2022

La Secretaria General

OLEAGA LARRINAGA MARIA TERESA - 30616524M

Firmado digitalmente por OLEAGA LARRINAGA MARIA TERESA - 30616524M
Fecha: 2022.11.11 11:42:24 +01'00'