PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DEL AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE Y JUZGADO DE PAZ DE PORTUGALETE

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye las condiciones técnicas para la prestación de los servicios postales generados en el ámbito del Ayuntamiento de Portugalete y del Juzgado de Paz de Portugalete, comprendiendo la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, y entrega a domicilio de los envíos postales o avisos de recibo, de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Igualmente se incluyen las notificaciones, en el domicilio de las personas interesadas, 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.

Asimismo, serán objeto del contrato todas las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios incluida la devolución de los avisos de recibo y, en su caso, de las cartas certificadas o los propios envíos, cuando no pueda efectuarse la entrega a la persona destinataria.

La descripción de los envíos postales es la que se contempla 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.

Quedan excluidas del objeto del contrato las campañas de envíos masivos que, además del propio servicio postal, precisen de tareas específicas previas como el diseño del envío, impresión, ensobrado automático, embolsado y otras de carácter análogo. Quedan también excluidas las notificaciones electorales.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el pliego, y mientras no se produzcan cambios legislativos o de normativa legal que afecten a las condiciones o prescripciones del presente contrato, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo dispuesto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y en el Real Decreto 1.829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, en tanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo dispuesto en la Ley 43/2010.

2.- SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO

Los envíos postales objeto del presente contrato son los siguientes**:**

Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de cartas: ordinarias, certificadas, así como tarjetas postales, cualquiera que sea su destino, con entrega en la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario:

- Cartas y tarjetas postales ordinarias de hasta 2 kilogramos de peso

- Cartas certificadas, bajo firma de entrega y/o con acuse de recibo, de hasta 2 kilogramos de peso
- Notificaciones Administrativas con constancia fehaciente de su recepción, de hasta 2 kilogramos de peso
- Paquetes postales de hasta 20 kg, de peso de entrega a domicilio bajo firma
- Telegramas, impuestos on-line o en oficinas.
- Los servicios demandados por el Ayuntamiento de Portugalete llevarán aparejados los servicios adicionales necesarios para garantizar la efectividad que se requiera, en particular de los envíos certificados y de las notificaciones administrativas; servicios que la empresa adjudicataria, se obliga a prestar. Entre los posibles servicios adicionales, estarán:
- Gestión de entregas
- Recogida de envíos
- Avisos de recibo.
- Retorno de información telemática de seguimiento detallado de los procesos de distribución y entrega de los envíos
- Digitalización, clasificación y devolución de avisos de recibo o su custodia tras haber sido digitalizados
- Servicio de Certificación del hecho y las circunstancias que motivan la no entrega de envíos a sus destinatarios, o la no devolución al Ayuntamiento de los avisos de recibo (electrónicos o no correspondientes a envíos entregados.

Las notificaciones administrativas deberán realizarse según las exigencias de los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de lo dispuesto en los 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 1.829/1999, 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.

En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento de notificación deberá realizarse después de las quince horas y vicerversa, dejando, en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Deberá quedar constancia de ambos intentos señalando fecha y hora de los mismos.

Si las normativas de procedimiento administrativo reguladoras de la práctica de las notificaciones sufrieran cambios en sus prescripciones, la empresa adjudicataria deberá adaptarse a las nuevas obligaciones legales.

Las empresas adjudicatarias deberán disponer de un 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 o de las

certificaciones y que supla las ventajas que son inherentes a la "fehaciencia" con parecidas cuotas de eficacia y mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus empleados

La adjudicataria deberá contar con un sistema de control y seguimiento automatizado de las notificaciones administrativas basado en ficheros informáticos de intercambio de información y recuperación de la misma. Todo el proceso deberá ser lo más automatizado posible incorporando lectura a través de códigos de barras, códigos, firma digitalizada, o cualquier otro elemento tecnológico que permita la gestión con la máxima automatización y garantía –tanto funcional como legal- del proceso en su conjunto.

La adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Portugalete 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 del Ayuntamiento Portugalete El sistema de información del Ayuntamiento de Portugalete para la gestión y soporte de la distribución de parte de las notificaciones administrativas municipales está diseñado según los formatos del sistema SICER, tanto para la entrega de la correspondencia como para el retorno de la información por vía telemática y la recepción de las incidencias. El adjudicatario deberá realizar las tareas objeto de este contrato utilizando dichos formatos.

El intercambio de información entre ambas plataformas será diario a través de un canal seguro que deberá implementarse al efecto, siendo el servidor seguro EDITRANS y/o SFTP/SSH

El Ayuntamiento de Portugalete podrá solicitar al adjudicatario un certificado con validez jurídica, que deberá emitirse en el plazo de tres días a partir de su petición, en el que consten todas las circunstancias relevantes de la práctica de la notificación. Si el adjudicatario no tuviese encomendada la prestación del servicio postal universal, con los efectos de fehaciencia atribuidos por la normativa de aplicación, al certificado deberán acompañarse los documentos o elementos de prueba en derecho, que acrediten el resultado de la notificación

3.- LUGAR DE RECOGIDA y ENTREGA DE LOS ENVÍOS

Los envíos postales serán puestos a disposición de la empresa adjudicataria diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos) a las 13, 00 horas en los lugares que se citan a continuación. Asimismo, la devolución de los envíos y documentación que la acompaña tendrá lugar en los mismos días y lugares a las 10,00 horas.

-Ayuntamiento de Portugalete: Plaza del Solar s/n

-Juzgado de Paz de Portugalete: C/ Marcelino Amenábar

Los cambios de los puntos de recogida, si los hubiera, serán comunicados a la empresa adjudicataria con la antelación suficiente para la correcta ejecución del servicio. La empresa adjudicataria quedará obligada a recoger los envíos postales en las nuevas direcciones que se le indiquen.

El Ayuntamiento de Portugalete remitirá a la empresa adjudicataria las instrucciones oportunas para concretar los requisitos de entrega en función de lo establecido en la normativa de servicios postales, de procedimiento administrativo común o en normativas sectoriales

El coste del servicio de recogida estará incluido en el precio ofertado

Los envíos recogidos deberán ser tratados en el mismo día de la recogida minimizándose los desplazamientos previos a este tratamiento.

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 que puedan entregarse

Los envíos recogidos por la empresa adjudicataria irán acompañados de un albarán de entrega en el que se reflejarán los siguientes datos: nombre del cliente, n° de contrato, n° 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 de los mismos al Ayuntamiento de Portugalete, con el conforme o con las rectificaciones que entienda que deban realizarse.

Respecto al franqueo de los envíos, 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 deberá asumir el franqueo de la correspondencia, tanto ordinaria, como certificada.

Respecto al lugar de entrega de los envíos, La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por el Ayuntamiento de Portugalete. 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, 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.

Al objeto de dar un adecuado servicio a la ciudadanía en la recepción de los envíos postales, en especial las notificaciones administrativas, cartas certificadas y paquetes, 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 recoger las quejas o reclamaciones que la ciudadanía quiera realizar con motivo de la prestación de los servicios postales objeto del presente pliego, la adjudicataria deberá facilitar a la ciudadanía al menos una oficina postal 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 7 horas diarias en jornada de mañana y tarde, y los sábados de al menos 3 horas.

4.- PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES.

Los plazos de entrega serán los establecidos para el operador designado para prestar el Servicio Postal Universal, de conformidad con lo dispuesto en el art.25 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. No obstante, hasta el desarrollo de la previsión establecida en el precitado artículo, los plazos máximos de entrega de los envíos

postales, desde la recogida por la empresa adjudicataria hasta la entrega al destinatario, con carácter general, serán los establecidos para el prestador del Servicio Postal Universal en el art.45 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento en el que se regula la prestación de los servicios postales, de 20 de abril, modificación por el Real Decreto 503/2007.

Todos los plazos máximos de entrega empezarán a contar desde la puesta a disposición de los envíos postales en manos de la empresa adjudicataria.

Así mismo, 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

El plazo de devolución de los envíos que no hayan podido ser entregados no será superior a cuatro días hábiles para los envíos locales e "interurbano 1" y de 6 días hábiles para el resto de envíos a contar desde el día en que el envío postal no haya podido entregarse a la persona destinataria, por cualquiera de las causas establecidas en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, señalando en cada envío devuelto el motivo por el que no ha podido ser entregada.

Para el caso de las notificaciones administrativas, el plazo durante el que las notificaciones que no han podido ser entregadas en un segundo intento deberán permanecer en las dependencias del adjudicatario a disposición de sus destinatarios, será de siete días naturales. A estos efectos, en el aviso de llegada que se deposite en el buzón del destinatario, deberá constar el código de barras o identificativo del envío.

Los avisos de recibo entregados y los envíos no entregados, tras dos intentos de entrega y depósito en lista, digitalizados, en caso de que no se contrate el servicio de custodia, se devolverán al Ayuntamiento en los plazos indicados anteriormente, separados en cajas de archivo en formato homologado por el Ayuntamiento. Cada caja contendrá 2.000 documentos digitalizados en el orden que se les haya asignado al digitalizarlos, dato que se transmitirá asociado al documento, en el fichero de transmisión de los archivos electrónicos digitalizados.

5.- OTRAS CONDICIONES.

5.1.- 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 Portugalete 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 de Portugalete será la encargada de recibir las instrucciones que le haga llegar la persona designada por el Ayuntamiento conforme al párrafo anterior y acompañará al técnico responsable del Ayuntamiento en las visitas inspectoras que, en su caso, se realicen.

5.2.- 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.

5.3.- 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.

5.4.- Página Web o herramienta informática.

El adjudicatario, deberá contar con una página web o herramienta informática que permita

Facilitar a través de internet la gestión de envíos certificados facilitando su seguimiento y control

Remitir online documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente y entrega registrada (bajo firma) como por ejemplo telegrama,

Control de los datos de consumo y de la facturación de los servicios prestados

5.5.- Equipamiento.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar al Ayuntamiento, todo el equipamiento como carros, bandejas, 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.

5.6.- Información.

El adjudicatario deberá facilitar, al responsable del contrato, información a la finalización de cada año de ejecución, así como a la finalización del contrato. Dicha información, que se remitirá en soporte informático, consistirá en un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio, detallando el número de envíos, el resultado de las notificaciones (entregadas en primer envio, entregadas en segundo intento, entregadas en oficina, rehusadas, devueltas, es decir, con detalle de las distintas situaciones que se hayan producido) y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda, debidamente clasificado

6.- CONTROL DE CALIDAD

El Ayuntamiento de Portugalete 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 Portugalete que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores. A tal fin, la empresa se obliga a informar al Ayuntamiento de Portugalete de cualquier circunstancia que afectando a la organización del servicio pueda afectar a la prestación del servicio contratado.

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

identificación inequívoca.

Para evaluar la calidad del servicio, el Ayuntamiento podrá realizar periódicamente un muestreo de cada una de las notificaciones administrativas informatizadas y no informatizadas.

En el caso de las informatizadas, se cotejará que el resultado transmitido electrónicamente corresponda al marcado por los agentes de distribución en el Acuse de Recibo y que las fechas y horas son las que figuran en el Acuse de Recibo y cumplen la regla de validez legal

La empresa adjudicataria está obligada a atender, las quejas y reclamaciones realizadas por los ciudadanos y cualesquiera otras incidencias comunicadas por el Ayuntamiento, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos. La empresa adjudicataria deberá entregar al responsable del Ayuntamiento, en un plazo máximo de 5 días hábiles los informes necesarios para poner en conocimiento de los responsables municipales lo ocurrido.

7.- FACTURACIÓN.

La facturación se realizará mensualmente, mediante el sistema de factura electrónica implantado por el Ayuntamiento de Portugalete, por la totalidad de los servicios postales, debiendo presentarse dos facturas, una para los envíos correspondientes al Ayuntamiento de Portugalete y la otra para los envíos correspondientes al Juzgado de Paz de Portugalete

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 en el precio unitario de cada envío, el Impuesto sobre el Valor Añadido, si procede, y el importe total.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a remitir, con carácter mensual, al correo electrónico del Ayuntamiento que se determine:

- En formato PDF: cada una de las facturas según el desglose señalado anteriormente.
- En formato Excel: deberá detallar por cada una de las facturas, el número de envíos realizado, indicando el total de cartas ordinarias y certificadas, desglosadas cada una de ellas en las distintas categorías de local, interurbanas, otras; el número total de cartas certificadas notificadas, desconocidas, ausentes o rehusadas.
- Por último deberá remitir, con la periodicidad que se determine por parte del Ayuntamiento de Portugalete cualesquiera otros informes que se estimen necesarios para el control de la prestación del servicio.

8.- REPERCUSIÓN DE PERJUICIOS ECONOMICOS.

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

En Portugalete a 21 de julio de 2020
Fdo: Begoña Serra Ispizua.