

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DE BILBAO EKINTZA, EPEL

Ref.: 24-07-SG-120-028-SP

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato lo constituye la prestación de los servicios postales generados en el ámbito de Bilbao Ekintza EPEL (en adelante Bilbao Ekintza), comprendiendo la recogida, 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. 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.

2.- LEGISLACIÓN APLICABLE

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 de diciembre, modificado por el Real Decreto 503/2007 de 20 de abril.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el presente 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 1829/1999 de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, en tanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo dispuesto en la Ley 43/2010.

3.- SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO

Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de cartas: ordinarias, certificadas y urgentes, así como tarjetas postales, cualquiera que sea su destino, con entrega en la dirección

de las personas destinatarias que, a efectos postales, figure en los envíos, incluida la devolución de éstos cuando no pueda efectuarse la entrega:

- Cartas y tarjetas postales ordinarias normalizadas, de hasta 2 kg. de peso (estatales e internacionales)
- Cartas ordinarias hasta 100 gramos de peso, de Franqueo en Destino
- Cartas certificadas, con y sin acuse de recibo, de hasta 2 kg. de peso (estatales e internacionales)
- Notificaciones Administrativas de ámbito estatal, de hasta 2 kilogramos de peso, con constancia fehaciente de su recepción o entrega y, en especial, de su rehúse o imposibilidad de entrega. Con 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.
- Cartas urgentes certificadas, con acuse de recibo (estatales).
- Envíos con acreditación de contenido y recepción.
- Burofax

Los servicios demandados por Bilbao Ekintza 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, servicios que la empresa adjudicataria, se obliga a prestar.

Entre los posibles servicios adicionales, estarán:

- Avisos de recibo (nacional e internacional)
- Gestión de entrega (segundo intento en las notificaciones administrativas y cartas certificadas) 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 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
- Prueba de entrega electrónica

- Servicio de Certificación del hecho y las circunstancias que motivan la no entrega de envíos a las personas destinatarias, o la no devolución a Bilbao Ekintza de los avisos de recibo (electrónicos o no) correspondientes a envíos entregados.
- Tercera entrega urgente de notificaciones y cartas certificadas
- La prestación de servicios accesorios de urgencia, reembolso y de valor declarado

4.- NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

Las notificaciones administrativas deberán realizarse según las exigencias de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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.

En este sentido, al ser la notificación condición de eficacia del acto administrativo y, por tanto, constituir el fundamento sobre el cual se construye la actuación que esta Administración Pública, como órgano autor del acto administrativo notificado, debe llevar a cabo con posterioridad a ésta, se exige la “veracidad y fehaciencia” o la “constancia” de la notificación practicada y, especialmente, en los casos de rehúse o imposibilidad de entrega, por cualquiera de los medios admitidos en derecho.

El artículo 22.4 de la Ley 43/2010 del Servicio Postal Universal, dispone que la actuación del operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal gozará de la presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales, tanto las realizadas por medios físicos, como telemáticos, y sin perjuicio de la aplicación, a los distintos supuestos de notificación, de lo dispuesto en la actual ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las notificaciones practicadas por los demás operadores postales surtirán efecto de acuerdo con las normas de derecho común y se practicarán de conformidad con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La meta de eficacia que para la actuación de las Administraciones Públicas proclama el artículo 103.1 de la Constitución impone establecer los medios para que dicha actuación no pueda quedar obstaculizada, bien por la resistencia o negativa de alguna de las personas interesadas a recibir la notificación administrativa que les sea dirigida, o bien por la imposibilidad de localizarlas, y que uno de esos medios es la prescripción del artículo 41.5 de la Ley 39/2015 del procedimiento Administrativo Común: *“cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y el medio, dando por efectuado el trámite y siguiéndose el procedimiento”*.

La fehaciencia no resulta necesaria en los casos de aceptación o normal recepción de la notificación por la persona destinataria, pero sí en aquellos otros en que se rehúse o no sea posible, y esa fehaciencia resulta necesaria para que, sin necesidad de pruebas complementarias, la declaración del notificador baste para tener por constatados el rechazo o la imposibilidad de la notificación.

Por tanto, aquellas empresas licitadoras que no sean el operador designado deberán acreditar como requisito de participación que disponen de un sistema que garantice la constancia de la entrega, recepción, rehúse u imposibilidad de entrega de las notificaciones administrativas, que en lo que se refiere a la prueba del rechazo o imposibilidad de la notificación, supla las ventajas que son inherentes a la “fehaciencia” con parecidas cotas de eficacia y mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus personas empleadas.

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

La entrega bajo firma de envíos que contengan notificaciones administrativas se intentará en dos repartos. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, 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 en el aviso de recibo.

En la entrega del envío la persona destinataria firmará en el aviso de recibo, y en caso de que ésta no se encuentre presente, por cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad, el DNI y la relación que tiene con la persona interesada.

Cuando se trate de notificaciones destinadas a personas jurídicas, se hará constar el nombre y apellidos, DNI de la persona que firma, carácter legal de su representación o relación y sello de la entidad.

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 (7) 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 (10) 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 que sea rechazada, la adjudicataria deberá informar sobre la misma en los retornos de información que correspondan.

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, firma digitalizada, prueba de entrega electrónica 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 a Bilbao Ekintza 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 Bilbao Ekintza.

4.1. PRUEBA ELECTRONICA DE ENTREGA

La empresa adjudicataria deberá generar una prueba electrónica de entrega con sello de tiempo digital por cada notificación administrativa, recogiendo la imagen de la firma del destinatario mediante PDA, tableta digitalizadora o cualquier otro sistema equivalente que tenga implantada la empresa adjudicataria y que permita la eliminación del acuse de recibo en papel con las garantías legales adecuadas y sin capacidad de repudio. De esta forma, creará 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 envío (en caso de ser entregado correctamente), y que esté firmado digitalmente con un certificado reconocido que garantice la autenticidad e integridad del documento. En este sentido, la prueba electrónica de entrega con sello de tiempo digital por cada notificación administrativa constituye un elemento esencial en la prestación del contrato.

Se deberá garantizar que todo el proceso, desde el inicio con la transferencia del fichero de las entregas, hasta el final con la recepción del fichero resultante de las notificaciones, sea completamente digital y sin existencia de información en papel (más allá del envío en sí mismo) en ningún punto del proceso.

Asimismo, el proceso deberá incluir sellos de tiempo digital en todos los intentos de entrega realizados, bien sean exitosos o fallidos.

Cada prueba electrónica de entrega dispondrá de un código de identificación único que permita descargar el documento firmado electrónicamente y verificar la integridad y autenticidad de las firmas que contiene y de sus respectivos sellos de tiempo.

El emisor deberá gozar de las garantías de identidad, así como asegurar la integridad, autenticidad y conservación del documento (aviso de recibo electrónico), conforme establece la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, y demás legislación aplicable.

5.- LUGAR DE RECOGIDA Y ENTREGA DE LOS ENVÍOS. FRANQUEO DE LOS ENVÍOS.

5.1.- LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS

Bilbao Ekintza entregará a la empresa adjudicataria los envíos postales de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de 8:30 a 13:00 horas y en el lugar que se señale a la firma del acta de inicio, y que estará en todo caso situado en el término municipal de Bilbao, conforme a lo siguiente:

- Cartas: ordinarias, certificadas y urgentes, notificaciones, así como tarjetas postales y burofax: diariamente

Los cambios en el punto de entrega recogido anteriormente que se pudieran dar en el futuro, siempre dentro del término municipal de Bilbao, serán comunicados 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.

A petición de Bilbao Ekintza, y de acuerdo con la empresa adjudicataria, la recogida de los envíos postales se realizará todos los días de lunes a viernes, excepto festivos, en las oficinas de esta Entidad, sitas en la calle Navarra, nº 5 – 2ª planta y Plaza Circular 1, bajo. C.P. 48001 de Bilbao. Se comunicará a la adjudicataria lugar distinto en caso de traslado o cualquier otra causa.

En dicho lugar se concentrarán todos los envíos de las correspondientes áreas de Bilbao Ekintza, sin perjuicio de poder entregarlos en el Centro de Admisión u Oficina Postal que la empresa adjudicataria disponga en esta misma localidad cuando sea de interés para Bilbao Ekintza.

Bilbao Ekintza 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.

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, con los volúmenes que se describen en el Anexo de precios del presente pliego.

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, 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 empresa adjudicataria se lleve acompañando a los envíos, serán validados y se entregará una copia justificativa de los mismos a Bilbao Ekintza con el conforme o con las rectificaciones que entienda que deban realizarse.

5.2. 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.

5.3.- LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por Bilbao Ekintza. 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 el 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 adjudicataria garantizará el pleno respeto al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales, la obligación de protección de datos consignados en los envíos, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo 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) así como 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.

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 empresa 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 una red de oficinas esencialmente:

- con actividad postal, a pie de calle, en un lugar de fácil accesibilidad para la ciudadanía (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
- y, con un horario de apertura al público de lunes a viernes (excepto festivos) de, al menos, seis (6) horas diarias en jornada de mañana y tarde

La empresa adjudicataria deberá contar, al momento de la celebración del contrato, con al menos tres (3) oficinas postales, abiertas al público, en Bilbao, con personal debidamente capacitado, y con una oficina postal abierta al público, en Vitoria y en San Sebastián, también con personal debidamente capacitado.

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.

6.- 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 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. 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 a la persona destinataria, con carácter general, serán los establecidos para el prestador del Servicio Postal Universal en el artículo 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, modificado 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.

En algunos periodos del año, por la celebración de un determinado evento o por cualquier otra circunstancia, las remesas de envíos pueden superar con creces la media diaria. Por tanto, los plazos máximos de entrega de los envíos postales, desde la recogida por la empresa adjudicataria hasta la entrega a la persona destinataria, con carácter general, serán los establecidos para el prestador del Servicio Postal Universal en el artículo 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, modificado por el Real Decreto 503/2007.

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 cinco días naturales para los envíos locales e “interurbanos 1”, y de diez (10) días naturales 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 y de Liberalización de los Servicios Postales, o disposiciones que la desarrollan, señalando en cada envío devuelto el motivo por el que no ha podido ser entregada.

6.1.- CARTAS ORDINARIAS Y CERTIFICADAS NO INFORMATIZADAS

La empresa adjudicataria debe hacer entrega de los envíos postales recepcionados diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos), en los horarios y lugares que se señalan a continuación y que estarán, en todo caso, situados en el término municipal de Bilbao:

Calle Navarra, nº 5 – 2ª planta y Plaza Circular 1, bajo. Horario: De 8:30 a 13:00 horas.

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 entregar los envíos postales en las nuevas direcciones que se le indiquen.

6.2.- CARTAS CERTIFICADAS INFORMATIZADAS

La empresa adjudicataria debe hacer entrega de los envíos postales recepcionados diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos), en los horarios y lugares señalados a continuación, sin perjuicio de que los mismos varíen o se vean incrementados en función de las necesidades de Bilbao Ekintza:

Calle Navarra, nº 5 – 2ª planta y Plaza Circular 1, bajo. Horario: De 8:30 a 13:00 horas.

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

Los avisos de recibo entregados y los envíos no entregados, tras dos intentos de entrega y depósito en lista, digitalizados, se devolverán a Bilbao Ekintza en los plazos indicados anteriormente, separados en cajas de archivo en formato homologado por Bilbao Ekintza.

7.- OTRAS CONDICIONES

7.1.- 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 Bilbao Ekintza, 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 con Bilbao Ekintza.

7.2.- 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 Bilbao Ekintza. Las personas trabajadoras de la adjudicataria que tengan contacto con el público deberán estar uniformadas, de forma que quede identificada la empresa; del mismo modo, cuidarán especialmente el trato con la ciudadanía.

7.3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La empresa adjudicataria deberá contar con un servicio de atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a las personas destinatarias de los envíos cursados por Bilbao Ekintza.

7.4. 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 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 las personas destinatarias se efectúe mediante 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 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 online documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente y entrega registrada (bajo firma), como por ejemplo: telegramas, fax de valor fehaciente (Burofax) etc...
- poder consultar o realizar el seguimiento de envíos certificados, notificaciones, burofax, etc... tanto por la persona remitente como por la destinataria, y que sea accesible de forma pública.
- mediante acceso libre, sin tener que darse de alta como persona usuaria, ofrecer la posibilidad de que la ciudadanía presente quejas o reclamaciones y así garantizar los derechos reconocidos en las leyes vigentes.

7.5. EQUIPAMIENTO

La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar a Bilbao Ekintza todo el equipamiento como carros, bandejas, etiquetas autoadhesivas con códigos de barras, formularios de A/R, etc. que sean necesarios para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

7.6. INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá facilitar a la persona responsable del contrato la 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 envío, entregadas en segundo intento, entregadas en oficina, rehusadas, devueltas; es decir, con detalle de las distintas situaciones que se hayan

producido) así como los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda, debidamente clasificado según los criterios de facturación definidos en el apartado séptimo siguiente.

8.- CONTROL DE CALIDAD

Bilbao Ekintza 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 Bilbao Ekintza que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus personas interlocutoras para tal fin.

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.

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.

Para evaluar la calidad del servicio, Bilbao Ekintza 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 la ciudadanía y cualesquiera otras incidencias comunicadas por Bilbao Ekintza, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlas.

La empresa adjudicataria deberá entregar al responsable de contrato de Bilbao Ekintza, en un plazo máximo de 5 días hábiles, los informes necesarios para poner en conocimiento de las personas responsables municipales lo ocurrido.

9.- FACTURACIÓN

La facturación se realizará mensualmente, mediante el sistema de factura electrónica implantado por Bilbao Ekintza, por la totalidad de los servicios postales.

En la factura se deberá detallar, pormenorizadamente, el número de envíos (indicando el total de cartas ordinarias y certificadas), por tipos y tramos de peso, ámbitos de destino, precio (de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados), la información de los albaranes admitidos y el número total de cartas certificadas notificadas, desconocidas, ausentes o rehusadas. Asimismo, deberá constar en el precio unitario de cada envío, el Impuesto sobre el Valor Añadido, si procede, y el importe total.

En el caso de que haya lugar a la aplicación de penalizaciones, Bilbao Ekintza se lo comunicará a la empresa adjudicataria, al efecto de que se aplique la minoración oportuna en la factura siguiente, salvo que se trate de la factura correspondiente al último mes de vigencia del contrato, en cuyo caso se descontará de ésta o de la garantía depositada.

**ÁREA DE SERVICIOS GENERALES
BILBAO EKINTZA, EPEL**

Fdo. Natalia Saiz González