

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIVES A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS PER A AIGÜES DE BLANES, S.A.**

## **1.- OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del present contracte són els serveis postals de repartiment de les factures dels abonats d'AIGÜES DE BLANES, S.A. i dels avisos i comunicacions als mateixos, mitjançant correu ordinari, certificats i certificats amb acusament de rebuda. Els documents a distribuir són majoritàriament d'àmbit local. També hi ha una part d'àmbit nacional, quedant exclosos els enviaments internacionals.

Sense perjudici de les particularitats que s'indiquen al plec, la prestació dels serveis postals s'ajustarà a allò que disposa la normativa europea, la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com en les disposicions que la desenvolupen.

## **2.- SERVEIS POSTALS SUBJECTES AL CONTRACTE**

-Enviaments de cartes i targetes postals ordinàries, d'àmbits local i nacional i els certificats amb o sense acusament de rebuda dintre de plaça.

La descripció i característiques tècniques dels serveis postals objecte de contractació així com les condicions de prestació de les trameses postals, es regeixen pel que estableix el Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals, aprovat pel Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril per el que es modifica el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, per el que s'aprova el Reglament per el que es regula la prestació dels serveis postals en desenvolupament de l'establert en la Llei 24/1998. De 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals; per la llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal; per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i pel que descriu detalladament la clàusula 6 d'aquest Plec.

## **3.- PRESSUPOST DE LICITACIÓ**

El tipus o preu base màxim de la contractació s'estableix pel sistema de preus unitaris. Els preus màxims, IVA no inclòs, són els indicats al plec de clàusules administratives particulars, millorables a la baixa en les seves proposicions econòmiques per part dels licitadors.

El servei es desglossarà en cinc Lots

### **LOT 1**

El número aproximat d'enviaments a realitzar és el següent:

Correu Ordinari Local	126.000 unitats
Certificats amb acusament de rebuda Local	4.500 unitats
Certificats sense acusament de rebuda Local	1.000 unitats

### **LOT 2**

Correu Ordinari Barcelona ciutat	10.000 unitats
----------------------------------	----------------

### **LOT 3**

Correu Ordinari Barcelona província	11.000 unitats
-------------------------------------	----------------

### **LOT 4**

Correu Ordinari Resta d'Espanya	3.200 unitats
---------------------------------	---------------

### **LOT 5**

Correu ordinari Apartat Correus Local	5.000 unitats
Certificats amb acusament de rebuda Espanya	100 unitats

#### **4.- ABAST I DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES DELS SERVEIS POSTALS A REALITZAR**

Els treballs postals objecte d'aquest contracte consisteixen en:

- L'admissió
- La classificació
- El tractament
- El curs
- El transport
- La distribució
- El lliurament

De totes les trameses postals generades per AIGÜES DE BLANES, S.A.

Els terminis màxims de lliurament de les trameses postals, des de l'admissió per l'operador fins al lliurament al destinatari, amb caràcter general seran de quatre dies per les locals i sis dies laborables per la resta.

## **5.- SUPERVISIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI**

Es duran a terme reunions de qualitat amb l'empresa adjudicatària amb una periodicitat semestral com a mínim. En aquestes reunions es farà una anàlisi detallada dels serveis prestats.

## **6.- CARACTERÍSTIQUES DE LA DISTRIBUCIÓ DELS SERVEIS POSTALS**

La descripció, característiques i condicions de prestació de les trameses postals són les que es contemplen al Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals, aprovat pel Reial Decret 1829/1999, de 3 de setembre, modificat pel reial Decret 503/2007, de 20 d'abril, i la Llei 43/2010, de 30 de desembre.

Pel que fa als nivells de qualitat exigibles a l'adjudicatari seran, com a mínim, els que el Reglament esmentat i la Llei esmentada estableixen per a l'operador postal universal.

La correspondència s'haurà de distribuir en el domicili de l'interessat mitjançant lliurament personal de la mateixa o bé dipositant-la en la bústia o sota la porta, seguint les especificacions de repartiment que en cada cas determini Aigües de Blanes, S.A.

### **Carta Ordinària**

L'enviament d'una carta ordinària per al seu lliurament domiciliari serà de 4 dies com a màxim per les cartes d'àmbit local i de 6 dies laborables per a la resta.

### **Carta Certificada**

Consisteix en oferir a la categoria anterior una garantia addicional contra els riscos de pèrdua i en la possibilitat de lliurar al remitent una prova del dipòsit o del lliurament al destinatari. En el cas que l'intent de lliurament domiciliari al destinatari o persona autoritzada pel mateix fos infructuós es deixarà avís a la bústia de la persona destinatària amb la indicació de l'oficina més propera on recollir la carta, en el termini de 15 dies naturals.

### **Carta Certificada amb acusament de rebuda**

Aquest tipus de tramesa fa necessari dos intents de lliurament de la carta certificada. Quan la notificació es practica al domicili de l'interessat, de no trobar-se present en el moment de l'entrega de la carta certificada amb acusament de rebuda podrà fer-se càrrec qualsevol persona que es trobi en el domicili, major de 14 anys i que faci constar la seva identitat. Si ningú es pogués fer càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància,

indicant el dia i l'hora en la que s'ha intentat l'entrega, intent que es repetirà en un altre moment i en una hora diferent dins dels tres dies següents, posteriors al primer intent de lliurament.

Si no es pot fer efectiu aquest segon intent de lliurament, es dipositarà un avís a la bústia de la persona destinatària perquè en el termini de 15 dies naturals pugui recollir la notificació a les oficines de l'empresa adjudicatària.

Servei afegit de gestió d'entrega (acusament de rebuda): s'afegeix per donar prova del lliurament, i es retornarà al remitent emplenat convenientment amb la signatura del receptor, en el seu cas, i altres dades sobre el lliurament.

Retorn d'informació: s'establirà un sistema amb suport paper i informàtic que permeti intercanviar tota la informació sobre les cartes certificades amb acusament de rebuda, donant informació actualitzada del resultat del lliurament dels enviaments amb justificant de recepció, amb el seguiment del seu estat, situació i devolució física del justificant de recepció, podent consultar de forma automàtica l'estat dels enviaments online.

L'empresa adjudicatària realitzarà el procés de distribució de la forma següent:

### **1. Enviament de cartes ordinàries i certificades.**

El lliurament de la tramesa s'efectuarà al domicili del destinatari.

Si la carta és certificada es farà constar en el formulari d'entrega de la data, hora i número d'identificació de l'empleat que fa el lliurament. Es deixarà un avís a la bústia per tal que la persona interessada pugui passar a recollir la carta certificada per les oficines de l'adjudicatari en el termini de 15 dies naturals.

Si no fos possible el lliurament s'annotarà en el justificant de la carta certificada, la data i l'hora de l'intent de lliurament i el motiu de la impossibilitat, i s'actuarà en funció d'aquests supòsits:

- a) Si l'adreça no és correcta perquè és insuficient o inexistente, es retornarà immediatament degudament emplenat.
- b) Quan la persona destinatària no visqui o no ha viscut mai es retornarà degudament emplenat indicant que és desconegut.
- c) En el cas que el destinatari sigui difunt retornarà amb indicació de difunt.
- d) Si el destinatari o el seu representant refusen la carta certificada es farà constar la seva identitat, es recolliran les dades indicades anteriorment (dia, hora i resultat), i també s'annotarà el nom, cognoms i número de document oficial d'identitat de la persona que refusa el lliurament.
- e) Si la notificació fos refusada per una persona que, trobant-se en el domicili del destinatari, no vulgues fer constar la seva identitat, es farà constar com a refusada.

### **2. Enviament de certificats amb acusament de rebuda.**

Pas 1.- Primer intent de lliurament:

El lliurament del certificat s'efectua al domicili del destinatari en el termini màxim de 3 dies laborables, i en el cas que aquest no hi sigui present, podrà ser lliurat a qualsevol persona, major de 14 anys, que es trobi en el mateix i faci constar la seva identitat mitjançant el corresponent document oficial d'identitat (DNI), passaport o carnet de conduir.

Un cop que el certificat ha estat lliurat, es procedeix a la devolució del justificant de la seva recepció degudament complimentat. En el justificant es farà constar la data, la identitat de la persona que s'ha carregat de la notificació, el seu número de DNI o el document que el substitueixi, la signatura i la seva relació amb el destinatari en el cas que no ho sigui, així com la signatura i número d'identificació de l'empleat que fa el lliurament. En el cas de les institucions, empreses o organismes seran les diligències del registre d'entrada en aquestes institucions, empreses o organismes.

Si no fos possible el lliurament s'annotarà en l'esmentat justificant la data i l'hora de l'intent de lliurament i el motiu de la impossibilitat, i s'actuarà en funció d'aquests supòsits:

a) Si l'adreça no és correcta perquè és insuficient o inexistente, es retornarà immediatament degudament complimentat.

b) Quan la persona destinatària no visqui o no ha viscut mai al domicili indicat no es durà a terme un segon intent de lliurament i retornarà immediatament com en el cas anterior, indicant que és desconegut.

c) En el cas que el destinatari sigui difunt no es durà a terme el segon intent de lliurament i es retornarà immediatament amb indicació de difunt.

d) Si no hi ha ningú al domicili del destinatari es repetirà l'intent per una sola vegada tal com s'exposa més endavant.

e) Si el destinatari o el seu representant refusen la carta certificada es farà constar la seva identitat, es recolliran les dades indicades anteriorment (dia, hora i resultat), i també s'annotarà el nom, cognoms i número de document oficial d'identitat de la persona que refusa el lliurament. Si es refusa en el primer intent de lliurament no es durà a terme un segon i es retornarà immediatament com en els supòsits anteriors.

f) Si la notificació fos refusada per una persona que, trobant-se en el domicili del destinatari, no vulgues fer constar la seva identitat, es repetirà l'intent per una sola vegada tal com s'exposa més endavant.

## Pas 2.- Segon intent de lliurament

En el supòsit que no s'hagi pogut practicar el primer intent de lliurament, l'empresa adjudicatària efectuarà un segon intent dintre del tres dies hàbils següents al primer intent i en hora diferent.

Es seguiran les formalitats previstes pel primer intent de lliurament referents a la identificació de la persona que signa el justificant i anotacions de servei. Si no s'ha pogut fer efectiu el segon intent de lliurament, es dipositarà un avís a la bústia de la persona destinatària perquè en el termini de 15 dies naturals pugui recollir la notificació de les oficines de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària retornarà a Aigües de Blanes, S.A. el justificant amb els intents de notificació degudament acreditats, tant si s'ha pogut practicar com si no, per incorporar-los a l'expedient en el termini de 3 dies hàbils com a màxim finalitzat el procediment de notificació.

Pas 3.- Resultat de la distribució / tramesa.

L'adjudicatari posarà a disposició d'Aigües de Blanes, S.A. una plataforma informàtica per poder saber l'estat en el que es troba la distribució de cada repartiment, degudament identificades.

L'empresa adjudicatària retornarà els justificants a Aigües de Blanes, S.A., en el termini màxim de 3 dies hàbils, un cop practicada efectivament la tramesa o no, per impossibilitat del seu lliurament. Aquesta tasca pot venir facilitada per un sistema de comunicació informatitzat.

Diàriament l'adjudicatari enviarà a Aigües de Blanes, S.A. un llistat o fitxer amb aquesta informació. Els possibles resultats seran:

**Lliurada:** Si la tramesa s'ha lliurat correctament, ja sigui en el primer o segon intent.

**Adreça incorrecta:** Si l'adreça és insuficient o inexistent.

**Desconegut:** Quan el destinatari no viu o no ha viscut mai al domicili indicat.

**Defunció:** Quan el destinatari é difunt.

**Refusada:** Quan l'interessat o el seu representant han rebutjat la notificació fent constar la seva identitat.

**Extraviada:** En el cas que la tramesa s'hagi extraviat.

**Dipositada en bústia:** Quan la tramesa s'ha dipositat a la bústia.

## **7.- EXECUCIÓ I RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA**

El contracte s'executarà amb subjecció a les presents clàusules i de conformitat amb les instruccions que per a la seva interpretació siguin efectuades al contractista per part d'Aigües de Blanes, S.A., així com també amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars.

El contractista serà responsables de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

## **8.- INSPECCIÓ / RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS EFECTUADES PELS CIUTADANS EN REFERÈNCIA A PROBLEMES EN EL REPARTIMENT**

L'empresa adjudicatària estarà obligada sense que això comporti dret a cap cost econòmic addicional per a Aigües de Blanes, S.A., amb caràcter d'urgència a investigar els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels ciutadans, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-los.

Aigües de Blanes, S.A. té la facultat de determinar en quines queixes i reclamacions serà convenient l'actuació directa de l'empresa adjudicatària i en quins casos serà millor l'actuació d'Aigües de Blanes, S.A.

L'empresa traslladarà informe a Aigües de Blanes, S.A. de la investigació efectuada, la comunicació realitzada, i/o notificació al destinatari de la correspondència, així com el contingut de les queixes o reclamacions.

### **9.- MITJANS A ADSCRIURE AL CONTRACTE**

Són obligacions del contractista:

- a) Disposar d'oficina oberta dins del nucli urbà de Blanes amb horari d'atenció al públic.
- b) Disposar de mitjans de transport propis en adequades condicions funcionals i amb tota la documentació exigible en regla.

Els preus que s'estableixin serà fixes i no hauran de variar per causes externes (meteorologia, temps d'espera en la recollida i lliurament, etc.)

Blanes, 23 de maig de 2018

Narcís Piferrer Reixach  
Conseller Delegat