



Esp.zk./Nº expte: 000034/2015-A.20  
01-09-2015

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS POSTALES DEL AYUNTAMIENTO DE MUNGIA, DEL JUZGADO DE PAZ Y DEL ORGANISMO AUTONOMO ASTIUNERAKO UDAL ERAKUNDEA**

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente pliego lo constituyen las condiciones técnicas para la prestación de los servicios postales para el Ayuntamiento de Mungia, Juzgado de Paz y Organismo Autónomo Astiunerako Udal Erakundea durante la duración del contrato.

**2. REGIMEN DE AUTORIZACIONES**

Ver cláusula 13.5 del Pliego de cláusulas administrativas.

**3. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO**

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

Así mismo, 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.

Los servicios demandados por el Ayuntamiento de Mungia son:

**Lote I – Cartas ordinarias, certificadas y notificaciones administrativas,**

**Lote II - Otros servicios tales como:**

- **Colocación de bandos**
- **Porte especial a nivel local**
- **Reparto sin dirección**

Las empresas licitadoras podrán presentar sus propuestas económicas de acuerdo con el modelo de proposición que se adjunta como Anexo para uno o los dos lotes.

El Ayuntamiento se reserva el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante sus propios recursos, así como la posibilidad de realizar actuaciones específicas mediante contratación puntual.

#### 4. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

##### **A.- Normas para la cumplimentación de los avisos de recepción**

###### **Lote I**

Las incidencias a consignar en los acuses de recibo serán los siguientes:

###### **a) .- Notificadas Firmadas**

Tendrán esta consideración las siguientes notificaciones:

- Las notificaciones entregadas al interesado o su representante legal, en cuyo caso el notificador debe retornar al área correspondiente el acuse de recibo conteniendo la identificación y firma del receptor y la fecha y hora en que tiene lugar la recepción. Se hará constar además el nombre, apellidos y firma del notificador.
- Las notificaciones entregadas a persona distinta del interesado, en cuyo caso se deberá hacer constar en el acuse de recibo la firma, identidad y vínculo con el destinatario, de la persona que se hace cargo de la notificación, así como la fecha y hora de la notificación junto con el nombre, apellidos y firma del notificador.
- En el caso de empresas, personas jurídicas, entidades oficiales o comerciales, etc. se intentará además conseguir el sello de la entidad.
- Los receptores de notificaciones distintos del titular habrán de ser mayores de edad.
- No se considerarán válidas las notificaciones firmadas por personas ajenas al domicilio del interesado.

###### **b).- Notificadas Rehusadas**

Las notificaciones podrán rehusadas por el destinatario o por su representante dejándose constancia de los datos personales de la persona que rehusa y su condición (titular o representante).

Se consignará la fecha y hora del intento de notificación ( un único intento) así como nombre, apellidos y firma del notificador. El documento será devuelto al área peticionaria de la entrega y la notificación se entenderá realizada a los efectos económicos.

###### **c).- No notificadas: domicilio desconocido**

Se hará constar esta circunstancia cuando el notificador no tenga constancia de que el interesado vive en el domicilio indicado por la Administración. Se consignará la información obtenida referente a un cambio de domicilio o cualquier otra circunstancia que pueda facilitar la localización del titular. Se consignará la fecha y hora de visita así como el nombre, apellidos y firma del notificador. El documento será devuelto íntegramente al área peticionaria.

###### **d).- No notificadas: ausentes**

Se considerará ausente cuando no se pueda contactar con el titular, su representante o cualquier otra persona que se encuentre en su domicilio en dos días y horas diferentes. Se efectuarán dos intentos de notificación.

###### **e).- No notificadas: dirección incompleta**

Se considerará dirección incompleta cuando:

- El nombre o calle asignada a la notificación no existiere.
- Cuando la finca sea un solar no edificado, deshabitado o derruido o en construcción, rehabilitación, venta etc.

Se consignará dicha circunstancia, la fecha y hora de la visita así como el nombre, apellidos y firma del notificador, devolviéndose al área peticionaria.

**f).- No notificadas: fallecido**

Se consignará dicha circunstancia, la fecha y hora de la visita así como el nombre, apellidos y firma del notificador, devolviéndose al área peticionaria.

**g).- No notificadas: cambio de domicilio**

Titular que ha cambiado de domicilio. Se hará constar si se conoce o averigua el nuevo domicilio. Se consignará dicha circunstancia, la fecha y hora de la visita así como el nombre, apellidos y firma del notificador, devolviéndose al área peticionaria.

**Lote II**

En cuanto al lote II, la colocación de bandos, los portes especiales a nivel local y el reparto sin dirección, el servicio consistirá en la entrega en los comercios o en los buzones de las zonas que al efecto se señalen por el área correspondiente, de documentación y publicaciones, folletos, revistas... Una vez efectuado el reparto, la empresa adjudicataria remitirá al área peticionaria informe acreditativo de la realización del trabajo así como de las posibles incidencias.

**B.- Las notificaciones**

Las notificaciones incluyen los envíos nominativos con acuse de recibo por parte del receptor y se corresponden con notificaciones ordinarias que se practicarán de acuerdo con los arts. 58 y 59 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y resto de legislación concordante, de aplicación y en vigor.

Las notificaciones se practicarán personalmente al interesado, dejando constancia de la recepción, mediante la firma del mismo en el propio documento destinado al efecto así como el DNI, fecha de la notificación e identidad del receptor.

Además del interesado podrá practicarse válidamente la notificación a cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio y haga constar su vínculo con el destinatario del documento, siempre que en el acuse de recibo se señale nombre y apellidos de la persona que firma, el DNI o NIF y la relación que tiene con el interesado, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 59 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, 109 de la Norma Foral 2/2005, de 10 de marzo General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia.

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

En el supuesto de que en el primer intento no resultara posible efectuar la notificación por encontrarse ausente el destinatario u otras personas a quien válidamente se les pueda practicar la misma, de conformidad con lo expuesto anteriormente, habrá de intentarse efectuar la notificación como mínimo en otra ocasión, dentro de los 3 días siguientes, y en hora distinta.

Cuando no se haya podido practicar la notificación al final de las dos visitas, se hará constar la fecha y hora de las mismas en el aviso de recibo así como la identificación de la persona empleada del operador postal que realizó estos intentos y se dejará un aviso de llegada en el buzón domiciliario de la persona destinataria, informando sobre la permanencia del envío y la identidad de la entidad remitente, en la oficina de la adjudicataria más próximo al domicilio de la persona destinataria,

durante siete días naturales , con el fin de que pueda pasar a retirarlo. En el aviso se podrá indicar un número de teléfono de contacto para facilitar y concertar la entrega de la notificación en el domicilio del destinatario.

El plazo máximo de entrega de las notificaciones a los destinatarios será de 5 días hábiles a contar desde la fecha de entrega de las mismas al adjudicatario.

El plazo máximo de devolución de los acuses de recibo de las notificaciones efectuadas a los destinatarios y de aquellas notificaciones rehusadas o no efectuadas en las que no procede un segundo intento de entrega será de 5 días hábiles a contar desde la fecha de notificación.

Unicamente procederá un intento de entrega en los supuestos regulados en el art. 43 del Reglamento regulador de la prestación de los servicios postales, aprobado por RD 1829/1999, notificaciones rehusadas o rechazadas, las que tengan una dirección incorrecta y las que el destinatario sea desconocido o haya fallecido.

## **5. LUGAR DE RECOGIDA Y ENTREGA DE LOS ENVÍOS**

La empresa adjudicataria ( Lote I) debe recoger, sin coste adicional alguno, los envíos postales todos los días de lunes a viernes, entre las 13 y las 14 horas, excepto festivos, en el Departamento de Secretaría, sin perjuicio de que los mismos varíen o se vean incrementados, en función de las necesidades del Ayuntamiento. Los cambios de los puntos de recogida serán comunicados a la empresa adjudicataria, que quedará obligada a recoger los envíos postales en las nuevas direcciones que se le indiquen.

Los envíos recogidos del Ayuntamiento deberán ser tratados de manera en que se minimicen los desplazamientos previos a este tratamiento.

La empresa adjudicataria en el mismo lugar , entre las 10 y 11 horas excepto festivos, deberá entregar la correspondencia dirigida al Ayuntamiento que hubiera recibido en su labor de empresa de servicios postales, sin perjuicio de las entregas especiales que tenga que realizar en función del servicio postal que corresponda.

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 con el conforme o con las rectificaciones que entienda deban realizarse.

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 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 oficina a pie de calle en el municipio, cuya actividad esencial sea la postal, 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.

## **6. PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES**

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 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, modificado por el Real Decreto 503/2007. A este respecto las empresas licitantes indicarán en su oferta los plazos de entrega en los que se comprometen a efectuar la misma, valorándose las mejoras sobre los mismos.

El plazo de devolución de las cartas que no hayan podido ser entregadas no será superior a 10 días hábiles para todo el territorio estatal 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, o disposiciones que la desarrollan, señalando en cada carta devuelta el motivo por el que no ha podido ser entregada.

## **7. CONTROL DE CALIDAD**

El Ayuntamiento 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 que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

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

La empresa adjudicataria estará obligada a investigar, sin coste adicional, los hechos manifestados en las quejas y reclamaciones efectuadas por la ciudadanía, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos, realizando los informes que sean necesarios.

## **8. 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.

El personal de la empresa adjudicataria que se encargue de la entrega de las comunicaciones deberá ir uniformado de manera que se evidencie su función.

## **9. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS**

### a) Prohibición expresa de acceso a datos de carácter personal

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de ficheros con datos de carácter personal, a soportes o recursos que contengan datos de carácter personal, o a otro tipo de documentación de carácter confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos. En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a los datos de carácter personal propiedad del Ayuntamiento.

b) Deber de secreto

El personal de la adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter personal, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de la tareas encomendadas. El personal de la adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma los datos de carácter personal a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

c) 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, en concreto:

- El personal de la adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales.
- 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 afecte 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 comunicado de inmediato al Ayuntamiento.

d) 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.

e) Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del presente contrato la vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Así mismo, en la prestación de los servicios postales, la adjudicataria deberá garantizar el secreto de las comunicaciones, de conformidad con el art. 18.3 de la Constitución y el art. 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

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.

## 10. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

El adjudicatario se compromete, en su propio nombre y en el de todo el personal que contrate o dependan de él, a:

- No utilizar o aprovechar las visitas a los hogares para fines distintos de los que constituyen el objeto del presente contrato.
- Tratar en todo momento con consideración y respeto a los vecinos que deba dirigirse par al ejecución del presente contrato.
- Garantizar la veracidad de toda la información que proporcione a la Administración.
- Respetar y cumplir escrupulosamente las instrucciones que le transmitan las áreas.
- El adjudicatario se compromete expresamente a cumplir exactamente sus obligaciones en materia laboral y de seguridad social en relación con todo el personal que contrate para la ejecución del presente contrato.
- Queda absolutamente prohibida la subcontratación o cesión, total o parcial, de los derechos y obligaciones del adjudicatario a otra empresa.
- El personal que se destine a la prestación del servicio dependerá única y exclusivamente del adjudicatario sin que mantenga con esta Administración relación laboral ni funcionarial alguna.
- Facilitar a la ciudadanía oficina en el municipio.

## 11. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Sin perjuicio de la responsabilidad que en cada caso proceda y en virtud del art. 212 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, darán lugar a penalidad cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Por el extravío de cada envío certificado o notificación, 30 €
- Por cada notificación practicada sin ajustarse estrictamente a las prescripciones técnicas, 30€
- Por la falta del retorno de información en cada notificación o envío certificado, 30 €
- Por cada día de incumplimiento de recogida de la documentación en los puntos y horarios establecidos, 100 €

## 12. PENALIDADES COMPLEMENTARIAS DE LAS INDIVIDUALIZADAS

Sin perjuicio de las penalidades que procedan de forma individualizada y de la responsabilidad que en cada caso pueda proceder, cuando el porcentaje de notificaciones extraviadas, no practicadas de manera correcta o de las que no conste el retorno de información, supere el 1% del total de las entregadas al adjudicatario en un mes, se aplicará una penalización consistente en un porcentaje del importe de la factura del mismo mes, usando la siguiente tabla:

<b>% notificaciones extraviadas o no realizadas de forma correcta durante el mes</b>	<b>% penalización a aplicar al total de la factura mensual</b>
hasta el 1%	0,00%
del 1% al 2%	1,00%
del 2% al 3%	2,00%
del 3% al 4%	3,00%
del 4% al 5%	4,00%
del 5% al 6%	8,00%
del 6% al 7%	12,00%
del 7% al 8%	17,00%
Más del 8%	23,00%



### **13. SISTEMA DE ABONO DE LAS PENALIDADES**

El sistema de abono de las penalidades será mediante el descuento del importe de las mismas en las facturas mensuales inmediatamente posterior a la resolución de la incidencia.