

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE "SERVICIOS POSTALES RELACIONADOS CON LA CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y CERTIFICADA DE ECOCIUDAD ZARAGOZA".**

**1.-OBJETO.**

Es objeto de este contrato la prestación de los servicios postales de recogida, tratamiento, admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega de la correspondencia ordinaria y certificada de EZ, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios.

EZ se reserva el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante otros recursos, así como la posibilidad de realizar actuaciones específicas mediante contratación puntual.

La ejecución del objeto del contrato deberá adecuarse a las prescripciones técnicas de este Pliego, que tienen carácter contractual.

Si algún tipo de envío debiese practicarse a través del operador encargado de la prestación del servicio postal universal, la empresa adjudicataria deberá realizar las actuaciones pertinentes para su materialización.

**2.-CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.**

**2.1.-RECOGIDA DE LOS ENVIOS POR EL ADJUDICATARIO.**

Los envíos se recogerán por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos), en los horarios y lugares que EZ señale.

Los envíos ordinarios se entregarán por EZ clasificados en: Zaragoza, capitales de provincia, resto de España y, en su caso, internacional.

Los envíos certificados estarán identificados con un número de envío que tendrá las características que EZ establezca.

EZ podrá modificar los criterios de clasificación de los envíos a entregar, informando previamente a la adjudicataria.

EZ proporcionará al adjudicatario albaranes donde se relacione la correspondencia cuya recogida por el adjudicatario deba ser acreditada.

El adjudicatario deberá devolver al día siguiente copia sellada de estos documentos, incluyendo, en su caso, las salvedades oportunas, pero sin que pueda paralizar la gestión de los envíos.

## 2.2.-ENTREGA AL DESTINATARIO.

La entrega de los envíos a sus destinatarios se realizará conforme a lo establecido en el Pliego y en la normativa vigente. EZ podrá remitir a la empresa adjudicataria las instrucciones oportunas para concretar, para todos o algunos envíos, los requisitos de entrega, ya en función de lo establecido en la normativa de servicios postales, de procedimiento administrativo común o en normativas sectoriales (tributaria, urbanística, etc...), ya para mejorar la eficacia o eficiencia de la gestión de los envíos.

### 2.2.1.-CORRESPONDENCIA ORDINARIA.

La entrega se realizará en la dirección señalada en el envío.

### 2.2.2.-CARTAS CERTIFICADAS CON AVISO DE RECIBO.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o persona autorizada, cumplimentándose el aviso de recibo, en el que se hará constar la firma del destinatario, fecha de la entrega y la identificación del empleado/a del operador postal.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará, el número de envío completo y la posibilidad de que pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario.

#### 2.2.2.1. PRIMER INTENTO

Cuando el interesado no se halle presente, podrá hacerse cargo de la carta certificada cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.

Cuando se entregue el envío se cumplimentará el aviso de recibo (cuyo formato deberá ser aprobado por EZ) firmado por el destinatario, familiar o persona presente en el domicilio, dejando constancia del nombre, apellidos y DNI o cualquier otro documento de identificación. El empleado del operador postal que entregue la carta certificada deberá asimismo dejar constancia de su identificación, así como de la fecha y hora exacta de la entrega.

En caso de que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante legal, se cumplimentará el aviso de recibo en este sentido, haciendo constar el rechazo por escrito con su firma, identificación y fecha, en la documentación del empleado del operador postal.

En el caso en el que el destinatario de la notificación sea desconocido, así como en el resto de los casos previstos en el artº 43 del Reglamento de Servicios Postales, no procederá un segundo intento y el empleado del operador postal hará constar en el aviso de recibo la causa de la no entrega, la hora exacta y la fecha, su firma y número de identificación.

De presentarse alguna incidencia, deberá cumplimentarse el aviso de recibo indicando sus pormenores.

#### 2.2.2.2. SEGUNDO INTENTO.

De no haberse podido entregar la carta certificada en el primer intento y siempre que no se trate de ninguno de los casos señalados en el artº 43 del Reglamento de Servicios Postales o que la normativa vigente haya establecido un único intento, se realizará un segundo intento dentro del plazo previsto quedando constancia en el aviso de recibo de los dos intentos de entrega con fecha y hora exacta e identificación del empleado del operador postal que realizó esos intentos.

Cuando el interesado no se halle presente, podrá hacerse cargo de la notificación cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.

Si en este segundo intento se entrega el envío se cumplimentará el aviso de recibo (que se ajustará al formato establecido por EZ) firmado por el destinatario, familiar o persona presente en el domicilio, dejando constancia del nombre, apellidos y DNI o cualquier otro documento de identificación. El empleado del operador postal que entregue la carta certificada deberá asimismo dejar constancia de su identificación, así como de la fecha y hora exacta de la entrega.

En caso de que la carta certificada sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante legal, se cumplimentará el aviso de recibo en este sentido, haciendo constar el rechazo por escrito con su firma, identificación y fecha, en la documentación del empleado del operador postal.

En caso de ausencia del destinatario en el segundo intento, dejará aviso de llegada, en el que constará los datos que señale EZ y, en todo caso, el número de envío completo y la posibilidad de que dentro de los 5 días hábiles siguientes pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario. El empleado del operador postal hará constar en el aviso de recibo expresamente que dejó el aviso de llegada y, si hubiese sido imposible, la causa de no poderlo dejar.

#### 2.2.2.3. CUMPLIMENTACIÓN DEL AVISO DE RECIBO

EZ indicará al adjudicatario los datos que deben constar en el aviso de recibo, recogiendo lo señalado en los apartados anteriores. Debe reflejarse siempre, como mínimo, en caso de no entrega, la causa, la fecha y hora exacta del intento, firma e identificación del empleado/a del operador postal. En el caso de que haya habido un segundo intento ese contenido mínimo

incluirá, además, la fecha y hora exacta de los dos intentos y la anotación de que se dejó aviso de llegada o nota informativa en el buzón y, si estas dos últimas circunstancias hubiesen sido imposible, la causa de no poderlo hacer. La falta de alguno de los datos señalados dará lugar a penalización.

#### 2.2.2.4. DEVOLUCION DE DOCUMENTACION

El aviso de recibo debidamente cumplimentado y digitalizado y, en su caso, la notificación no entregada, deberán ser devueltas a EZ en el plazo máximo de 6 días hábiles a contar:

- a) En los casos de entrega, desde la entrega.
- b) En los casos de que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, desde el rechazo
- c) En los demás casos, desde la terminación del plazo en que se podía recoger en las instalaciones del adjudicatario o, en su caso, desde la fecha en que se dejó la nota informativa en el buzón del destinatario.

#### 2.2.4.-PLAZOS MÁXIMOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN.

Regla general.

Los plazos máximos de entrega y devolución se expresan en los cuadros incluidos en los apartados siguientes, expresados en días hábiles y siendo el inicio del cómputo ("0") el día de recogida por el operador.

Devoluciones.

Las devoluciones se justificarán en el sobre/aviso de recibo con las causas concretas que las motivan, con indicación de fecha e identificación del empleado/a del operador postal. En su caso, junto con las cartas devueltas se entregarán los documentos pertinentes (ej. avisos de recibo).

Los envíos se devolverán por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos), en los horarios y lugares que EZ señale.

En el caso de remesas la devolución se realizará conjuntamente o con la periodicidad que se haya establecido.

EZ podrá requerir de la empresa adjudicataria el servicio de guardia y custodia de todos o algunos de los avisos de recibo devueltos.

EZ podrá solicitar de la empresa adjudicataria sin coste alguno certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o avisos de recibos no hayan sido devueltos a EZ por la empresa adjudicataria.

Los plazos máximos en las cartas certificadas con acuse de recibo serán los siguientes:

ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO
Realización del primer intento	3
Realización del segundo intento	3
Permanencia en lista	7
Grabación de la información	3
Digitalización	3
Devolución al Ayuntamiento	3

### **3.-DESARROLLO DEL CONTRATO.**

#### **3.1.-DIRECCION E INTERLOCUCIÓN.**

EZ podrá, en desarrollo de este Pliego, dar las instrucciones y establecer los mecanismos de control que estime oportunos para la mejor y más eficiente prestación de los servicios postales objeto del contrato, debiendo proporcionar la empresa adjudicataria cuanta información, se le requiera al efecto.

La ejecución del contrato se realizará conforme a las directrices dadas por EZ.

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable de la ejecución del contrato, que servirá de interlocutor ante EZ

La empresa adjudicataria deberá realizar los controles de calidad suficientes para asegurar que el método y los requerimientos de la notificación se siguen correctamente por su personal, comunicando los resultados de dichos controles a EZ.

#### **3.2. 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 a cumplimiento de plazos.

EZ avisará a la empresa adjudicataria, con la adecuada antelación, cuando se vaya a producir una remesa de envíos que se considere excepcional desde un punto de vista cuantitativo.

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con EZ.

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.

#### **3.3.-SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTION DE LOS ENVÍOS**

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema informático que permita la gestión de los envíos postales de EZ, atendiendo, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

a) Confección de los avisos de recibo.

El sistema informático deberá permitir la confección e impresión de los avisos de recibo (tarjetas rosas).

b) Seguimiento de los envíos.

La empresa adjudicataria deberá realizar mediante este sistema informático el seguimiento y control de las cartas certificadas, incluyendo las circunstancias y resultados de la práctica de las notificaciones.

La empresa adjudicataria deberá comunicar a EZ los envíos certificados que considere perdidos o extraviados.

c) Información sobre resultados (control de gestión).

El sistema informático proporcionará en formato electrónico y, en su caso, en papel, información individualizada de cada notificación indicando, como mínimo, los siguientes datos:

- número de envío.
- fecha de entrega.
- fecha/resultado del primer intento.
- fecha/resultado del segundo intento.
- resultado del segundo intento.
- fecha de recogida en lista en su caso.
- fecha de grabación de los datos.
- fecha de la digitalización.
- fecha de la devolución del aviso.
- cálculo de días entre cada una de las fechas.

Al final de cada periodo anual de contrato se entregará la memoria anual con todos los datos estadísticos, en formato papel y formato electrónico.

EZ y la empresa adjudicataria llevarán a cabo las actuaciones necesarias para garantizar el intercambio por medios telemáticos seguros de cuantos ficheros deban compartir para el logro del objeto del presente contrato.

#### 3.4. DIGITALIZACIÓN DE LOS AVISOS DE RECIBO

Deberán digitalizarse, una vez cumplimentados, todos los avisos de recibo, tanto los correspondientes a productos entregados o rechazados como los correspondientes a aquellos cuya entrega se ha intentado sin poderse materializar.

La digitalización se realizará de forma automatizada.

La digitalización podrá ser realizada por la empresa adjudicataria o subcontratada a una tercera. La empresa subcontratada firmará la recepción y será responsable de la custodia e integridad de la documentación hasta su devolución y tomará todas las medidas necesarias para asegurar la protección de los datos personales contenidos en la documentación.

Las imágenes digitalizadas serán entregadas a requerimiento de EZ.

### 3.5.-SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La empresa adjudicataria deberá contar y tener en funcionamiento desde el inicio del contrato un servicio de atención a los destinatarios de los envíos cursados por EZ, que incluya, además de una oficina presencial en Zaragoza, con horario de mañana y tarde, un sistema telefónico de información y asistencia al usuario con un número 976.

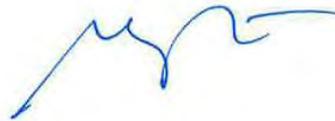
### 3.6.-DERECHOS DE LOS USUARIOS

La empresa adjudicataria adoptará las medidas procedentes para la efectividad de los derechos de los usuarios contemplados en los arts. 5 a 19 LSPU.

### 3.7.-GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria está obligada a investigar las reclamaciones realizadas por los ciudadanos y cualesquiera otras incidencias comunicadas por EZ, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos en un plazo máximo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento, salvo que, por la gravedad de los hechos, EZ establezca un plazo inferior.

El Gerente.



Fdo. Miguel Portero Urdaneta.