

**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.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en este Pliego, 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 sus correspondientes disposiciones de desarrollo

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

**2.1.-RECOGIDA DE LOS ENVÍOS 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 según codificación estándar.

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 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 de acuerdo con los siguientes plazos máximos:

- Local: 1 día hábil.
- Provincial: 2 días hábiles.
- Nacionales: 3 días hábiles.

### 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 el término de siete días naturales las instalaciones del adjudicatario.

Dichas oficinas o instalaciones deben estar próximas a los domicilios de los destinatarios de los envíos, ser totalmente accesibles y permanecer abiertas al público en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

#### 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 el envío bajo firma sea rehusado o rechazado 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 del envío bajo firma sea desconocido, así como en el resto de los casos previstos en el artículo 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 artículo 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 carta certificada 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 7 días naturales 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 carta certificada 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 carta certificada 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.

#### 2.2.3.-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 alguna 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 a EZ	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 los envíos bajo firma 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.

El adjudicatario deberá contar con los medios materiales y humanos precisos para el desarrollo de los trabajos en las condiciones que fija este Pliego. En concreto deberá contar con los siguientes medios mínimos:

- Oficinas abiertas al público: el adjudicatario del contrato deberá disponer de una red mínima de oficinas abiertas al público: 1 oficina abierta al público en cada una de las capitales de provincia y 1 oficina abierta al público en todas aquellas localidades de más de 50.000 habitantes no capitales de provincia, y 5 oficinas abiertas al público en el municipio de Zaragoza.

Estas oficinas deben estar ubicadas en lugares de total accesibilidad para los ciudadanos y con horario de atención al público de mañana y tarde, al menos, en las capitales de provincia.

A este fin, los licitadores deberán presentar compromiso de adscripción de la relación de las Oficinas de las que dispone, a fecha de inicio de presentación de ofertas, a fin de acreditar lo requerido anteriormente. En la citada relación se detallará: dirección (Calle, Avenida, Plaza, etc. y nº), población, provincia y código postal de cada una de ellas, así como su horario de apertura al público y características de accesibilidad.

Red de vehículos: el adjudicatario ha de contar con una red de vehículos que incluya como mínimo 3 vehículos para cada una de las capitales de provincia, 2 vehículos en las localidades de más de 50.000 habitantes, excluidas las capitales de provincia y 1 vehículo en cada localidad en la que tenga oficina dentro de la provincia de Zaragoza.

A este fin, los licitadores deberán presentar compromiso de adscripción de la red de vehículos los que dispone, a fecha de inicio de presentación de ofertas, a fin de acreditar lo requerido anteriormente. En la citada relación se detallará el tipo de vehículo y la localidad donde presta servicio de forma principal.

Servicio de gestión y digitalización de Documentos y Servicio de Gestión de la Información telemática de envíos: el adjudicatario deberá contar con los medios materiales que permitan escanear y tratar todo tipo de documentos de forma electrónica.

- Formato máximo de DIN A4.
- Almacenamiento y custodia de documentos escaneados.
- Devolución de imágenes escaneadas.
- Consulta física de documentos y entrega.

Los envíos de correspondencia con constancia de entrega deben ser gestionados mediante un sistema de seguimiento y control de la información que contemple las circunstancias de su

entrega, el intercambio de información telemática y la integración tecnológica del Ayuntamiento de Zaragoza con la empresa adjudicataria.

En todo caso, el intercambio de información de retorno a las bases de datos municipales será diario y deberá efectuarse por medio de canal seguro.

El retorno de la información permitirá el seguimiento telemático por parte de EZ de los procesos de distribución y entrega de sus envíos y se prestará asociado a determinados productos y siempre a los envíos bajo firma informatizados.

Servicios de Atención al Cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por EZ y asistencia técnica personalizada para la sociedad.

Servicio de Certificaciones: se prestará un servicio de certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o acuses de recibo no hayan sido devueltos a EZ por la empresa adjudicataria.

Servicio de Gestión de Devolución y Avisos de Recibo. El adjudicatario mantendrá un servicio de clasificación en función de las causas de devolución y entrega diaria de los envíos de correspondencia y los envíos bajo firma devueltos y devolverá los envíos no entregados por distintas causas, así como los Avisos de Recibo clasificados en función de las instrucciones que dicte EZ

Servicio de Prueba de Entrega Electrónica. El adjudicatario pondrá a disposición de EZ los medios telemáticos necesarios para justificar la entrega sustituyendo los medios físicos con plena validez jurídica.

Página Web. El adjudicatario deberá disponer de una página Web, o cualquier otro sistema digital que permita a EZ elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados. Los modelos de albarán deberán contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos del destino, servicios adicionales, etc.

Plataforma on-line. El adjudicatario ofrecerá una plataforma o sistema vía Web, que permita a EZ la posibilidad de gestionar y consultar online tanto los envíos emitidos por cada departamento como los datos de consumo y facturación realizados en cada uno de los periodos.

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

El adjudicatario deberá contar con un sistema de control de envíos para poder gestionar los envíos bajo firma de forma automática con las aplicaciones informáticas municipales. Dicho sistema deberá ser compatible con el sistema actualmente utilizado por el Ayuntamiento de Zaragoza y podrá sufrir adaptaciones en función de las necesidades del propio Ayuntamiento o de EZ durante la vigencia de este contrato.

EZ enviará ficheros con los datos de los envíos por la vía que indique el Ayuntamiento de Zaragoza y a su vez recibirá diariamente información de retorno del resultado final de la distribución por la misma vía, según el procedimiento de intercambio establecido. La infraestructura de intercambio correrá por cuenta del adjudicatario. Dicho sistema podrá sufrir adaptaciones en función de las necesidades del Ayuntamiento de Zaragoza durante la vigencia del contrato.

El Ayuntamiento de Zaragoza y EZ recibirán información en ficheros de todos los avisos de recibo y envíos devueltos. En los ficheros estarán incluidos todos los intentos de entrega, detallando la fecha y hora de cada intento y el resultado del mismo, así como toda la información detallada del envío bajo firma, haya sido efectivo el intento o no y las causas del mismo.

Los ficheros estarán organizados en lotes o remesas según el criterio establecido por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Las condiciones de las entregas, plazos y devoluciones de estos envíos bajo firma son las mismas que las señaladas para los envíos bajo firma no informatizados.

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

A requerimiento de EZ 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.-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.

#### 3.6.-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.

A solicitud de EZ, si se hubiese efectuado alegaciones o recursos por defectos en el envío, el adjudicatario emitirá informe en el plazo de siete días hábiles para su incorporación al expediente en el que se recogerán todas las circunstancias relevantes de la práctica de la entrega.

Si el adjudicatario no tuviese encomendada la prestación del servicio postal universal, con los efectos de fehaciencia atribuidos por la normativa de aplicación, al informe deberán acompañarse los documentos o elementos de prueba admitidos en derecho que acrediten el resultado de la entrega.

De cualquier forma, serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario, las instrucciones que en el futuro establezca la normativa vigente y/o la sociedad EZ, ya sean complementarias, de aclaración, adición, rectificación o subsanación de las normas contenidas en este pliego para la práctica de los envíos bajo firma.

En los mismos términos será obligatorio para el adjudicatario cumplimentar y/o utilizar los modelos de diligencia u otros documentos cuya conveniencia sea determinada por EZ.

#### 4.- CONTROL DE CALIDAD

La empresa licitadora deberá hacer una propuesta de control de calidad en la ejecución del contrato. El plan de control de calidad describirá el sistema de controles y ensayos que la empresa se compromete a realizar durante todo el proceso de ejecución, sistemas o programas con certificados de calidad que empleará e información del equipo de control de calidad que va a destinar específicamente al contrato.

En particular deberá contemplar el sistema de medición de plazos de recogida de la información en las dependencias de EZ, plazos de entrega de los documentos a los ciudadanos con indicación de tiempos de gestión en las distintas fases (primera entrega, segunda entrega, oficina postal, retorno del aviso o de la prueba de entrega).

En cualquier caso, el sistema de control de calidad deberá contemplar la elaboración de informes mensuales que serán remitidos a EZ.

#### 5.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la confidencialidad de los datos recibidos, tanto de carácter personal como de otro tipo, antes y después de ser tratados, así como el uso de los mismos, exclusivamente para la realización de los trabajos que conforman el servicio contratado.

La concurrencia a la licitación y la aceptación de los pliegos por los licitadores, supondrán el reconocimiento expreso por los mismos ya que los ficheros en los que se contengan datos de carácter personal son de exclusiva propiedad de EZ tratándose la relación de un acceso a los datos de tercero.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de datos de carácter personal, y en el Real Decreto 1720/2007, el adjudicatario no podrá utilizar los datos con fines distintos a las instrucciones dadas por EZ.

El adjudicatario no podrá transferir, duplicar o reproducir, en todo o en parte, la información propiedad de EZ y/o datos personales para fin distinto del objeto del contrato.

Una vez cumplido el contrato, los datos de carácter personal a los que el adjudicatario haya tenido acceso serán destruidos sin que el adjudicatario pueda conservar copia alguna o parte de estos.

El adjudicatario deberá impartir a todas las personas de su plantilla las instrucciones y obligaciones precisas para el efectivo conocimiento y cumplimiento de lo señalado en esta cláusula y de las responsabilidades que asumen sobre confidencialidad en el tratamiento de datos de carácter personal.

#### 6.- INFORMACIÓN

Mensualmente el adjudicatario facilitará en soporte informático un resumen de los envíos entregados y los devueltos sin entregar, detallando en este caso las causas concretas que las motivan.

Además, a la finalización del ejercicio económico, el adjudicatario deberá facilitar en soporte informático un resumen de los envíos gestionados durante dicho periodo, detallando el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

#### 7.- LICITACIÓN Y PRECIOS

La licitación versará sobre los descuentos que se oferten sobre los precios unitarios de cada uno de los servicios que se recogen en las tarifas para el año 2017 fijadas por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., operador que tiene encomendado por el Estado la prestación del servicio postal universal por un periodo que finaliza el año 2026 (disposición adicional primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal)).

Para todos aquellos servicios no explicitados en el Anexo, se considerará que el descuento a aplicar será el descuento medio, que se obtendrá como la media de los descuentos ofertados para cada servicio ponderados con los pesos de cada uno de ellos que figuran en las tarifas

#### 8.- FORMA, FECHA Y CONTROL DE LOS PAGOS. FACTURACIÓN.

El adjudicatario facturará mensualmente los servicios prestados de acuerdo con el pliego de cláusulas administrativas, con el precio ofertado y con la información de los albaranes admitidos.

En las facturas se detallará pormenorizadamente la fecha, el número de envíos por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y valores añadidos cuando proceda. Además, se señalará el precio unitario de cada envío, el importe total y el impuesto sobre el valor añadido.

El Gerente.



Fdo. Miguel Portero Urdaneta.