



# ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE LOS SERVICIOS POSTALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS Y DE LOS ENTES DEL SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### ÍNDICE DE CLÁUSULAS

**Primera. Objeto del Acuerdo marco**

**Segunda. Condiciones generales de la prestación del servicio**

**Tercera. Condiciones específicas del servicio de gestión de los envíos**

**Cuarta. Condiciones específicas de los servicios adicionales o complementarios**

**Cinco. Condiciones especiales de ejecución del Acuerdo marco**

**Seis. Otras condiciones exigidas en la prestación del servicio**

**Siete. Derechos de los órganos destinatarios del Acuerdo marco como usuarios del servicio postal.**

### ANEXOS

**Anexo I Relación de servicios objeto del Acuerdo Marco y estimación anual de consumo**

**Anexo II Relación de entes destinatarios del Acuerdo marco**

**Anexo III Relación de principales centros de recogida de envíos postales**

**Anexo IV Relación de precios unitarios máximos**

### Primera. Objeto del Acuerdo marco

**1.1** Las prestaciones objeto del Acuerdo Marco, consisten en la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega a los destinatarios de los envíos postales remitidos por la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y los entes del sector público instrumental, así como los servicios adicionales o complementarios, previstos Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales (LSPU) y regulados detalladamente en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento regulador de la prestación de servicios postales (en adelante, RPSP).

**1.2** El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas (en adelante PPT) es el establecimiento de las condiciones técnicas con arreglo a los cuales ha de prestarse el servicio para la contratación centralizada de los servicios postales de la



Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de los entes que constituyen el sector público autonómico.

En el Anexo I de este PPT se relacionan detalladamente los servicios postales objeto del Acuerdo Marco (en adelante AM) y la relación estimada anual de servicios requeridos, en función de los tramos de peso, lugar de destino o cualquier otro aspecto propio del servicio. El Anexo I de este PPT incluye los siguientes servicios:

1. Gestión de envío de los productos postales siguientes: cartas, notificaciones administrativas, paquetes postales, libros y publicaciones periódicas y valija.
2. Servicios adicionales o complementarios necesarios para la adecuada gestión de los envíos de los productos anteriores.

No obstante, si durante el período de vigencia del presente Acuerdo marco, el servicio de gestión de envío de alguno de los productos postales o alguno de los servicios complementarios o adicionales incluidos, variase sus características o desapareciese del ámbito de prestación de la empresa que resulte ser la adjudicataria del Acuerdo marco, ésta estará obligada a sustituir el servicio por otro de similares características sin que ello pueda suponer ningún incremento en el coste unitario del servicio. En todo caso, el nuevo servicio se someterá a la aprobación del responsable del Acuerdo marco.

**1.3** En el Anexo II de este PPT, se incluye la relación detallada de entes destinatarios del Acuerdo marco; y en el Anexo III, se relacionan los principales centros de recogida de envíos postales, donde el licitador deberá prestar gratuitamente el servicio de recogida domiciliaria.

Estos anexos son orientativos, de tal manera que las variaciones que puedan producirse, por las reorganizaciones administrativas del Gobierno de las Illes Balears y su sector público instrumental posteriores a la adjudicación del Acuerdo marco y a la suscripción de los contratos basados en este, no afectarán a las obligaciones del adjudicatario y no podrán ser alegadas como causa que menoscabe el cumplimiento de sus obligaciones, ni supondrán coste adicional para el poder adjudicador.

**1.4** Finalmente, el Anexo IV incluye la relación de precios unitarios máximos, que con carácter general se han calculado a precio de mercado, teniendo en cuenta las tarifas oficiales del operador designado por el Estado como prestador de servicios postales universales aprobadas por la *Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia* para el año 2015.



## **Segunda. Condiciones generales de la prestación del servicio**

La empresa adjudicataria se compromete a prestar todos los servicios comprendidos en el Acuerdo marco, de acuerdo con las siguientes condiciones generales:

### **2.1 Equipamiento**

La empresa adjudicataria deberá facilitar sin coste adicional todo el equipamiento necesario, tales como cajas, bandejas, etiquetas autoadhesivas con código de barras, targetas de acuse de recibo, balanzas de pesado, valijas, aplicaciones informáticas o cualquier otro elemento que resulte necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

### **2.1 Clasificación de envíos**

Con carácter general, la clasificación de los envíos de los entes destinatarios del Acuerdo marco se llevará a cabo por las Consejerías o entes destinatarios del Acuerdo marco.

Asimismo, la adjudicataria deberá disponer de los medios necesarios para prestar el servicio de clasificación de envíos, el cual las Consejerías o entes destinatarios del Acuerdo marco deberán poder contratar en sus contratos derivados como servicio adicional o complementario para envíos masivos de cartas y paquetería.

### **2.2 Recogida de envíos**

#### **2.2.1 Recogida a domicilio para los principales centros incluidos en el Anexo III:**

La recogida a domicilio de los envíos de los productos incluidos en el servicio de gestión de entrega será gratuita para todas las Consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears y los organismos autónomos incluidos en el Anexo III, principales centros de recogida de envíos postales.

La frecuencia de recogida domiciliaria de envíos será de una vez al día, de lunes a viernes (excepto sábados, domingos o festivos), y en la franja horaria de mañana comprendida entre las 9 y las 14 horas.

No obstante, los órganos de contratación de las Consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears y los organismos autónomos incluidos en el Anexo III como principales centros de recogida de envíos postales, podrán reducir la frecuencia de recogida domiciliaria en función de sus necesidades específicas indicándolo así en sus contratos derivados.



En caso de que se requiera aumentar la frecuencia más de una vez al día o variar la franja horaria de mañana para fijarla por la tarde, deberán detallarlo en su contrato derivado, debiendo asumir el coste de adjudicación del servicio que corresponda.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria está obligada a emitir un albarán de recogida (original y copia) acreditativo del servicio, donde constaran relacionados los envíos postales recogidos. La cumplimentación de la relación de envíos deberá poder realizarse, bien mediante el correspondiente impreso, que deberá suministrar la adjudicataria, o bien por medios electrónicos a través de la plataforma web que deberá disponer la adjudicataria. En la relación de envíos, deberán constar los datos de la Consejería contratante y de la empresa prestadora del servicio postal, un número de orden, la fecha y hora de recogida, las clases, cantidad, tramos de peso estimados o peso real y destino. En el caso de cartas certificadas o paquetes, se añadirá una relación en la que ha de constar el destinatario, la dirección, el contenido y el número de orden.

Los albaranes irán firmados por las persona designadas por cada órgano de contratación, así como por el personal de la empresa prestadora del servicio postal que efectúe la recogida.

#### 2.2.2 Entrega o recogida a domicilio para los entes no incluidos en el Anexo III:

Los entes del sector público autonómico que no se encuentren incluidos en la relación de principales centros de recogida (Anexo III), entregarán o depositarán los envíos en las oficinas de la empresa adjudicataria o contratarán el servicio de recogida a domicilio en su contrato derivado.

No obstante, cuando alguno de los entes del sector público autonómico se encuentre ubicado en la misma dirección que alguna Consejería u organismos autónomos incluido en el Anexo III, podrá beneficiarse del servicio de recogida a domicilio gratuito cuando así lo indique expresamente en su contrato derivado, adaptándose a las mismas condiciones que tenga la Conselleria u organismo autónomo.

Cuando la entrega se deposite en las oficinas de la adjudicataria, la empresa está obligada a entregar un nota justificativa de los productos depositados en su oficina para ser enviados, que será cumplimentada por la entidad contratante y se adjuntará a los envíos que se depositen.



## 2.3 Distribución y reparto

El adjudicatario está obligado a distribuir y repartir los envíos postales en la dirección postal consignada en ellos. Se entiende por dirección postal la identificación del destinatario (nombre y apellidos, si es persona física, denominación o razón social, si es persona jurídica), domicilio (nombre de la vía, número de la finca, piso y letra en su caso) o los datos que se establezcan para la entrega de los envíos en las oficinas de la red postal.

Por regla general, la distribución y reparto de los envíos a los destinatarios, se llevará a cabo diariamente, en días hábiles, de lunes a viernes, en la franja horaria comprendida entre las 9 y las 21 horas.

El reparto de los envíos y su entrega a los destinatarios, se ajustará a las prescripciones contenidas en el RPSP y, en su caso, a los plazos máximos de entrega detallados en las cláusulas siguientes en función de los productos objeto de envío, que se han calculado conforme a la fórmula  $D + n$ , según la cual "D" representa la fecha de recogida domiciliaria o depósito en oficina y "n" representa el número de días hábiles que transcurren desde ese momento hasta la entrega al destinatario.

El retraso, en más de siete días de los plazos máximos de entrega de cualquiera de los productos objeto del servicio, podrá dar lugar a la imposición de penalidades.

En cualquier caso, a efectos del cálculo de plazos para el cumplimiento de la prestación del servicio postal, se excluyen como días de recogida y entrega los sábados, domingos o festivos.

## 2.4 Devolución

La empresa adjudicataria deberá devolver al remitente los envíos no entregados; la devolución se hará, o bien a la misma dirección donde se haya recogido el envío postal (en caso de recogidas a domicilio) o a la oficina donde se haya depositado el envío.

En cualquier caso, en el envío retornado deberá constar expresamente la causa concreta de la devolución, la fecha en que se devuelve el producto y la firma del repartidor que facilita la información de la devolución; ello sin perjuicio, de en función del producto (notificaciones administrativas, cartas certificadas etc) deba constar expresamente cualquier otra justificación, tal como se detalla en las cláusulas siguientes.



Sin perjuicio de los plazos específicos de devolución previstos en este pliego para algunos productos objeto del servicio de gestión de entrega, la devolución de los envíos no entregados no podrá superar en ningún caso el plazo de un 20 días.

### **Tercera. Condiciones específicas del servicio de gestión de los envíos**

Los productos cuyo servicio de gestión de envío se incluyen en este Acuerdo marco son las cartas, los paquetes postales, las notificaciones administrativas, libros y publicaciones periódicas y valija.

#### **3.1 Cartas**

De acuerdo con el artículo 13.2 del RPSP se entenderá por carta, todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal y toda aquella que, aun no reuniendo los requisitos antedichos, cumpla los restantes que establece el presente Reglamento para su admisión con arreglo a esta modalidad.

Es objeto de este servicio la gestión de entrega de todo tipo de cartas ordinarias o cartas certificadas, con o sin aviso de recibo, ya sean remisión urgente o no urgente, cualquiera sea su destino, a la dirección de los destinatarios que a efectos postales figure en los envíos.

**3.1.1 Cartas ordinarias:** Son las que se entregan en la dirección del destinatario que, a efectos postales, figura en los envíos. En caso de devolución, deberá deberá consignarse en el sobre el motivo, la fecha y la firma del repartidor, de acuerdo con lo señalado en la cláusula 2.3.

Los plazos máximos de entrega de las cartas ordinarias serán los siguientes:

Destino	Carta ordinaria
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4
Europa	D+5
Resto de países	D+10

**3.1.2 Cartas certificadas:** Son aquellas que se entregan en el domicilio del destinatario, bajo su firma o la de cualquier persona provista de DNI, carnet de conducir, pasaporte o NIE que facilite su identidad, en todos los puntos del territorio nacional e internacional.



En los envíos dirigidos a territorio nacional, en caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio, un aviso de llegada, en el que constará la fecha y la hora, el número del envío, el número de identificación del empleado que ha llevado a cabo el intento de envío, la identidad de la entidad remitente, así como la posibilidad de que en el plazo de 10 días naturales, pueda recoger el envío en la oficina del adjudicatario más próxima al domicilio del destinatario.

Los plazos máximos de entrega de las cartas certificadas serán los siguientes:

Destino	Carta certificada
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4
Europa	D+5
Resto de países	D+10

Transcurrido el plazo sin que el destinatario haya retirado el envío, la empresa adjudicataria deberá retornar el envío no entregado a la entidad contratante en el plazo máximo de 10 días.

**3.1.3 Cartas certificadas con aviso de recibo:** Son aquellas que se entregan bajo firma del destinatario o persona autorizada en todos los puntos del territorio nacional e internacional y con aviso de recibo, que constituirá la prueba de la entrega del envío a su destinatario. El aviso de recibo se llevará a cabo mediante documento justificativo en el que conste la firma del destinatario, la fecha y la identificación del repartidor de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio del destinatario, un aviso en el que ha de constar la fecha y la hora, el número del envío, el número de identificación del empleado que ha llevado a cabo el intento de envío, la identidad de la entidad remitente, así como la posibilidad de que en el plazo de 10 días naturales pueda recoger el envío en la oficina del adjudicatario más próxima al domicilio del destinatario.

Los plazos máximos de entrega de las cartas certificadas con aviso de recibo serán los siguientes:

Destino	Carta certificada con aviso de recibo
Local	D+2



Provincial	D+3
Nacional	D+4
Europa	D+5
Resto de países	D+10

Transcurrido el plazo sin que el destinatario haya retirado el envío postal, éste deberá retornarse a la entidad contratante en el plazo máximo de 10 días; asimismo, en caso de entrega, el aviso de recibo ha de ser reintegrado a la entidad contratante en el plazo máximo de 10 días.

Los entes destinatarios en sus contratos derivados podrán contratar el servicio complementario o adicional que permita obtener los avisos de recibo electrónico digitalizados, de tal manera que se obtenga la imagen del aviso de recibo mediante intercambio informático de ficheros, como acreditación de la entrega del envío, tal como consta en la cláusula 4.3 de este pliego.

**3.1.4 Envíos urgentes:** Consiste en la gestión de entrega de las cartas en cualquiera de sus modalidades (ordinaria, certificada o certificada con aviso de recibo), tanto en territorio nacional como internacional, en unos plazos inferiores a los plazos señalados en los apartados anteriores de esta cláusula.

Los plazos máximos de entrega de los envíos urgentes son los que se relacionan a continuación:

Destino	Carta urgente
Local	D+1
Provincial	D+2
Nacional	D+3
Europa	D+4
Resto de países	D+5

Transcurrido el plazo sin que el destinatario haya retirado el envío postal, éste deberá retornarse a la entidad contratante en el plazo máximo de 10 días.

### 3.2 Notificaciones administrativas

**3.2.1 Condiciones generales:** Los requisitos de entrega de las notificaciones, en cuanto a plazo y forma, deberán adaptarse a las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas, así como a lo que disponen los artículos vigentes del





Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento para la regulación de los servicios postales.

En concreto, el artículo apartado 2 del artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas (LPAC), dispone que:

*Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona **mayor de catorce años** que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie se hiciera cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. **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.** Si el segundo intento también resultara infructuoso, se procederá en la forma prevista en el artículo 44.*

En los envíos se hará constar la palabra “notificación” y, por debajo de ella, el acto a que hace referencia la notificación.

Los plazos máximos para la práctica del primer intento de la notificación administrativa serán los siguientes:

Destino	Primer intento
Local	D+2
Local masivo	D+3
Provincial	D+3
Nacional	D+4

El plazo máximo para la práctica del segundo intento de las notificaciones administrativa es el señalado en el artículo 42.2 LPAC, esto es, **dentro de los tres días siguientes en que se haya practicado el primer intento.**

En el caso de notificaciones con dos intentos de entrega habrá que atender necesariamente a lo previsto en el artículo 42 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, que dispone que:

*1. Si intentada la notificación en el domicilio del interesado, nadie pudiera hacerse cargo de la misma, se hará constar este extremo en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en*



*que se intentó la misma, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.*

*2. Si practicado el segundo intento, éste resultase infructuoso por la misma causa consignada en el párrafo anterior o bien por el conocimiento sobrevenido de alguna de las previstas en el artículo siguiente, se consignará dicho extremo en la oportuna documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se realizó el segundo intento.*

*3. Una vez realizados los dos intentos sin éxito, el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal deberá depositar en lista las notificaciones, durante el plazo máximo de un mes, a cuyo fin se procederá a dejar al destinatario aviso de llegada en el correspondiente casillero domiciliario, debiendo constar en el mismo, además de la dependencia y plazo de permanencia en lista de la notificación, las circunstancias expresadas relativas al segundo intento de entrega. Dicho aviso tendrá carácter ordinario.*

*4. Si estando en el domicilio la persona que pueda recibir la notificación, se niega a aceptarla y a manifestar por escrito dicha circunstancia con su firma, identificación y fecha en la documentación del empleado del operador postal, se entenderá que no quiere hacerse cargo de la misma, haciéndose constar este extremo en la expresada documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se intentó la misma, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.*

*5. Si practicado el segundo intento, éste resultase infructuoso por la misma causa consignada en el párrafo anterior o bien por el conocimiento sobrevenido de alguna de las previstas en el artículo siguiente, se consignará dicho extremo en la oportuna documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se realizó el segundo intento. A partir de este momento, dicha notificación tendrá el mismo tratamiento que las que hubieren sido rehusadas o rechazadas.*

*6. En todos los supuestos previstos en los párrafos anteriores, el empleado del operador postal deberá hacer constar su firma y número de identificación en el aviso de recibo que, en su caso, acompañe a la notificación y en el aviso de llegada si el mismo procede.*

Por su parte, el artículo 43 dispone que *no procederá un segundo intento de entrega en los supuestos siguientes:*

- a) Que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, debiendo hacer constar esta circunstancia por escrito con su firma, identificación y fecha, en la documentación del empleado del operador postal.*
- b) Que la notificación tenga una dirección incorrecta.*
- c) Que el destinatario de la notificación sea desconocido.*



d) *Que el destinatario de la notificación haya fallecido.*

e) *Cualquier causa de análoga naturaleza a las expresadas, que haga objetivamente improcedente el segundo intento de entrega.*

*En los supuestos previstos anteriormente, el empleado del operador postal hará constar en la documentación correspondiente la causa de la no entrega, fecha y hora de la misma, circunstancias que se habrán de indicar en el aviso de recibo que, en su caso, acompañe a la notificación, aviso en el que dicho empleado del operador postal hará constar su firma y número de identificación.*

Por su parte, el artículo 44 del RPSP, señala lo siguiente: *Cuando el destinatario sea una persona jurídica se hará constar, además, el cargo o relación con la entidad de la persona que firma y el sello de la empresa.*

*La entrega de notificaciones a organismos públicos se realizará a un empleado y deberá estamparse el sello del organismo. Asimismo, podrá entregarse en el registro general del organismo público de que se trate.*

*El justificante de recepción quedará en poder del contratista adjudicatario que lo hará llegar a la entidad contratante en un plazo de tres días hábiles.*

**3.2.2 Requisitos específicos y servicios adiciones o complementarios:** En concreto para este Acuerdo marco, se exige a los licitadores, que el servicio de notificaciones administrativas cumpla los siguientes requisitos:

1) Las franjas horarias para entregar las notificaciones a los interesados, agrupadas en franjas horarias de mañana y franjas horarias de tarde, son las siguientes:

- Franjas de mañana: de 09:00 h. a 15:00 h.
- Franjas de tarde: de 15:00 h. a 21:00 h.

2) El plazo de permanencia en lista de notificación al que se refiere el artículo 42.3 del RPSP será de 10 días naturales.

3) El plazo máximo de devolución de notificaciones retornadas será de 10 días.

Además, el servicio de notificaciones administrativa que ofrezca el licitador deberá complementarse necesariamente con los siguientes servicios adicionales o complementarios:

1) Servicio de gestión de entrega, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas (LPAC).



2) Aviso de recibo: tiene por objeto dar constancia de la entrega del envío. Acompañará los envíos certificados que la Administración o los entes públicos consideren conveniente.

3) Aviso de recibo electrónico digitalizado: consiste en la remisión de la imagen del aviso de recibo mediante intercambio informático de ficheros y tiene por objeto la acreditación de la entrega del envío.

4) Retorno telemático de información: Este servicio debe permitir el seguimiento telemático de los procesos de distribución y entrega de los envíos

La empresa adjudicataria deberá habilitar el sistema informático adecuado que permita el adecuado funcionamiento de los servicios complementarios de aviso de recibo electrónico digitalizado y de retorno telemático de información que permita controlar la gestión de los envíos de notificaciones administrativa. El referido sistema tendrá las características siguientes:

Las unidades administrativas encargadas de la preparación de las notificaciones administrativas proporcionará a la empresa adjudicataria los ficheros en soporte informático que contendrá la relación de envíos, el contenido del cual contendrá la relación de todas las notificaciones correspondientes a enviar.

Por su parte, la empresa adjudicataria del servicio deberá poder retornar, mediante el mismo sistema informático, y en el plazo máximo de 30 días, la información relativa a la fecha y el resultado de la práctica las notificaciones y las imágenes de todas las notificaciones practicadas con número de indexación cada una de ellas que hagan posible la localización del documento físico que corresponda a cada imagen.

### 3.3 Paquetes postales

El servicio de gestión de entrega de paquetes postales incluirá tanto nacionales o internacionales, ya sean de entrega a domicilio como en las instalaciones del adjudicatario, con un peso de hasta 20 kg. o más; incluye también la paquetería urgente, con entrega en la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos.

**3.3.1 Paquete postal nacional con entrega domiciliaria:** el servicio consiste en la entrega domiciliaria de los envíos nacionales, bajo firma del destinatario o de persona provista de DNI, carnet de conducir, pasaporte o NIE que se encuentre en el domicilio del destinatario.

La entrega del paquete se llevará a cabo en los plazos siguientes:



Destino	Plazo de entrega de paquetes a domicilio
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4
Europa	D+5
Resto de países	D+10

En el supuesto de imposibilidad de entrega, se dejará un aviso de llegada en el buzón o en el domicilio del destinatario, en el que ha de constar la circunstancia de la imposibilidad de entrega, la fecha y hora, el número del envío, el número de identificación del empleado que lleva a cabo el intento de entrega, la identidad de la entidad remitente, el número de teléfono de la adjudicataria y el depósito del envío en la oficina más cercana al domicilio del destinatario por un plazo de hasta 15 días naturales para su retirada.

Se exige al adjudicatario que este servicio incluya los servicios adicionales o complementarios, tal como se definen en la cláusula cuarta, siguientes:

1. Recogida a domicilio
2. Valor declarado
3. Retorno de información
4. Prueba de entrega electrónica

**3.3.2 Paquete postal urgente:** El servicio consiste en la entrega domiciliaria, bajo firma del destinatario o de persona provista de DNI, carnet de conducir, pasaporte o NIE que se encuentre en el domicilio del destinatario, tanto en territorio nacional como internacional, de un envío de hasta 30 kilogramos de peso.

La entrega del paquete se llevará a cabo en los plazos siguientes:

Destino	Plazo de entrega de paquetes a domicilio
Local	D+1
Provincial	D+2
Nacional	D+3
Europa	D+4



Resto de países	D+6
-----------------	-----

En el supuesto de imposibilidad de entrega se realizará un segundo intento de entrega del paquete al día siguiente.

En el caso de que este segundo intento también resulte infructuoso se dejará un aviso de llegada en el buzón o en el domicilio del destinatario, en el que ha de constar la circunstancia de la imposibilidad de entrega, la fecha y hora, el número del envío, el número de identificación del empleado que lleva a cabo el intento de entrega, la identidad de la entidad remitente, el número de teléfono de la adjudicataria y el depósito del envío en la oficina más cercana al domicilio del destinatario por un plazo de hasta 15 días naturales para su retirada.

Se exige al adjudicatario que este servicio incluya los siguientes servicios adicionales o complementarios:

1. Recogida a domicilio
2. Valor declarado
3. Retorno de información
4. Prueba de entrega electrónica

Se exige al adjudicatario que este tipo de servicio incluya la recogida a domicilio sin coste adicional.

**3.3.3 Paquete postal nacional o internacional con entrega en las instalaciones del adjudicatario:** el servicio tiene carácter certificado, si bien no incluye la entrega domiciliaria, ya que la entrega debe llevarse a cabo bajo firma del destinatario o persona autorizada en la oficina del adjudicatario más cercana al domicilio del destinatario.

Los plazos máximos de entrega del aviso en el buzón o en el domicilio del destinatario serán los siguientes:

Destino	Plazo de entrega de aviso
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4
Europa	D+5
Resto de países	D+10



Una vez entregado el aviso, el plazo máximo de disponibilidad para la recogida de paquetes ha de ser de D+15 días naturales.

### 3.4 Libros y publicaciones periódicas

Consiste en el servicio de gestión de entrega nacional y internacional de libros y publicaciones periódicas de la Administración de la Comunidad Autónoma y de los entes públicos hasta 2 kilos, con entrega en el domicilio del destinatario. El envoltorio ha de permitir la inspección postal.

La entrega ordinaria se llevará a cabo en los plazos siguientes:

Destino	Plazo de entrega ordinaria	Plazo de entrega urgente
Local	D+2	D+1
Provincial	D+3	D+2
Nacional	D+4	D+3
Europa	D+5	D+4
Resto de países	D+10	D+5

Las devoluciones se justificaran en el dorso del envío con las causas concretas que las motiven.

### 3.5 Valija

El servicio de valija consiste en la distribución de documentación y correspondencia entre distintas sedes de Consejerías o entes destinatarios del Acuerdo marco que se encuentren dispersos geográficamente, mediante el procedimiento y los horarios establecidos previamente, con garantías de custodia y trazabilidad de los documentos librados a la valija.

El servicio de valija interna incluye las actividades de recogida, manipulación, custodia, transporte y entrega de las valijas entre las distintas sedes que lo precisen.

La empresa debe disponer de toda la infraestructura, hardware y software necesarios para la prestación del servicio, sin que, para llevarlo a cabo, deba contar con la infraestructura propia de la Comunidad Autónoma.

El adjudicatario debe suministrar los envoltorios, y, en su caso, las pegatinas y albaranes necesarios para la prestación del servicio de forma gratuita.



**3.5.1 Modalidades:** El servicio que ofrezca el licitador podrá ser:

- Unitoque: cuando la entrada y la salida de la valija de documentación de la misma sede de Conselleria o ente se efectúan a la vez.
- Bitoque: cuando la entrada y la salida de la valija de documentación se llevan a cabo en horario diferente.

Los órganos destinatarios del acuerdo marco podrán determinar en sus contratos derivados la modalidad de servicio que más se adapte a sus necesidades.

**3.5.2 Ámbito territorial:** El servicio podrá ser insular, cuando el origen y destino entre centros ubicados en la misma isla; o interinsular, cuando el origen y el destino de la valija se lleva a cabo entre centros ubicados en distintas islas.

**3.5.3 Frecuencia y horarios:** Cada Consejería o ente destinatario podrá decidir en su contratato derivado, la frecuencia del servicio de valija, de entre las frecuencias siguientes:

- Valija diaria: de lunes a viernes laborables
- 3 días a la semana
- 2 días a la semana
- 1 día a la semana

El servicio de valija se prestará necesariamente entre las 8:30 y las 9:30 horas, sin perjuicio de que las Consejerías o entes destinatarios del Acuerdo marco puedan establecer franjas horarias diferentes en sus contratos derivados.

**3.5.4 Plazo de entrega:** El plazo máximo de entrega de la valija recogida será de D+2.

#### **Cuarta. Condiciones específicas de los servicios adicionales o complementarios**

Sin perjuicio de los servicios adicionales o complementarios ya detallados para gestión de envío de los productos detallados en la cláusula 3, la empresa adjudicataria deberá contar con los medios necesarios para prestar los servicios postales adicionales o complementarios más frecuentemente usados por la administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y resto de entes destinatarios del Acuerdo marco, que son los definidos a continuación:

**4.1. Valor declarado:** Servicio que permite, en envíos especiales, garantizar adicionalmente el valor del contenido; este servicio se puede añadir a los productos carta certificada nacional, carta certificada internacional (si el país de destino lo admite), y algunas modalidades de paquetería.





**4.2 Aviso de recibo:** Tiene por objeto dar constancia de la entrega del envío. Acompañará los envíos certificados que la Administración o los entes públicos consideren conveniente.

**4.3 Aviso de recibo electrónico digitalizado:** Consiste en la remisión de la imagen del aviso de recibo mediante intercambio informático de ficheros, y tiene por objeto la acreditación de la entrega del envío.

**4.4 Prueba de entrega electrónica:** Este servicio permite, para la gestión de envío de paquetería, la emisión de un documento con sello de tiempo y con el detalle de la firma de la persona que recibió el envío.

**4.5 Gestión de entrega de notificaciones:** Este servicio comprende el segundo intento de las notificaciones de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas (LPAC).

**4.6 Digitalización de documentos:** Este servicio debe permitir digitalizar los justificantes de recepción de los envíos entregados y no entregados. La empresa adjudicataria deberá poder entregar las imágenes escaneadas, firmadas electrónicamente con un certificado digital y con sello de tiempo.

**4.7 Retorno de información:** Este servicio debe permitir el seguimiento telemático de los procesos de distribución y entrega de los envíos. La información que se facilita se refiere al último estado conocido y registrado de los envíos: admitido, entregado y/o devuelto; y a otros datos relativos al receptor: la fecha y hora de entrega o no entrega o circunstancias de la entrega o devolución que afecten al envío.

El retorno de información debe poder realizarse, ya sea a través de la página Web de la empresa adjudicataria, mediante un sistema de localizador de envíos individuales o masivos; o bien mediante un sistema de el intercambio de información mediante ficheros sobre las notificaciones.

Una vez transcurridos 60 días naturales desde la fecha de depósito de una remesa de envíos, la empresa licitadora deberá detectar todos los envíos para los que no haya imagen escaneada. Para éstos, emitirá una certificación sustitutoria con los siguientes datos:

- Resultado obtenido por el intento de entrega del envío (categorías: entregado, dirección incorrecta, fallecido, rechazado, entregado en lista o depositado en el buzón).



- Datos de la persona a la que le fue entregado el envío, relación con el destinatario, fecha y hora del intento o intentos de entrega, identidad y firma del trabajador y sello de la oficina correspondiente.
- En el caso de que para un envío no haya respuesta ni tampoco imagen, se grabará como respuesta el resultado “Extraviado” y se digitalizará una certificación acreditativa de este hecho, que irá firmada por el responsable correspondiente.

**4.8 Clasificación de envíos:** Servicio de clasificación según el destino de los documentos o envíos normalizados, no normalizados o paquetes.

**4.9 Reembolso:** Es objeto de este servicio el cobro de una cantidad reclamada al consignatario a cambio de la remesa que se le entrega. El importe cobrado se entregará con indicación suficiente del consignatario en la sede de la unidad que haya solicitado el servicio.

**4.10 Entrega exclusiva al destinatario:** Para paquetería urgente, el envío sólo puede ser entregado al destinatario previa comprobación de su identidad. Sin posibilidad de entrega a terceros con autorización o delegación.

## Cinco. Condiciones especiales de ejecución del Acuerdo marco

### 5.1 Medios personales a adscribir a la ejecución del contrato

Se exige a las licitadoras que para la ejecución del contrato, designen a una persona responsable que actuará como interlocutor principal con la Secretaría de la Central de Contratación y con los responsables de los contratos derivados de cada órgano de contratación, para la resolución de cualquier incidencia relativa a la transmisión de datos de la empresa, albaranes y facturas o a las condiciones de adjudicación del Acuerdo marco y de los contratos derivados. Este responsable principal deberá contar con correo electrónico y número de teléfono, con una disponibilidad mínima de lunes a viernes, de 9'00 a 15'00 horas. La resolución de las incidencias deberán resolverse por correo electrónico en el plazo máximo de D+5.

Además, se exige a las licitadoras que designen a una o varias personas responsables del servicio de atención al cliente, que deberá atender cualquier incidencias o queja relacionada con el servicio de gestión de envíos, tales como fallos en la entrega, incumplimiento de plazos, retraso en las devoluciones, responsabilidad de los repartidores, problemas surgidos por el uso de la página web o las aplicaciones informáticas utilizadas para la gestión de envíos etc; este servicio, deberá resolver las incidencias mediante correo electrónico y poniendo a



disposición de los órganos destinatarios un número de teléfono gratuito, con una disponibilidad mínima de lunes a viernes, de 9'00 a 15'00 horas. Para este Acuerdo marco, se exige la respuesta y en su caso, solución de la incidencia se resuelva por correo electrónico a las consultas o incidencias se realice en el plazo máximo de D+1.

## **5.2 Medios materiales a adscribir a la ejecución del contrato**

Se exige a los licitadores que pongan a disposición de la ejecución del contrato, los siguientes medios:

5.2.1 Oficinas abiertas al público: los licitadores deberán contar con una red de oficinas en todas las islas para poder atender los servicios postales de la Administración de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears y su sector público, garantizando una distribución ágil y eficiente en todo el territorio. Se entenderá como red de oficinas mínima, al menos:

- 1) Un centro de admisión masiva en la ciudad de Palma.
- 2) Una oficina principal en cada una de las ciudades de Palma, Maó, Eivissa y Sant Francesc de Formentera.

Además, se exige que estas oficinas se encuentren abiertas al público un mínimo de 8 horas ininterrumpidas, de lunes a viernes en horario de mañana y tarde, y los sábados, un mínimo de 4 horas en horario de mañana.

Además, las oficinas deberán garantizar el cumplimiento de criterios de accesibilidad y diseño para todos, tal como se definidos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

5.2.2 Vehículos a motor: las empresas licitadoras deberán contar con una flota de vehículos suficiente para poder atender el servicio de gestión de envíos de de la Administración de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears y su sector público. Se exige que al menos, cuenten con 25 vehículos de transporte a motor para poder atender las necesidades del servicio en todo el territorio.

5.2.3 Página web: las empresas licitadoras deberán contar con una página web que cuente con una oficina virtual que permita a todas las entidades destinatarias del Acuerdo marco gestionar el seguimiento de los envíos entregados.

5.2.4 Servicio de atención al cliente: podrá se telefónico o telemático encargado de la resolución de las incidencias en la gestión de envíos postales que



se produzcan durante la ejecución de los contratos derivados basados en el Acuerdo marco.

## **Seis. Otras condiciones exigidas en la prestación del servicio**

### **6.1 Organización del trabajo**

A estos efectos, la empresa adjudicataria informará a la Secretaría de la Central de Contratación cualquier variación que afecte a la prestación del servicio y, en concreto, cuando afecten a la organización y planificación del servicio, o al traslado y apertura de nuevas sedes.

### **6.2 Personal**

La empresa adjudicataria ha de disponer de la plantilla necesaria para la ejecución de contrato, de conformidad con las prescripciones exigidas en estos pliegos. Los empleados de la empresa deben ir uniformados y provistos de credencial o placa de identificación colocada en lugar visible. Igualmente, la empresa proporcionará a sus trabajadores los dispositivos técnicos necesarios para asegurar las comunicaciones entre ellos.

### **6.3 Control**

Las incidencias relativas que afecten a la gestión de envíos deben ponerse en conocimiento de los responsables de isla, tal como se señala en la cláusula 5.1 de este PPT.

En los supuestos de incidencias que afecten a transmisión de datos de la empresa, albaranes y facturas, deberán ponerse en conocimiento de la persona designada por la empresa como interlocutor principal, tal como se indica en la cláusula 5.1 de este pliego; ello sin perjuicio de que cualquier otro aspecto relativo a las condiciones de ejecución del Acuerdo marco o de los contratos derivados, deban ponerse asimismo en conocimiento de la Secretaria de la Central de Contratación. Excepto en casos de fuerza mayor, se pondrá en conocimiento de éstos, con una antelación mínima de siete días, cualquier situación de conflicto o circunstancia que pueda afectar gravemente al servicio. El adjudicatario está obligado en estos casos a garantizar los servicios mínimos de acuerdo con lo que dispone la legislación vigente.

En ningún caso se aceptarán como justificantes de incumplimiento de los pliegos por parte del adjudicatario los incidentes no comunicados en tiempo y forma.

La Secretaría de la Central de Contratación, como responsable del Acuerdo marco designado por el órgano de contratación, tiene la facultad de controlar e



inspeccionar todos los aspectos relativos a la prestación del servicio y al cumplimiento de las condiciones establecidas este PPT, en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en cualquier otro documento contractual. Las facultades de control e inspección del servicio comprende, entre otras, las facultades siguientes:

- a) Comprobar la prestación efectiva del servicio por parte de la adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que considere oportunos para verificar que el servicio se ha prestado en las condiciones establecidas.
- b) Recibir puntualmente el resumen mensual de servicios contratados, así como cualquier otra información requerida a la empresa adjudicataria.
- c) Comprobación y, en su caso, aprobación de los nuevos servicios propuestos por la empresa en sustitución de aquellos que hayan podido variar sus características o desaparezcan del ámbito de prestación de la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato del Acuerdo marco.

#### **6.4 Facturación**

Cada órgano gestor de los contratos derivados será el responsable del pago del precio de sus suministros.

El precio se pagará una vez prestado el servicio, con una periodicidad mensual, contra factura presentada por el adjudicatario, en el plazo máximo de treinta días desde la entrega efectiva (artículo 216. 4 TRLCSP). La factura, incluirá la descripción (número/referencia) de los albaranes o las notas de entrega que afectan a la factura, así como la descripción de los productos objeto de envío o de los servicios complementarios o adicionales. En cualquier caso, las facturas se tendrán que presentar en las condiciones que establece el Decreto 3/2015, de 30 de enero, por el cual se regula la facturación electrónica de los proveedores de bienes y servicios en el ámbito de sus relaciones con la CAIB.

Se entenderá cumplida la recepción formal del servicio con la conformidad de la factura.

La empresa adjudicataria enviará a la Secretaria de la Central de Contratación, como responsable de la ejecución del Acuerdo marco, en formato electrónico, un resumen mensual de la facturación, donde se detallará el volumen de gasto como de número de envíos separado por órgano de contratación, servicio y/o tramo de peso.

#### **6.5 Seguros**

El adjudicatario deberá tener vigentes los siguientes seguros:



1. Póliza de seguro de los vehículos, de acuerdo con la normativa vigente, que cubra la responsabilidad civil a terceros.
2. Póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los daños producidos en las mercancías transportadas por la empresa, por un valor mínimo de 500.000 euros.
3. Póliza de seguro de almacenaje de las mercancías contra robo, incendio y agua por un valor mínimo de 500.000 euros.

### **Siete. Derechos de los órganos destinatarios del Acuerdo marco como usuarios del servicio postal.**

Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece en su Título II, la relación de derechos de los usuarios de los servicios postales:

- Derecho al secreto de las comunicaciones postales y a la protección de datos de carácter personal.
- Derecho a que no se faciliten datos relativos a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario ni a sus direcciones.
- Derecho a la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y la protección de la intimidad.
- Derecho a la inviolabilidad de los envíos postales.
- Derecho a que se custodien y gestionen los envíos postales con el obligado deber de fidelidad, sin que se produzca: detención contraria a derecho, intencionado curso anormal, apertura ilegal, sustracción, destrucción, retención indebida u ocultación de los mismos.
- Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad,
- Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad, de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles. En su alcance y prestación efectiva deber responder a los principios de cohesión social y territorial, no discriminación por razón de cualquier circunstancia o condición personal, social o geográfica, continuidad, eficacia y eficiencia en el servicio, y adecuarse permanentemente a las condiciones técnicas, económicas, sociales y territoriales y a las necesidades de los usuarios, en particular en materia de densidad de puntos de acceso y de accesibilidad a los mismos, sin menoscabo de su calidad.
- Derecho de información sobre los servicios postales.
- Derecho a una información completa, veraz y puntual, de los servicios postales y de las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad, indemnizaciones y plazo en el que serán satisfechas y las normas técnicas que resulten aplicables.



Asimismo, de los procedimientos y medios de reclamación, y de los recursos que procedan.

- Derecho de reclamación.
- Derecho a que se atiendan las quejas y reclamaciones que los usuarios presenten a los operadores postales en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento, por medio de procedimientos de reclamación sencillos, gratuitos, públicos y no discriminatorios, y a que las reclamaciones se resuelvan en el plazo máximo de un mes desde su presentación.
- Derecho a someter las controversias que se susciten con los operadores postales al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo o, de referirse al ámbito del SPU y no haber sido sometida a las anteriores, al de la Comisión Nacional del Sector Postal.
- Derecho de denuncia.
- Derecho a presentar denuncia ante la Comisión Nacional del Sector Postal por el incumplimiento de las obligaciones de Servicio Postal Universal y de información sobre los servicios postales.
- Derecho a percibir indemnización.
- Salvo fuerza mayor, derecho a percibir una cantidad predeterminada por el operador postal en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos certificados, y de tratarse de envíos con valor declarado, derecho a percibir una cantidad proporcional a la declarada por el remitente.
- Derecho a la propiedad de los envíos postales.
- Los envíos postales serán de titularidad del remitente a efectos postales en tanto no lleguen a poder del destinatario quien puede, mediante el pago del precio correspondiente, recuperarlos o modificar su dirección, salvo en los supuestos de imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre el contenido de los mismos.
- Derecho de presentación de escritos dirigidos a las Administraciones Públicas.
- Derecho a la identificación del operador.
- Los usuarios tendrán derecho a que, en la cubierta del envío, se identifique el operador postal que se hace cargo del mismo, así como la fecha en que se produce.
- Derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados
- Derecho a que se facilite al remitente de cualquier envío certificado, a petición del mismo y previo pago del importe que corresponda, resguardo acreditativo de su admisión, donde conste la fecha y hora de su presentación, y asimismo de su recepción por el destinatario de su envío.



- Derecho de reexpedición y rehúse de los envíos postales.
- Salvo imposibilidad material, el destinatario tiene derecho a solicitar la reexpedición de sus envíos postales mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda, o podrá rehusarlos antes de abrirlos, de lo que el operador dejará constancia por escrito e informará al remitente, que podrá reclamar la devolución del envío o disponer su abandono.
- Derecho a la protección de los envíos no entregados.
- Derecho a que respecto de los envíos que por cualquier causa no puedan ser entregados al destinatario o devueltos al remitente, se establezcan reglas sobre el procedimiento de averiguación del domicilio, procedencia y destino, audiencia o citación de los remitentes y eventual depósito temporal, reclamación y destrucción de los envíos.
- Derecho a que la información y la presentación de reclamaciones, denuncias y escritos sobre los servicios postales, sean plenamente accesibles a personas con discapacidad, lo que incluye, especialmente, la eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación de las oficinas donde se presta el servicio, las que limiten el ejercicio del derecho por las personas con discapacidad auditiva o visual o cualesquiera otras que los impidan o restrinjan, así como la accesibilidad universal de las páginas o sitios de Internet.

Palma, 17 de octubre de 2016

La secretaria de la Central de Contratación

Matilde Martínez Montero