



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES O DE CORREOS DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

1. OBJETO DEL CONTRATO.

1. OBJETO.

El objeto del presente pliego lo constituyen las condiciones técnicas de la prestación de los servicios postales o de correos del Ayuntamiento de Pamplona. Se consideran prestaciones incluidas en el ámbito del contrato la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos postales conforme a lo que se especifica en el presente pliego.

Tal como se indica en el cuadro de características del contrato, la contratación se divide en dos lotes, adjudicándose cada lote a una única empresa con todos los términos fijados. Las empresas podrán presentarse a un lote o a ambos, pero en cualquier caso deberán ofertar todos los artículos, siendo motivo de exclusión la no presentación de oferta por alguno de los servicios demandados.

2. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en los Pliegos, la prestación de los servicios postales se ajustará a la normativa sectorial vigente en cada momento y, en particular, a lo dispuesto en Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, y el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Sector Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

3.- RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES.

Las empresas licitadoras para la prestación de los servicios postales requeridos en la presente contratación se atenderán al régimen general de prestación de los servicios postales determinado en el Título IV de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. De este modo, deberán disponer de Certificación actualizada de la inscripción en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, dependiente de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, respecto de su situación administrativa, renovación anual de la misma, alta, baja o variaciones.

No obstante, en el caso de empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre Espacio Económico Europeo, esta habilitación se



verificará con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas. Asimismo, cuando ésta exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder realizar la actividad de que se trate, deberán cumplir con estos requisitos

4.- ÁMBITO DE EJECUCIÓN

Los servicios deberán prestarse en los siguientes municipios: Pamplona, Burlada, Villava, Huarte, Ansoáin, Mutilva, Berriozar, Zizur Mayor, Cizur Menor, Barañain, Orkoien, Beriain, Noain, Aizoain, Berrioplano, Artica, Egües, Olaz, Sarriguren, Gorraiz.

No obstante, el Ayuntamiento se reserva la facultad de incrementar o disminuir el número de Ayuntamientos o concejos en los que la adjudicataria tendrá obligación de realizar los servicios postales dentro de la comarca de Pamplona, así como realizar algunos de estos envíos mediante sus propios recursos o contratar dicho servicio, en supuestos excepcionales, con una persona distinta de la adjudicataria.

5.- PRESTACIONES

Los servicios demandados se dividen en dos lotes, adjudicándose cada uno a una única empresa:

LOTE 1 – NOTIFICACIONES DE ACTOS Y RESOLUCIONES MUNICIPALES:

1.- La realización de notificaciones derivadas de actos, resoluciones y acuerdos adoptados por los diferentes órganos municipales.

Esto incluye las notificaciones, en el domicilio de los interesados, de las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la normativa que en cada momento pueda ser de aplicación a la materia, y siempre siguiendo las instrucciones de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Pamplona.

2.- Las notificaciones para la composición de las mesas en los correspondientes procesos electorales que tienen el carácter de urgente.

LOTE 2 – CORRESPONDENCIA ORDINARIA

La gestión del envío de servicios postales de carácter general, cartas ordinarias, que se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío.

6.- CONDICIONES GENERALES DEL LOTE 1

- RECOGIDA DE LOS ENVÍOS.

Los envíos a los que se refiere el Lote 1 se recogerán por el adjudicatario todos los días laborables, esto es, de lunes a viernes, iniciándose a las 9 horas, en 3 lugares distintos: Casa



consistorial, planta baja, (Conserjería), C/ San Saturnino, 2 (Sanidad) y C/Monasterio de Irache, 2 (Área de Seguridad Ciudadana).

Estos horarios y lugares podrán ser modificadas por el Ayuntamiento en cualquier momento, previo aviso con un mínimo de antelación de 2 días hábiles, según las necesidades del servicio.

La gestión de este lote llevará aparejado los servicios adicionales de suministro del sobre, ensobrado de las notificaciones y casado del sobre con el acuse de recibo.

Respecto de las notificaciones que tengan destino una población distinta a las indicadas en el punto 4 de este pliego, y entendiendo que el Servicio Postal Universal está encomendado en exclusividad a Correos y Telegrafos S.A., la empresa adjudicataria únicamente gestionará el franqueo en máquina en el plazo de 3 días hábiles desde la puesta a disposición al adjudicatario.

Estos servicios adicionales serán obligatorios para las empresas adjudicatarias, y el coste de los mismos está incluido en el precio unitario ofertado para cada tipo de notificación.

- NOTIFICACIONES DE ACTOS Y RESOLUCIONES. NOTIFICACIONES ELECTORALES

Las notificaciones las realizará un notificador, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la normativa que en cada momento pueda ser de aplicación a la materia, y siempre siguiendo las instrucciones de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Pamplona.

Se entregará al destinatario en la dirección indicada en el envío, observando el siguiente proceso:

I) PRIMER INTENTO

El primer intento de entrega se realizará dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recogida de la notificación por el adjudicatario.

Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la misma, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Cuando se entregue el envío se cumplimentará el aviso de recibo (que se ajustará al formato establecido por el Ayuntamiento) firmado por el destinatario, familiar o persona mayor de catorce años presente en el domicilio, dejando constancia del nombre, apellidos y DNI o cualquier otro documento de identificación, así como parentesco o relación con el destinatario en su caso. El notificador que entregue la notificación deberá asimismo dejar constancia de su identificación, así como de la fecha y hora exacta de la entrega. Este aviso de recibo se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de tres días hábiles a contar del siguiente a su notificación.



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, recogiendo los datos pertinentes, entre ellos, el día y la hora en que se intentó la notificación.

En el caso en el que el destinatario de la notificación sea desconocido o haya fallecido, no procederá un segundo intento y el empleado/a 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. El aviso de recibo y la documentación a notificar se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de tres días hábiles.

La notificación únicamente podrá ser rehusada por el interesado o por su representante legal en el caso de persona jurídica.

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

II) SEGUNDO INTENTO

De no haberse podido entregar la notificación en el primer intento, se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los 3 días hábiles 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, quedando constancia en el aviso de recibo de los dos intentos de entrega con fecha y hora exacta e identificación del notificador que realizó esos intentos.

Si en este segundo intento se entrega el envío, se cumplimentará el acuse de recibo firmado por el destinatario, familiar o persona mayor de catorce años, presente en el domicilio, dejando constancia del nombre, apellidos y DNI o cualquier otro documento de identificación, así como parentesco o relación con el destinatario en su caso. El notificador 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 y recogiendo los datos señalados para la misma.

En caso de ausencia del destinatario en el segundo intento, la adjudicataria dejará aviso de notificación en el buzón del interesado. En dicho aviso de notificación deberán constar necesariamente los datos de identificación del procedimiento, del Área o Servicio encargado de su tramitación, la fecha en que ha tenido lugar ese último intento y el lugar y horario en que se puede retirar la notificación. El Ayuntamiento se reserva la posibilidad de modificar los datos que obligatoriamente deben figurar en dicho aviso de notificación. Se deberá llevar control de los avisos dejados en los buzones.

III) URGENTES Y EN PROCESOS ELECTORALES



El procedimiento será como se indica anteriormente, pero el plazo de notificación en las urgentes será de 2 días hábiles y en las electorales de 3 días hábiles siguientes al nombramiento, o el que determine su normativa específica.

IV) CUMPLIMENTACIÓN DEL AVISO DE RECIBO

El Ayuntamiento 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, la causa de la no entrega, la fecha y hora exacta del intento, firma e identificación del notificador.

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 notificación. La falta de alguno de los datos señalados dará lugar a penalización.

V) DEVOLUCION DE DOCUMENTACIÓN AL AYUNTAMIENTO

Una vez entregadas las notificaciones por el Ayuntamiento de Pamplona, el adjudicatario deberá devolverlas debidamente practicadas en el plazo máximo de 3 días hábiles a contar desde el día siguiente a su notificación. Las notificaciones se entregarán en cuatro bloques diferenciados, uno el correspondiente a las que han resultado con doble ausencia, otro con las de domicilio desconocido, un tercero con las entregadas y las rehusadas y el cuarto con el resto.

En el documento donde consten las incidencias de la notificación quedará constancia siempre, entre otras cosas, de la firma y el número del documento de identidad del notificador, fecha y hora de recepción de la notificación o de los intentos de practicarla, identidad de quien recibe la notificación o de quien la rehúsa, relación de quien recibe la notificación con el destinatario de la misma si fuere persona distinta, si el domicilio de la notificación es desconocido y cuantos datos de interés considere convenientes el Ayuntamiento de Pamplona.

Cuando sea requerido para ello, incluso si el contrato hubiera finalizado, el personal de la empresa adjudicataria deberá comparecer en procedimientos relacionados con expedientes en los que hayan efectuado notificaciones (escritos de alegaciones, recursos de reposición, de alzada, contenciosos, etc).

7.- CONDICIONES GENERALES DEL LOTE 2 – CORRESPONDENCIA ORDINARIA

La gestión del envío de servicios postales de carácter general, cartas ordinarias, se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío.

Los envíos postales generales serán puestos a disposición del adjudicatario en un buzón electrónico para su tratamiento y gestión en formato PDF y, excepcionalmente, podrá ser en soporte físico. Se encargará de la impresión de las cartas en papel reciclado 80 gr. tamaño Din A4 por dos caras, del sobre, el ensobrado y el reparto de las cartas en las direcciones indicadas.



La entrega de esta correspondencia se realizará en el buzón del destinatario por no necesitar recibo justificativo de la recepción, y no requerir más garantías que aquellas que se exigen con carácter general para todos los envíos postales.

Los correos postales que tengan destino Pamplona o las poblaciones indicadas en el punto 4 de este pliego serán entregados en el plazo de 5 días hábiles desde la puesta a disposición de los mismos al adjudicatario, en la dirección indicada en el envío.

Respecto de los envíos postales que tengan como destino una población distinta a las indicadas en el punto 4 de este pliego, y entendiendo que el Servicio Postal Universal está encomendado en exclusividad a Correos y Telegrafos S.A., la empresa adjudicataria únicamente gestionará el franqueo en máquina en el plazo de 3 días hábiles desde la puesta a disposición al adjudicatario.

Estos servicios adicionales serán obligatorios para las empresas adjudicatarias, y el coste de los mismos está incluido en la tarifa unitaria ofertada para cada tipo de envío.

8.- DESARROLLO DEL CONTRATO

8.1. DIRECCION E INTERLOCUCIÓN

El Ayuntamiento 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 objeto del contrato, debiendo proporcionar la adjudicataria al Ayuntamiento cuanta información se le requiera al efecto.

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable de la ejecución del contrato, que servirá de interlocutor para el Ayuntamiento.

La 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 al Ayuntamiento.

8.2. 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.

El Ayuntamiento 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.

Será condición especial de ejecución la disponibilidad de un local en alguno de los municipios incluidos en el punto 4 de este pliego para la recepción de las notificaciones que no hayan



podido ser practicadas en el domicilio de las personas interesadas, con un horario de atención al público como mínimo, de lunes a viernes de 8:30 horas a 14:30 horas.

8.3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria está obligada a investigar las reclamaciones realizadas por los ciudadanos y cualesquiera otras incidencias comunicadas por el Ayuntamiento, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable del Ayuntamiento, en un plazo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento.

9.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS

Se estará a lo dispuesto en el art.7 de la Ley 43/2010 de 30 diciembre (servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal). De esta manera, la empresa prestataria cumplirá la normativa en materia de seguridad de la información, y concretamente en lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE así como lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, recogiendo dichos compromisos en el documento contractual. Se comprometerá explícitamente a informar y formar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar.

9.1 -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 de las entidades.

9.2.-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 las tareas encomendadas. El personal de la adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma 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.

9.3.-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 de la Administración. En concreto:

- El personal de la adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).
- 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 afecta 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 comunicada de inmediato a la entidad afectada.
- 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.

9.4.-RESPONSABILIDAD Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores responderá 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 artículo 18.3 de la Constitución y el artículo 570 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.