

ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente pliego lo constituyen las condiciones técnicas de la prestación de los servicios postales para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos.

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 la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, la sección segunda del capítulo II del título II del 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, y el Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la citada Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

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:

1. Autorización Administrativa Singular para la prestación de los servicios postales incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal.

2. Declaración responsable presentada, en los términos previstos en el Capítulo II del Título IV de la Ley 43/2010, para la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal. En concreto, se precisará de declaración responsable presentada ante el órgano competente, según el modelo aprobado por la Orden FOM/993/2017, de 2 de octubre, por la que se aprueba el modelo de declaración responsable, que habilita para la prestación de servicios postales no incluidos en el ámbito del servicio postal universal (BOE núm. 250, de 17 de octubre de 2017).

3. Certificaciones actualizadas expedidas por el encargado del Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, de la inscripción en el mismo, respecto de su situación administrativa, renovación anual de la misma, alta, baja o variaciones. Deberá acreditarse por este medio tanto la inscripción en la Sección A relativa a operadores que no prestan servicios incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal, como en la sección B, de operadores que sí prestan servicios incluidos en tal ámbito.

Las anteriores Certificaciones serán requisito obligatorio para concurrir a la Licitación, salvo que se trate del operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal, de conformidad con la 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.

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. SERVICIOS SUJETOS AL ACUERDO MARCO.

Se consideran prestaciones incluidas en el ámbito del Acuerdo Marco la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, transporte, distribución y entrega de los envíos postales conforme a lo que se especifica en el presente pliego. Asimismo, serán objeto del Acuerdo Marco todas las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega a la persona destinataria.

Igualmente se incluyen 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.

Quedan excluidas todas las posibles tareas específicas previas, tales como diseño del envío, impresión, ensobrado, embolsado, etc.

La descripción y características de los envíos postales son las que se contemplan en el Reglamento de los servicios postales, aprobado por el Real Decreto 437/2024, de 30 de abril.

Los envíos serán entregados a la empresa adjudicataria, en envases que le serán previamente proporcionados por ésta, separados en los siguientes destinos:

- Local: Pamplona y códigos postales que comiencen por 310.
- Destino 1, capitales de provincia y localidades de + de 50.000 habitantes.
- Destino 2, resto de localidades.
- Internacional Zona 1, Europa (incluida Groenlandia).
- Internacional Zona 2, resto de países.

Los servicios demandados son:

- Notificaciones administrativas y judiciales (nacional).

- Cartas certificadas (nacional e internacional).
 - Servicios adicionales de dichos envíos:
 - Aviso de recibo.
 - Gestión de entrega (doble intento en las notificaciones administrativas)
- con el lapso temporal establecido en el artículo 42.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Retorno de información telemática de seguimiento de los procesos de distribución y entrega de los envíos.
 - Digitalización y clasificación de avisos de recibo.
 - Prueba de entrega electrónica.
 - Tercera entrega urgente de notificaciones y cartas certificadas.
- Prestación de servicios adicionales de urgencia, reembolso, valor declarado y seguro.
 - Recogida a domicilio de los envíos salientes.
 - Entrega a domicilio de los envíos recepcionados en los apartados postales de la entidad contratante.
 - Cartas y tarjetas postales ordinarias (nacional e internacional).
 - Publicaciones periódicas, libros y material fonográfico o videográfico.
 - Paquetes postales (nacionales e internacionales).
 - Otros servicios postales.

Las notificaciones administrativas deberán realizarse según las exigencias de lo dispuesto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; así como, en su caso, los artículos 40 y siguientes del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre.

La práctica de las notificaciones administrativas deberá realizarse con constancia fehaciente de su distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega.

Los efectos de la entrega de notificaciones por operadores postales privados se regirán por el derecho privado, surtiendo efecto de acuerdo con las normas de derecho común y se practicarán de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Cuando el adjudicatario no sea el operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, deberá ofrecer un sistema de constancia que garantice, por cualquiera de los medios admitidos en derecho, la prueba de la distribución, entrega, recepción, rechazo o imposibilidad de entrega de las notificaciones y que supla las ventajas que son inherentes a la fehaciencia con similares cotas de eficacia y mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus empleados.

Los licitadores deberán describir en su oferta técnica los medios de prueba, el procedimiento e instrumento documental que utilizarán para garantizar la constancia en la práctica de las notificaciones, en los supuestos de entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega, tanto las realizadas en soporte papel como las realizadas en soporte informático (prueba de entrega electrónica), conforme al procedimiento dispuesto en este pliego y los aspectos objeto de valoración regulados en la cláusula 14 del Pliego de Condiciones Particulares.

Las empresas licitadoras, en la propuesta técnica, detallarán el procedimiento de notificación de los actos y resoluciones administrativas, en los supuestos de entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega.

En caso de que la entrega de la notificación resulte infructuosa tras los dos intentos, se dejará un aviso de llegada en el buzón domiciliario de la persona destinataria, (tal y como impone el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se regula la prestación de los servicios postales), donde figurará un número de teléfono de información de la adjudicataria, la identidad del Departamento y unidad remitente y del empleado/a del operador postal e informará sobre el día y la hora en que se practicó el segundo intento y sobre la permanencia del envío en la oficina de la adjudicataria más próxima al domicilio de la persona destinataria, durante siete días naturales, con el fin de que pueda pasar a retirarlo. Si la notificación no fuera recogida por la persona destinataria o persona autorizada, al día siguiente del plazo señalado, la notificación será remitida o devuelta por la adjudicataria a la entidad contratante con indicación expresa del motivo de devolución en el plazo de diez días hábiles.

En los casos en que la notificación sea rehusada o rechazada por la persona interesada o por su representante legal, se cumplimentará el aviso de recibo en este sentido y recogiendo los datos pertinentes, así como la identificación de la persona empleada del operador postal y se devolverá a la entidad junto con la notificación no entregada.

Tanto en el caso de que la notificación sea devuelta como en el caso de sea rechazada, la adjudicataria deberá informar sobre la misma en los retornos de información que correspondan.

Para ello, la adjudicataria deberá contar con un sistema de control y seguimiento automatizado de las notificaciones administrativas y cartas certificadas - compatible con el que actualmente utilizan las entidades contratantes - basado en ficheros informáticos de intercambio de información y recuperación de la misma a través de lectura de códigos de barras que se insertarán en lugares determinados del certificado o notificación. La adjudicataria facilitará a la entidad contratante toda la información necesaria para la confección correcta de ficheros de intercambio, sobres y avisos de recibo, así como para la incorporación de la información de retorno a las bases de datos de la misma. El intercambio de información entre ambas plataformas será diario a través de un canal seguro que deberá implementarse a tal efecto, siendo el servidor seguro EDITRAN y/o SFTP/SSH.

Asimismo, la adjudicataria también deberá contar con un servicio de retorno de imágenes digitalizadas de avisos de recibo de los certificados y notificaciones administrativas. Las imágenes deberán contener de manera íntegra toda la información del aviso de recibo debidamente cumplimentado y deberán estar disponibles para su consulta desde el sistema de información de cada entidad contratante. Tras la digitalización de todos los avisos de recibo (de todos los envíos entregados o no) se devolverán a las entidades contratantes separados en cajas, indicándose el orden de los avisos de recibo y envíos devueltos que contiene cada caja. La adjudicataria hará llegar las imágenes digitalizadas a las entidades contratantes a través del ya referido canal seguro, que garantice a la vez la confidencialidad y seguridad en la transmisión de los datos.

Las notificaciones administrativas de las entidades adheridas al servicio podrán no ir acompañadas necesariamente de un aviso de recibo físico o en papel. Por ello, la adjudicataria deberá disponer y ofrecer la generación de una prueba de entrega electrónica por cada notificación administrativa o certificado enviado, creando un

documento en formato XML y/o PDF para cada envío que contenga la información del evento final, de sus posibles intentos de entrega, la imagen de la firma digital asociada a ese mismo envío (en caso de ser entregado correctamente), y que esté firmado digitalmente con un certificado reconocido que garantice la autenticidad e integridad del documento. A cada prueba de entrega electrónica se le añadirá un código seguro de verificación (CSV) que permita cotejar con el original, a través de la página web o un webservice de la adjudicataria.

A fin de facilitar el seguimiento informático de los envíos de entrega bajo firma, la adjudicataria proveerá a las entidades contratantes del servicio, sin coste adicional, de los elementos necesarios para ello, tales como pegatinas con códigos de barras a adosar a los envíos certificados, notificaciones administrativas, paquetes, etc. que junto con los códigos de barras provenientes de los envíos informatizados podrán ser consultados en la página web que la adjudicataria deberá poseer de forma obligatoria, o en su defecto, proporcionar una herramienta informática, que, en cualquiera de los casos, permitan:

- Elaborar diariamente los albaranes de entrega.
- Facilitar a través de Internet la gestión de envíos certificados, notificaciones administrativas, paquetes, etc. a las entidades contratantes, ofreciendo la posibilidad de que el alta de las personas destinatarias se efectúe mediante un fichero de texto con un formato predefinido y generado con herramientas ofimáticas MS Excel o MS Access, y que permita obtener y confeccionar una relación o listado de las mismas, así como la identificación inequívoca mediante etiquetas de cada envío que componga esta relación diaria, que podrán adherirse a las cartas o imprimirse directamente en los sobres. Estas etiquetas contendrán un código de barras que identifique de forma única cada envío certificado o notificación administrativa.
- Poder remitir “on line” documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente y entrega registrada (bajo firma) como, por ejemplo: Telegramas, servicios de fax, de valor fehaciente, en una oficina de servicios postales, etc.)
- Poder consultar o realizar el seguimiento de envíos certificados, notificaciones, burofax, paquetes, etc, tanto por la persona remitente como por la destinataria, y que sea accesible de forma pública.
- Mediante acceso libre (esto es, sin tener que darse de alta como persona usuaria) la posibilidad de que la ciudadanía presente quejas o reclamaciones y, así, garantizar los derechos reconocidos en las disposiciones vigentes.

5. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS.

La empresa adjudicataria debe recoger los envíos postales todos los días laborables de lunes a viernes, excepto festivos, sin perjuicio de que los mismos varíen o se vean incrementados, en función de las necesidades de las entidades del servicio. Cada entidad concertará con el operador adjudicatario la hora aproximada para la recogida. La recogida para los años 2025 y 2026 está prevista en las siguientes direcciones:

ENTIDAD	DIRECCIÓN
GOBIERNO DE NAVARRA	Ctra. Zaragoza, km.3
GEDESA	Baja navarra, 3
GOBIERNO DE NAVARRA-HACIENDA	Baja navarra, 3

GOBIERNO DE NAVARRA-CULTURA	Navarrería, 39
HACIENDA FORAL	Esquiroz, 16
BANCO DE SANGRE	Irunlarrea, 3
C.H.N.	Irunlarrea, 4
SERVICIO NAVARRO DE SALUD	Tudela, 20
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA Y LABORAL DE NAVARRA	Leire, 15
JUZGADOS	San Roque, 4
SALUD MENTAL	Edificio Conde Oliveto
ATENCIÓN PRIMARIA	Edificio Conde Oliveto

Los envíos recogidos por la entidad adjudicataria deberán ser tramitados en el mismo día, minimizándose los desplazamientos previos a este tratamiento. La empresa licitadora deberá explicar en su memoria los medios materiales, humanos (locales, infraestructuras, equipos técnicos e informáticos, redes de distribución, etc.) y procedimientos de que dispone para realizar el tratamiento y distribución de la correspondencia con la mayor eficacia. La oficina encargada de la admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar la admisión simultánea y masiva de envíos, con los volúmenes que se describen en la oferta. Se hace notar que, en algunos periodos del año, coincidiendo con el calendario fiscal de determinados tributos, por la celebración de un determinado evento o por cualquier otra circunstancia, las remesas de envíos pueden superar con creces la media diaria.

Los envíos recogidos por la adjudicataria irán acompañados de un albarán de entrega en el que se reflejarán los siguientes datos: nombre del cliente, nº de contrato, nº de cliente, NIF y fecha. A continuación, y detalladamente, se reflejarán al menos, el número de envíos de acuerdo con el tipo de envío, su tramo de peso y destino.

Posteriormente, los albaranes que la adjudicataria se lleve acompañando a los envíos serán validados y se entregará una copia justificativa a las entidades contratantes con el conforme o con las rectificaciones que entienda deban realizarse.

6. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS.

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por las entidades contratantes del servicio. Se entiende por dirección, a efectos postales, la identificación de las personas remitentes o de las personas destinatarias por su nombre y apellidos, si son personas físicas, o por su denominación o razón social, si se trata de personas jurídicas o entidades sin personalidad, así como las señas de un domicilio, que contendrá el nombre de la vía y el número de la finca, así como en número de piso y la letra, si los hubiera, o los datos que se establezcan para la entrega de los envíos en las oficinas de la red postal.

La empresa adjudicataria deberá hacer entrega de los envíos recepcionados en los apartados postales de las entidades contratantes todos los días laborables de lunes a viernes, excepto festivos, en los lugares indicados en el punto quinto del presente pliego, sin perjuicio de que los mismos varíen o se vean incrementados, en función de las necesidades de las mismas.

Al objeto de dar un adecuado servicio a la ciudadanía en la recepción de los envíos postales, en especial las notificaciones administrativas y cartas certificadas, que se encuentran en dependencias de la adjudicataria por no haber sido posible su entrega o notificación en el domicilio de la persona interesada, así como para ejercer los derechos a la información y presentación de reclamaciones o quejas con motivo de la prestación de los servicios postales objeto del presente pliego, la adjudicataria

deberá facilitar a la ciudadanía una red de oficinas, a pie de calle, en número suficiente y atendida por personal debidamente capacitado, con el fin de garantizar sus necesidades postales.

Con fundamento en lo expuesto, las empresas licitadoras deberán contar con oficinas para atender al público y el servicio con las siguientes condiciones:

- ☐ Horario de atención presencial y telefónica al público: como mínimo, de seis horas en jornada de mañana y tarde, de lunes a viernes
- ☐ Las oficinas deberán ser de la empresa licitadora o de la red asociada
- ☐ Deberán ser oficinas destinadas a servicio postal, no aceptándose otro tipo de locales o actividades
- ☐ Las oficinas deberán situarse en planta baja y ser de fácil acceso y exentas de barreras arquitectónicas

La empresa licitadora podrá completar la red de oficinas disponibles en el momento de presentar su oferta con otras nuevas que se compromete a adscribir al contrato en el caso de que resulte adjudicataria.

La adjudicataria deberá garantizar los derechos a la información y presentación de reclamaciones o quejas a las personas con discapacidad en los términos que se prevén en el artículo 19 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

7. PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES.

Los plazos de entrega de los envíos postales, desde la recogida por la empresa adjudicataria hasta la entrega al destinatario, serán los establecidos para el operador designado para prestar el Servicio Postal Universal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, teniendo en cuenta la Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el plan de prestación del servicio postal universal (BOE núm. 152, de 26 de junio de 2021).

Así mismo, las consecuencias económicas del incumplimiento de los plazos de entrega serán las establecidas para el operador designado para prestar el Servicio Postal Universal, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 25 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Tanto los plazos de entrega, como las consecuencias económicas por el incumplimiento de los mismos, deberán ser objeto de detalle y, en su caso, mejora, en la propuesta técnica a presentar por las empresas licitantes en el “Sobre B”.

El plazo de devolución de las cartas que no hayan podido ser entregadas no será superior a 10 días hábiles para todo el territorio nacional desde el día en que el envío postal no haya podido entregarse a la persona destinataria, señalando en cada carta devuelta el motivo por el que no ha podido ser entregada.

8. INDEMNIZACIONES.

El artículo 12 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, reconoce a las personas usuarias del servicio postal el derecho a recibir indemnización. Por consiguiente, la adjudicataria se compromete a indemnizar a las entidades contratantes en caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, mediante el pago de una cantidad predeterminada, en el primer caso, y de una cantidad proporcional a la declarada, en el segundo. Las empresas licitadoras deberán detallar en su oferta “Sobre B” el importe de las indemnizaciones anteriores, aspecto que será objeto de valoración.

El abono de las anteriores indemnizaciones, así como de las consecuencias económicas por incumplimiento de los plazos de entrega, se efectuará mediante el descuento del importe de las mismas en las facturas mensuales inmediatamente posteriores a la resolución de la incidencia.

9. CONTROL DE CALIDAD.

Las entidades contratantes se reservan el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado. Este control podrá realizarse por personal de las mismas que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

A tenor de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, la empresa adjudicataria deberá hacer figurar en la cubierta del envío, la identificación del operador postal que se hace cargo del mismo, así como la fecha en que se produce.

Los operadores postales están sujetos a lo dispuesto por la normativa de defensa de los consumidores y usuarios, en particular el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y la Ley Foral 34/2022, de 12 de diciembre, reguladora del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias. Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a atender las quejas y reclamaciones motivadas por la prestación de los servicios postales que se le demanden por las entidades contratantes en los términos establecidos por el artículo 10 y concordantes de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, y el artículo 10 de Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. La empresa adjudicataria nombrará una persona para la interlocución y dirección del contrato.

10. FACTURACIÓN.

La facturación se realizará mensualmente con desglose de albaranes diarios por la totalidad de los servicios postales prestados a cada entidad, pudiéndose solicitar que dentro de cada entidad se realicen agrupamientos por departamentos o áreas o lugares de recogida de los envíos.

Las facturas se emitirán electrónicamente y, además, se enviarán facturas PDF con el detalle que a continuación se expone.

En la factura se deberá detallar pormenorizadamente el número de envíos, por tipos y tramos de peso, ámbitos de destino, precio, de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados y la información de los albaranes admitidos. Asimismo, deberá constar el precio unitario de cada envío, el Impuesto sobre el Valor Añadido y el importe total.

Junto con la facturación mensual, por la totalidad de los servicios postales, se adjuntará, en su caso, el abono al operador designado para la prestación del servicio postal universal de los realizados a través de éste.

Asimismo, la adjudicataria deberá facilitar a cada una de las entidades contratantes un informe, que se remitirá en soporte informático, consistente en un resumen de los envíos gestionados anualmente para cada entidad, detallando el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales, cuando proceda, tanto globalmente para una entidad en concreto, como individualmente por departamentos/áreas de cada entidad.