

**ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES
DE CARTAS ORDINARIAS 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 de cartas ordinarias de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos, y de los órganos judiciales radicados en la Comunidad Foral.

2. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en los Pliegos, la prestación de los servicios postales de cartas ordinarias 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, 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, 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.

Las entidades licitadoras para la prestación de los requeridos en la presente contratación se atenderán al régimen general de prestación de los servicios postales determinado en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, comprendiendo la autorización para realizar los servicios de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales, tanto nacionales como internacionales en régimen ordinario.

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, siendo fundamental la devolución de los envíos fallidos o infructuosos con prontitud cuando no pueda efectuarse la entrega en el domicilio postal que figura en la comunicación

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 entidad 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:

- Recogida de los envíos salientes.
- Cartas ordinarias, de todos los tramos de peso (nacionales e internacionales).
- Devolución de los envíos fallidos o infructuosos sin dilación, cuando no pueda efectuarse la entrega en el domicilio postal que figura en la comunicación.
- Otros servicios postales necesarios para llevar a efecto los relacionados en los apartados anteriores.

La adjudicataria facilitará informáticamente la información de los envíos y la localización en caso de pérdida o extravió de las cartas que figuran en los albaranes de entrega. Además, dispondrá de un sistema que permita a la ciudadanía, mediante acceso libre, presentar 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, en los lugares especificados. Esta frecuencia podrá verse incrementada si el adjudicatario así lo oferta en su proposición

Los lugares especificados pueden cambiar su dirección o verse incrementados en función de las necesidades de las entidades del servicio, avisándose a la adjudicataria con 7 días hábiles de antelación. La empresa adjudicataria quedará obligada a la recogida en los nuevos ligares establecidos.

Cada entidad concertará con el operador adjudicatario la hora aproximada para la recogida.

La recogida está prevista inicialmente en las siguientes direcciones:

ENTIDAD	DIRECCIÓN
GOBIERNO DE NAVARRA-PRESIDENCIA E IGUALDAD	Ctra. Zaragoza, km.3
GOBIERNO DE NAVARRA- INTERIOR	Ctra. Zaragoza, km.3
GOBIERNO DE NAVARRA- MEMORIA	Carlos III, Nº2
GOBIERNO DE NAVARRA- EUSKARABIDEA	Paulino Caballero, 13
GOBIERNO DE NAVARRA- VIVIENDA	Av. Roncesvalles, 4

GOBIERNO DE NAVARRA-HACIENDA	Baja navarra, 3
GOBIERNO DE NAVARRA-EDUCACIÓN	Santo Domingo, 8
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
SALUD MENTAL	Edificio Conde Oliveto
ATENCIÓN PRIMARIA	Edificio Conde Oliveto
GOBIERNO DE NAVARRA-COHESIÓN	San Ignacio 3
GOBIERNO DE NAVARRA-DERECHOS SOCIALES	González Tablas, 7
GOBIERNO DE NAVARRA-INDUSTRIA	Parque Tomás Caballero, 1
GOBIERNO DE NAVARRA-INNOVACIÓN	Edificio Tracasa, Sarriguren
GOBIERNO DE NAVARRA-JUSTICIA Y FUNCIÓN PÚBLICA	Carlos III, Nº2
JUZGADOS	San Roque, 4
GOBIERNO DE NAVARRA-DESARROLLO RURAL Y MA	González Tablas, 7
GOBIERNO DE NAVARRA-CULTURA	Navarrería, 39

Los envíos recogidos por la entidad adjudicataria deberán ser tramitados en el mismo día, minimizándose los desplazamientos previos a este tratamiento. Se hace notar que, en algunos periodos del año por diferentes circunstancias, 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, su tramo de peso, en su caso, 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.

La empresa adjudicataria deberá hacer entrega de los envíos en los plazos máximos reflejados en este pliego o, de ser inferiores, los que la adjudicataria hubiera incluido en su oferta.

La adjudicataria garantizará el pleno respeto al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

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).

Plazos:

Carta ordinaria local: 1 día hábil.

Carta ordinaria provincia: 2 días hábiles.

Carta ordinaria nacional: 3 días hábiles

Carta ordinaria internacional UE: 4 días hábiles.

Carta ordinaria internacional resto mundo: 10 días hábiles.

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, sin perjuicio de las penalidades contempladas en el Pliego de Condiciones Particulares.

Las cartas ordinarias que no hayan podido ser entregadas serán devueltas al remitente sin más dilación, en los términos y plazos establecidos en la normativa postal, con indicación manuscrita en el sobre del motivo de la devolución.

8. 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.

9. FACTURACIÓN Y PAGO.

La facturación se realizará mensualmente a cada uno de los Departamentos que, en cada caso, integren la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y a los organismos autónomos competentes en materias de euskera, salud, hacienda, derechos sociales y salud pública y laboral. Se aportará el desglose de albaranes diarios por la totalidad de los servicios prestados a cada uno de ellos. Cada unidad de facturación podrá solicitar que se articulen, dentro de su ámbito, diferentes facturas en función de los lugares de recogida de los envíos o cualquier otra circunstancia o criterio. En la actualidad, existen 18 unidades de facturación (13 Departamentos y 5 organismos autónomos), que pudieran variar en función de cambios en la estructura orgánica.

El contratista emitirá una factura mensual a cada una de las unidades de facturación, de conformidad con las disposiciones vigentes, según los albaranes de entrega suscritos en el mes, de acuerdo a los precios unitarios adjudicados y al número de envíos realizados por la unidad administrativa. La unidad gestora del Acuerdo Marco facilitará al contratista la información precisa relativa a las unidades de facturación.

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

En la factura se deberá detallar pormenorizadamente los números de albaranes de entrega que afecten a la factura y el número de envíos, detallados por productos, tramos de peso y ámbitos de destino, de acuerdo con la información de los albaranes admitidos. Asimismo, deberá constar el precio unitario de cada envío (y, en su caso, el IVA) conforme a la lista de precios unitarios adjudicado, y el importe total. Esta información se proporcionará, asimismo, en hoja de cálculo que permita su revisión y control.

Junto con la facturación mensual por la totalidad de los servicios, se adjuntará, en su caso, el importe del abono al operador designado para la prestación del servicio postal universal de los servicios 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 producto, tramos de peso y ámbitos de destino, tanto globalmente para una entidad en concreto como individualmente por departamentos/áreas de cada entidad.