

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

# **“SERVICIOS POSTALES PARA LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA”**

## **CONTRATO DE SERVICIOS**

**EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº 1400091**

## **1 Finalidad del Pliego**

El objeto del presente Pliego es el establecimiento de las prescripciones técnicas que han de regir la ejecución del contrato de los servicios postales de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

## **2 Alcance y descripción de los trabajos.**

Se incluyen dentro del objeto de contrato las siguientes prestaciones:

2.1 Los servicios de recogida, admisión, clasificación, transporte y entrega en el domicilio de los destinatarios de las siguientes modalidades de envío:

- Cartas y tarjetas postales ordinarias. Destinos nacionales e internacionales. Todos los tramos de peso.
- Cartas urgentes ordinarias. Destinos nacionales e internacionales. Todos los tramos de peso.
- Cartas certificadas. Destinos nacionales e internacionales. Con o sin aviso de recibo. Todos los tramos de peso.
- Cartas urgentes certificadas. Destinos nacionales e internacionales. Todos los tramos de peso.
- Notificaciones administrativas.
- Paquetería. Destinos nacionales e internacionales. Todos los tramos de peso.

2.2 El suministro, sin cargo adicional para la CNMC, de los formularios/impresos necesarios para llevar a cabo los servicios detallados: avisos de recibo, etiquetas adhesivas (con códigos de barras u otros elementos identificativos del envío), etc.

2.3 Servicios complementarios que puedan ser necesarios para llevar a cabo los relacionados en el punto anterior.

## **3 Normativa de aplicación**

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, el contratista quedará obligado a respetar la normativa en vigor relacionada directa o indirectamente con la prestación de los servicios postales; a título informativo, y sin que ello constituya una enumeración excluyente, la ejecución del contrato deberá ajustarse a lo establecido en las siguientes disposiciones:

- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- Real Decreto 1829/1999 del 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril.
- Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

#### 4 Descripción y características del servicio

##### 4.1 Recogida

###### 4.1.1 Lugar de recogida

Con carácter general, los envíos postales deberán ser recogidos por el personal autorizado del adjudicatario en la sede de la CNMC, sin perjuicio de la posibilidad de que también pueda recurrirse, si la Comisión así lo entienda necesario, al depósito de las comunicaciones en las oficinas del adjudicatario.

La recogida de los envíos postales se realizará en 2 centros, que constituyen la sede corporativa de la CNMC:

- Centro 1: Calle Alcalá, 47, 28014 de Madrid
- Centro 2: Calle Barquillo, 5, 28004 de Madrid,
- Centro 3: Calle Bolivia, número 56, 08018 de Barcelona

###### 4.1.2 Horario de recogida

Los envíos postales se deberán recoger de lunes a viernes laborables (no festivos en la localidad del centro de trabajo), en horario de 8:00 a 12:00 horas.

###### 4.1.3 Periodicidad

Como mínimo se llevará a cabo 1 recogida diaria, sin perjuicio de que se pueda incrementar dicha frecuencia, si el licitador que resulte adjudicatario así lo ofertó en su proposición.

###### 4.1.4 Procedimiento

La CNMC, a través del personal designado a tal efecto, recopilará diariamente toda la documentación susceptible de envío postal.

Los envíos se entregarán al personal adscrito al contrato por el adjudicatario, acompañados de:

- a) Un **albarán de recogida**, en el que especificará el tipo de envío, el peso, destino etc. (Original y copia con retorno sellado y firmado).
- b) Un **Listado de envíos**, en el que se relacionarán todos los envíos URGENTES, CERTIFICADOS y las NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS, con sus respectivos códigos de barras identificativos y direcciones de destino (original y copia con retorno sellado y firmado).

#### 4.2 Admisión, clasificación y transporte

Se llevarán a cabo a través de los medios que el adjudicatario ponga a disposición del contrato, debiéndose garantizar que estos serán, cuantitativa y cualitativamente, suficientes para llevar a cabo las labores objeto del contrato de forma completamente segura, ágil y fiable.

#### 4.3 Entrega

El adjudicatario deberá entregar las comunicaciones en los domicilios postales figurados en las comunicaciones, de acuerdo con la modalidad elegida por la CNMC y respetando:

- a) Las especiales características que requieren algunas tipologías de entrega, según se especifica en la cláusula 5.
- b) Y los plazos máximos de entrega señalados en la cláusula 6 o, de ser inferiores, los que el adjudicatario hubiera incluido en su oferta.

#### 4.4 Devolución

Serán devueltas a la unidad de la CNMC que las hubiera emitido:

- a) Las cartas ordinarias y certificadas sin acuse de recibo que no hayan podido ser entregadas a su destinatario, con indicación manuscrita en el sobre del motivo de la devolución.
- b) Las cartas certificadas con aviso de recibo y las notificaciones que no hayan podido ser entregadas, acompañadas del aviso de recibo, debidamente cumplimentado, en el que se indicará la causa que ha impedido la entrega en el primer intento y, en su caso (notificaciones administrativas) en el segundo.

- c) Los Avisos de Recibo correspondientes a cartas certificadas que hayan podido ser entregadas, ya sea en el propio domicilio, ya mediante recogida en las dependencias del adjudicatario. Dichos acuses deberán venir debidamente cumplimentados con los datos de fecha de entrega, e identificación y firma del receptor.

Las devoluciones se llevarán a cabo en los plazos señalados en la cláusula 6 o, de ser inferiores, los que el adjudicatario se hubiera comprometido a cumplir en su oferta.

## **5 Requisitos de los envíos no ordinarios**

### **5.1.1 Cartas certificadas**

La entrega se realizará en el domicilio postal figurado en el envío, bajo firma del destinatario o persona autorizada.

En caso de ausencia del destinatario, el empleado del adjudicatario depositará en el buzón de correspondencia del destinatario o en el domicilio un **Aviso de Llegada**.

El aviso hará constar el número de envío, así como la posibilidad de que, en el plazo de quince días naturales, pueda recogerlo en la oficina designada al efecto por el adjudicatario.

El contratista debe garantizar que las instalaciones u oficinas designadas sean las correspondientes al domicilio postal de los destinatarios.

Transcurrido el plazo señalado sin que el destinatario al que se hubiera dejado el Aviso de Llegada hubiera retirado la carta, ésta será devuelta al centro de coste de la CNMC que lo hubiera originado.

### **5.1.2 Cartas certificadas con aviso de recibo**

La entrega se efectuará en el domicilio postal del destinatario.

Se requiere constancia de la entrega al destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para su recepción a través de la cumplimentación de un Aviso de Recibo.

Se efectuará un único intento de entrega.

Las actuaciones a llevar a cabo por el contratista son las siguientes:

En caso de que sea posible realizar la entrega domiciliaria:

El destinatario o persona autorizada que recoja el envío deberá acreditar su identidad ante el personal de la empresa contratista mediante la exhibición de un documento oficial (NIF, NIE, pasaporte, etc.)

Del acto de entrega deberá dejarse constancia mediante la cumplimentación de un **Aviso de Recibo**, en el que deberán figurar la fecha, así como los datos identificativos y la firma del receptor.

El aviso de recibo cumplimentado será devuelto al centro de coste de la CNMC que lo haya originado, dentro del plazo de los 7 días laborables siguientes al de la entrega (lunes a viernes).

Imposibilidad de efectuar la entrega domiciliaria: dirección incorrecta, destinatario fallecido

El empleado del operador postal cumplimentará el Acuse de Recibo con indicación de fecha del intento de notificación y de los motivos por los que no ha sido posible efectuar la entrega.

Las cartas certificadas que no hayan podido ser entregadas serán devueltas al centro de coste de la CNMC que las haya originado dentro del plazo de los 7 días laborales siguientes al intento.

Imposibilidad de efectuar la entrega domiciliaria: destinatario ausente; rehusado; la persona presente en el domicilio se niega a hacerse cargo

El empleado del operador postal cumplimentará el Aviso de Recibo, con indicación de fecha del intento de entrega y causas de su imposibilidad, y depositará en el buzón de correspondencia del destinatario o en el domicilio un **Aviso de Llegada**.

El aviso informará de que el envío estará a su disposición en la oficina designada al efecto y permanecerá en lista de espera durante un plazo de quince días naturales.

El contratista debe garantizar que las instalaciones u oficinas designadas sean las correspondientes al domicilio postal de los destinatarios.

Si el destinatario acude a la oficina a recoger el envío, el Acuse de Recibo debidamente cumplimentado será devuelto a la CNMC dentro de los 7 días laborables siguientes al de la entrega.

Transcurrido el plazo señalado sin que el destinatario al que se hubiera dejado el Aviso de Llegada hubiera retirado el envío, éste será devuelto al centro de coste de la CNMC que lo hubiera originado, con indicación de tal circunstancia en el Aviso de Recibo.

La devolución deberá llevarse a cabo dentro de los 7 días laborables (lunes a viernes) siguientes a la fecha de caducidad de la lista.

### 5.1.3 Notificaciones administrativas

La entrega postal de las notificaciones se realizará en el domicilio postal figurado en la comunicación.

Solo podrán entregarse personalmente a su destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para su recepción. Además del destinatario, se entenderá como persona debidamente autorizada su representante legal (circunstancia que deberá acreditarse documentalmente) o cualquier persona que se encuentre en el domicilio del destinatario en el momento de la entrega, siempre que haga constar su identidad.

El adjudicatario deberá llevar a cabo 2 intentos de notificación, de acuerdo con lo señalado en los puntos siguientes:

- Primer intento de entrega:

La entrega de notificaciones se llevará a cabo en horario mínimo de 9.00 a 14.00 horas en días hábiles (de lunes a viernes).

Las actuaciones posibles son las siguientes:

#### Notificación personal efectuada en el primer intento

Deberá dejarse constancia fehaciente de la entrega mediante la cumplimentación de un **Aviso de Recibo**.

En el mismo se hará constar la fecha y hora de entrega, así como los siguientes datos:

- Si el destinatario es una persona física: nombre y apellidos y código de NIF/NIE o identificador similar del firmante
- Si el destinatario es una persona jurídica: nombre y apellidos y código de NIF/NIE o identificador similar del firmante, así como relación que ostenta con la entidad; y sello de empresa.

El Aviso de Recibo será devuelto al centro de coste de la CNMC que lo haya originado, dentro de los 7 días siguientes a la práctica de la notificación.

Imposibilidad de efectuar la entrega: Dirección incorrecta, el destinatario es desconocido o el destinatario ha fallecido.

En cualquiera de estos supuestos, se devolverá la notificación al centro de coste de la CNMC que lo haya originado, cumplimentándose en el Aviso de Recibo el día y la hora del primer intento de entrega y el motivo por el que esta no se ha podido efectuar.

La devolución se deberá llevar a cabo dentro de los 7 días siguientes al del intento de notificación.

Imposibilidad de efectuar la entrega: el destinatario o su representante legal rehúsa la notificación y no se niega a manifestar por escrito tal circunstancia

Cuando el interesado o su representante rehúsen la notificación, deberán hacer constar esta circunstancia por escrito con su firma, identificación y fecha en el Aviso de Recibo.

La notificación se devolverá al centro de coste de la CNMC que hubiera solicitado la entrega, dentro del plazo de los 7 días siguientes al intento de notificación.

Imposibilidad de efectuar la entrega: el destinatario está ausente temporalmente de su domicilio; la persona presente en el domicilio no quiere hacerse cargo del envío; el destinatario o su representante rehúsan la notificación y se niegan a manifestar por escrito tal circunstancia con su fecha, identificación y firma.

El empleado del operador postal deberá hacer constar en el Aviso de Recibo las circunstancias por las que no es posible la notificación en el primer intento de entrega y efectuar un segundo intento, de acuerdo con lo señalado en el punto siguiente.

- Segundo intento de entrega:

Deberá efectuarse dentro de los tres días hábiles siguientes a aquel en que se realizó el primer intento, por una sola vez y en hora distinta.

Las actuaciones posibles son las siguientes:

*Notificación personal efectuada en el segundo intento*

En caso de que sea posible la notificación personal en el segundo intento, deberá dejarse constancia fehaciente de tal circunstancia mediante la cumplimentación de los datos correspondientes en los campos relativos al 2º intento del **Aviso de Recibo**.

Dicho Aviso de Recibo será devuelto al centro de coste de la CNMC que lo haya originado, dentro de los 7 días laborables siguientes a la práctica de la notificación.

*Imposibilidad de efectuar la entrega: ausencia del destinatario*

Cuando el segundo intento de entrega resultara infructuoso por ausencia del destinatario en el domicilio figurado en la notificación, se depositará en el buzón del destinatario un **Aviso de Llegada**, comunicando los intentos de entrega.

En el Aviso de Llegada se indicará que el envío estará a su disposición en la oficina designada al efecto y permanecerá en lista de espera durante un plazo de siete días naturales.

El contratista debe garantizar que las instalaciones u oficinas designadas sean las correspondientes al domicilio postal de los destinatarios.

Transcurrido el plazo de recogida sin que el destinatario se haya personado en la oficina, el contratista devolverá la notificación al centro de coste de la CNMC que lo hubiera originado, dentro del plazo de los 7 días laborables siguientes a la caducidad de la lista, debiendo dejarse constancia de tal circunstancia en el Aviso de Recibo.

## **6 Plazos máximos de ejecución**

6.1 Los plazos máximos de entrega de correspondencia y paquetería serán los señalados en los puntos siguientes.

Dichos plazos se expresarán de acuerdo con la fórmula "D + n", siendo "D" la fecha en que se realiza el depósito o la recogida en los centros de la CNMC y "n" el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

Dado que existen 2 centros de recogida de la CNMC, ubicados en 2 provincias distintas (Madrid y Barcelona), los literales "*LOCAL*" y "*PROVINCIAL*" relativos al ámbito geográfico debe entenderse efectuados, respectivamente, a la ciudad y a la provincia de Madrid, en el caso de que los servicios se hayan solicitado en la sede de la Comisión en Madrid; y a la ciudad y provincia de Barcelona, en el caso de que los servicios se hayan solicitado desde la sede de la Comisión en Barcelona.

Por los mismos motivos, el literal “*RESTO PROVINCIAS*” se refiere en cada caso a las provincias distintas de aquellas en que se ubica la sede solicitante.

En el caso de que el adjudicatario hubiera incluido en su proposición alguna reducción en los plazos señalados en el presente pliego, resultarán de aplicación los plazos máximos ofertados.

### 6.2 Plazos de entrega de correspondencia (salvo notificaciones administrativas)

<b>Modalidad de envío</b>	<b>Ámbito geográfico</b>	<b>Plazo</b>
ORDINARIA NORMAL	LOCAL	D+1
	PROVINCIA	D+2
	RESTO PROVINCIAS	D+3
	EUROPA	D+4
	RESTO MUNDO	D+10
CERTIFICADA NORMAL	LOCAL	D+1
	PROVINCIA	D+2
	RESTO PROVINCIAS	D+3
	EUROPA	D+4
	RESTO MUNDO	D+10
ORDINARIA URGENTE	LOCAL	½ D
	PROVINCIA	D+1
	RESTO PROVINCIAS	D+2 ½
	EUROPA	D+2
	RESTO MUNDO	D+5
CERTIFICADA URGENTE	LOCAL	D+1
	PROVINCIA	D+1
	RESTO PROVINCIAS	D+2
	EUROPA	D+2
	RESTO MUNDO	D+5

### 6.3 Plazos de entrega de notificaciones administrativas

<b>Actividad</b>	<b>Plazo máximo</b>
Realización 1er. intento de entrega	D+3
Realización 2º intento de entrega	3 días, a contar desde la imposibilidad de entrega del 1er. intento
Permanencia en lista	7 días

#### 6.4 Plazos de devolución de documentación

Los avisos de recibo debidamente cumplimentados y, en su caso, los envíos que no hayan podido entregarse a sus destinatarios serán devueltos al centro de coste de la CNMC que los hubiera originado, dentro del plazo máximo de 7 días laborables.

El plazo de 7 días empezará a contar:

- a) Si se tratara de envíos entregados, tanto por vía domiciliaria como mediante entrega en las oficinas del adjudicatario, desde la fecha de entrega.
- b) En el caso comunicaciones no entregadas en las que no proceda Aviso de Llegada, desde la fecha del intento de entrega.
- c) En el caso de comunicaciones no entregadas y caducadas en lista de espera, desde el vencimiento del plazo concedido al destinatario para su recogida en oficinas.

### 7 Red de oficinas

El adjudicatario deberá disponer de una red de oficinas de recogida y atención al público, así como de centros de admisión y tratamiento de envíos postales suficientemente extensa para garantizar la correcta ejecución del contrato.

Como mínimo, se requiere que:

- a) Exista al menos una oficina abierta al público en cada una de las capitales de provincia del territorio nacional.
- b) El horario mínimo de atención al público sea de 6 horas diarias, en franja horaria de mañana y tarde, de lunes a viernes.
- c) Las instalaciones cuenten con una infraestructura y tecnología adecuadas para llevar a cabo la admisión, depósito y recogida de cartas y paquetería.

### 8 Plataforma de gestión

El adjudicatario deberá poner a disposición de la CNMC una plataforma web, con acceso autorizado a través de usuario y password.

Las utilidades mínimas exigidas de la aplicación web son las siguientes:

- Generación de los impresos y formularios necesarios para la preparación de los envíos: etiquetas con código de barras, listas de envío, albaranes, etc.
- Seguimiento del estado de los envíos, con indicación de las circunstancias y los resultados de la práctica de las notificaciones.
- Informes sobre resultados y grado de cumplimiento de los plazos de entrega.
- Información estadística relativa a envíos cursados, devoluciones, plazos de entrega, etc.

Adicionalmente, siendo este uno de los aspectos a valorar en la fase de licitación, la plataforma podrá ofrecer otro tipo de funcionalidades, tales como control de facturación o acceso a información detallada sobre consumos, desglosados por centros de coste.

## **9 Seguimiento del contrato**

### **9.1 Informes de seguimiento**

El adjudicatario deberá facilitar a la CNMC, a través de la plataforma web y, adicionalmente, mediante informes en formato papel, informes periódicos de cumplimiento de la ejecución del contrato, con indicación de las incidencias que se hayan producido durante el mes de que se trate.

Asimismo, a la finalización de su periodo de vigencia, el adjudicatario deberá suministrar un informe-resumen relativo a los servicios facturados, con detalle de número de envíos e importes, desglosados por modalidad de envío, ámbito geográfico de destino y tramos de peso.

9.2 La Secretaría General de la CNMC, a través de los responsables designados en cada uno de sus centros de coste, llevará a cabo el seguimiento del contrato, con el fin de garantizar que su ejecución se lleva a cabo en la forma y dentro de los plazos señalados en el presente pliego.

9.3 Por su parte, el adjudicatario deberá designar una persona en cada una de las 2 provincias (Madrid y Barcelona), que llevará a cabo las funciones de interlocución con la CNMC.

9.4 Cada vez que la CNMC detecte alguna incidencia en la ejecución del contrato, la pondrá en conocimiento del coordinador designado por el adjudicatario, con el fin de que se lleven a cabo las medidas correctoras que se estimen necesarias hasta su total subsanación.

**LA SECRETARIA GENERAL DE LA COMISIÓN  
NACIONAL DE LOS MERCADOS Y DE LA COMPETENCIA**  
(Resolución de la Presidencia, de 31 de  
octubre de 2013 BOE nº 270 de 11/11/2013)

Fdo. Beatriz de Armas Serra