



Ajuntament de Mataró

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS APLICABLE AL CONTRACTE DE SERVEI DE LLIURAMENT DE NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES I CARTES CERTIFICADES DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ, AIGÜES DE MATARÓ, PUMSA I LA FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME A ADJUDICAR MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I ADJUDICACIÓ AMB APLICACIÓ DE DIVERSOS CRITERIS DE VALORACIÓ**

**PRIMERA - OBJECTE**

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de recollida, admissió, classificació, transport, distribució, lliurament i retorn de les notificacions administratives i cartes certificades, generades per aquest Ajuntament de Mataró, Aigües de Mataró, SA, Pumsa i la Fundació Tecnocampus Mataró-Maresme.

A més comprendrà tota la resta de serveis i enviaments que figuren al punt 3 ("Serveis postals a contractar) d'aquest PPT, amb les especificacions i serveis addicionals i/o afegits que es detallen en aquell punt.

Són inclosos dins l'objecte del contracte qualsevol dels treballs de manipulació, recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i lliurament a domicili dels enviaments postals o avisos de rebut, d'acord amb les especificacions que es detallen en el present plec de prescripcions tècniques.

S'entendran inclosos dins de l'objecte aquelles activitats complementaries, addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis inclosa la devolució dels avisos de rebut i, en els seu cas, les cartes certificades o els propis enviaments, quan no es pugui efectuar el lliurament a la persona destinatària i la conservació de les notificacions, d'acord amb el punt 3 d'aquest PPT.

L'Administració es reserva la possibilitat de realitzar determinats serveis inclosos en l'objecte d'aquest contracte mitjançant el seu propi personal, per motius de seguretat, urgència o conveniència.

Si s'ha de realitzar un determinat servei postal mitjançant l'operador designat per l'Estat per a prestar el servei postal universal (llevat que aquest operador sigui l'adjudicatari del contracte), l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les actuacions necessàries per portar a terme la seva execució.

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS  
El Carreró, 13. 08301 Mataró  
93 758 22 04 – Fax 93 758 21 62  
aviade@ajmataro.cat

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	Data i hora	26/07/2023 10:25:13
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	Pàgina	1/11





## SEGONA – LLOC D'ENTREGA I RECOLLIDA I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Els productes postals de l'Ajuntament i Pumsa es recolliran per l'adjudicatari a la Consergeria del Carreró, 13-15 de Mataró, els d' Aigües de Mataró SA al c/Pitàgores, 1 i els de la Fundació Tecnocampus a l'av. Ernest Lluch, 32 a les hores que s'acordi.

En el cas de recollida a les dependències de l'Ajuntament de Mataró, aquesta haurà de ser, com a mínim, una vegada al dia, de dilluns a divendres, sens perjudici que es pugui establir una periodicitat superior, en casos excepcionals, de comú acord.

Els treballs objecte del contracte consistiran en la recollida, admissió, manipulació, classificació, transport, distribució i lliurament al domicili dels destinataris, dels enviaments generats per aquest Ajuntament, així com els serveis complementaris i de devolució dels enviaments en cas de no poder efectuar-se el lliurament al destinatari i els corresponents justificants de recepció degudament formalitzats a les mateixes dependències municipals.

Així mateix els conserges municipals podran lliurar o recollir del punt de l'empresa adjudicatària sempre per raons d'urgència dins del terme municipal.

L'empresa adjudicatària està obligada a aportar a l'òrgan de contractació, sense cost addicional, tot l'equipament, tal com: carros, safates per dipositar les trameses, etiquetes identificades, etc. que sigui necessari per al perfecte funcionament dels serveis postals objecte del contracte.

Els responsables municipals especificaran en el moment de la recollida de les trameses a realitzar per part de l'empresa adjudicatària, la forma de lliurar o dipositar la correspondència en la bústia del destinatari; carta certificada amb o sense avís de rebut, notificació administrativa, etc.

En aquells serveis en que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar la manipulació prèvia al lliurament, serà el responsable municipal del servei el que especificarà aquells elements i/o documents que s'hagin de manipular, la forma i el termini per a la seva realització.

L'Ajuntament determinarà en tot moment quines comunicacions i notificacions administratives lliurarà a l'empresa adjudicatària, que podran variar pel que fa al seu format i la manera en què s'han de tractar. El responsable municipal del servei indicarà a l'empresa adjudicatària, les condicions i criteris que s'hauran d'observar.

L'avís de recepció serà el que estableixi l'Ajuntament i el consistori facilitarà a l'empresa adjudicatària el model d'avís en el cas que ho hagi de confeccionar.

Qualsevol canvi legal o reglamentari que afecti al servei es posarà en coneixement de l'adjudicatari i serà d'obligat compliment.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	Data i hora	26/07/2023 10:25:13
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	Pàgina	2/11





Es reserva la possibilitat de modificar, segons les seves necessitats, els diferents aspectes funcionals que afectin a la prestació del servei, modificar l'horari de recollida/lliurament, els llocs on s'han de recollir/lliurar i qualsevol altre aspecte del servei, comunicant prèviament els canvis a l'adjudicatari.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la gestió a través del Servei Postal Universal dels serveis postals que no pugui prestar directament.

Amb la finalitat que els destinataris puguin recollir els enviaments que no s'hagin pogut lliurar al seu domicili, l'adjudicatari haurà de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic. Aquestes oficines hauran d'estar obertes al públic, com a mínim 6 hores en jornada de matí, de dilluns a divendres.

Totes les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris i la proximitat als seus domicilis.

En el cas de Mataró, l'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, d'una oficina on es prestin els serveis objecte del contracte, indicant adreça i número de treballadors adscrits a la mateixa. L'horari d'atenció al públic haurà de ser obligatòriament: De 8.30 h fins a les 20.30 h (ininterrompudament) de dilluns a divendres.

L'adjudicatari haurà de disposar de pàgina web o qualsevol altre sistema mecanitzat que permeti a les distintes unitats de l'Ajuntament de Mataró la impressió de sobres per a l'enviament, l'elaboració dels albarans per al dipòsit dels enviaments, així com realitzar el seguiment i control dels enviaments registrats. Els models d'albarà hauran de contenir la informació necessària i suficient per al control i la facturació dels enviaments: unitat que diposita, tipus d'enviament, trams de pes, modalitat, àmbits de la destinació, serveis addicionals, etc.

L'adjudicatari oferirà una plataforma o sistema via Web, que permeti a l'Ajuntament la possibilitat de gestionar i consultar online tant els enviaments emesos per cada servei com les dades de consum i facturació realitzats en cadascun dels períodes.

Sens perjudici de les particularitats que s'indiquen en aquest plec, i mentre no es produeixin canvis legislatius o de normativa legal que afectin a les condicions i prescripcions tècniques del present contracte, la prestació dels serveis postals a contractar s'ajustarà al disposat a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, els drets dels usuaris i del mercat postal i en el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual es regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril, en tant no s'oposi, contradigui o resulti incompatible amb el disposat en la Llei 43/2010.

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i a la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	Data i hora	26/07/2023 10:25:13
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	Pàgina	3/11





## TERCERA – SERVEIS POSTALS A CONTRACTAR

### LOT 1 Notificacions administratives

**1. Notificacions administratives:** Són els serveis postals que previ pagament d'una quantitat predeterminada a tant alçat, comporta una garantia fixa contra els riscos de pèrdua, robatori o deteriorament i que s'hauran de practicar segons les exigències dels articles 42 i 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i també segons el que estableix l'apartat 4 de l'article 22 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, amb caràcter feient en la distribució, entrega i recepció o refús o impossibilitat d'entrega, així com en el que preveu el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en tot allò en el que no s'oposa a la llei.

S'ha de lliurar personalment a l'interessat o al seu representat legal. L'enviament s'ha de lliurar en el domicili del destinatari sota signatura i DNI de l'interessat o del seu representat legal. En cas que s'hagi de practicar a una persona jurídica cal fer-hi constar el segell i el NIF de la mateixa. Tanmateix, en aquest últim cas, es farà constar el número del DNI de la persona que signi i la seva relació de dependència laboral o administrativa amb la persona jurídica destinatària.

Quan la comunicació es practiqui en el domicili de l'interessat, si no hi és en el moment de lliurar-la, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major de 14 anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat, justificant de manera raonada la permanència en el mateix (farà constar la seva identitat i a més de la signatura i el DNI, s'ha d'especificar obligatòriament la relació o el parentiu entre la persona que se'n fa càrrec i el titular de la notificació).

Es realitzarà el primer intent de lliurament en el termini màxim de tres dies hàbils des que l'empresa adjudicatària disposi de la tramesa.

En el supòsit que en el primer intent no sigui possible lliurar-la per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, es farà constar aquesta circumstància, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la comunicació i s'haurà de practicar un segon intent, en horari diferent, dins dels tres dies següents a la data del primer intent. En cas que el primer intent s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les 15 hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents.

Si no es pot lliurar per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, l'empresa adjudicatària ha de dipositar en la bústia del domicili corresponent l'avís d'absència fent constar els intents de lliurament, contingut de la mateixa, així com l'horari, i

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	Data i hora	26/07/2023 10:25:13
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	Pàgina	4/11





l'oficina de l'empresa adjudicatària on ha d'anar a recollir-la o al departament de l'Ajuntament on s'ha retornat, indicant la data a partir de la qual el destinatari podrà recollir la comunicació administrativa certificada. En cas que el destinatari hagi de recollir l'enviament en l'oficina de l'empresa adjudicatària, romandrà en llista un màxim de 7 dies naturals, després dels quals l'empresa procedirà a realitzar el seu retorn al responsable municipal del servei.

Les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris, havent de romandre obertes al públic al menys 6 hores diàries en horari de matí i tarda.

L'Ajuntament, mitjançant el responsable municipal del servei, podrà establir els casos en que en el supòsit de, no haver estat possible lliurar la carta per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisin, l'empresa adjudicatària igualment dipositi la carta en la bústia del domicili corresponent.

Si el titular (o el seu representant legal) manifesta la seva intenció de no acceptar la comunicació, aquesta es considera «REFUSADA» i no s'haurà d'efectuar un segon intent. En cas que un altre membre del domicili refusi el lliurament, es considerarà «ABSENT» i s'haurà de practicar un segon intent.

No s'acceptaran com «ABSENT» els intents de lliurament fora dels horaris establerts a continuació:

- Per a establiments comercials: de les 10:00 a 13:30 h i de 17:00 a 20:00 h.
- Per a institucions, oficines bancàries i empreses de serveis: de 10:00 a 13:30 h. En aquests casos l'intent de lliurament en dissabte només tindrà validesa si el document s'ha pogut lliurar sota signatura del titular o de qualsevol persona autoritzada.

**2. Notificació administrativa amb prova d'entrega electrònica (PEE):** Aquell servei electrònic de constància de les notificacions realitzades amb segell de temps i amb detall de la firma de la persona que rebí l'enviament amb validesa i feuaça del tràmit.

**3. Notificació administrativa informatitzada:** Enviaments de correspondència amb constància feuaent mitjançant sistema de seguiment i control de la informació que contempla les circumstàncies del seu lliurament, l'intercanvi d'informació telemàtica i la integració tecnològica de l'organisme amb l'empresa adjudicatària.

Igualment, el licitador disposarà d'un sistema de prova de lliurament electrònic de notificacions administratives: mitjançant l'eliminació de la impressió del valor afegit de rebut, substituint-ho per un altre en forma íntegrament electrònic generat en les PDA i tauletes digitalitzadores. Consisteix en un arxiu XML o PDF amb les dades de l'avis de rebut electrònic al que se li afegeix un codi segur de verificació (CSV) amb segellat de temps i signat digitalment.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	Data i hora	26/07/2023 10:25:13
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	Pàgina	5/11





## **LOT 2 Cartes certificades**

Sense perjudici de les particularitats que s'indiquen al plec, la prestació dels serveis postals s'ajustarà a allò que disposa la normativa europea, d'acord amb les normes de dret comú, i de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.

Les empreses licitadores hauran de complir els mínims exigits segons la normativa vigent existent durant el termini de vigència del contracte.

**Carta certificada:** Carta, amb lliurament a domicili sota signatura, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no, d'àmbit nacional i internacional

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a l'Ajuntament de Mataró l'esmentat document. En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 15 dies naturals a la seva disposició. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies hàbils.

Pot portar avís de rebuda en paper o, preferentment, la prova d'entrega electrònica o digital.

## **Serveis complementaris**


**1. Avís de rebuda (Lots 1 i 2):** L'avís de rebuda el facilitarà l'adjudicatari i el seu disseny es farà d'acord amb la reglamentació vigent i consensuada amb l'òrgan de contractació. En tot cas permetrà a l'Ajuntament de Mataró la confirmació del lliurament per escrit recollint-se data i hora de lliurament, el nom, DNI i signatura de la persona que ho recull, tindrà constància del lliurament i pot acompanyar als enviaments registrats tant en l'àmbit nacional com a l'internacional.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal de complir amb els preceptes de la llei.

En els justificants de lliurament de les notificacions hi poden constar les respostes següents:

**Lliurat a domicili {signat):** El titular de la notificació i es farà constar el nom i cognoms, NIF (podrà acreditar-se amb el NIF o qualsevol altre document que demostrï la seva identitat), data, hora de la notificació i signatura.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	Data i hora	26/07/2023 10:25:13
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	Pàgina	6/11





El representant o qualsevol persona que es trobi en el domicili major de 14 anys, fent constar les seves dades d'identificació.

En el cas que l'interessat estigui absent del domicili es considerarà vàlida la signatura de conserges i porters sempre que prèviament s'hagi intentat la notificació al domicili i l'interessat estigui absent, fent constar a l'avís de recepció, que l'interessat està absent.

En el cas de que el porter o conserge no permeti l'accés al domicili i signi la notificació, haurà de consignar-se aquesta incidència a l'avís de recepció.

En el cas d'empreses, botigues, entitats i organismes oficials a comerç en general, s'ha d'aconseguir el segell de l'entitat i assenyalar nom, cognoms, NIF i la relació del signant amb l'entitat.

**Adreça incorrecta:** Es considerarà adreça incorrecta en els següents supòsits:

- Quan el nom i/o carrer assignat a la notificació no existeixi realment, o actualment sigui plaça o via pública.
- Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral.
- Quan a S'adreça de la notificació no consti el pis i/o porta i sigui possible la localització del destinatari s'haurà de realitzar un segon intent.

**Absent:** Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari. Sí ningú ens facilita l'accés a la finca es considerarà que l'interessat és absent. Es repetirà un segon intent en hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació si continua la mateixa situació es farà constar aquesta circumstància a l'avís de recepció juntament amb els dies i hores en que s'han intentat els lliuraments.

Es deixarà un avís a la bústia del destinatari fent constar el número d'enviament, data i departament de l'Ajuntament responsable de l'enviament. Indicant també que en el termini de set dies naturals poden recollir la notificació a les oficines de l'empresa adjudicatària, indicant l'adreça i l'horari.

Les oficines de recollida han d'estar pròximes al domicili de la persona a notificar, ser accessibles i tenir horari de matí i tarda.

**Desconegut:** Quan no existeixi bústia a nom de l'interessat i ens informin, en el mateix domicili (carrer, número, pis i porta) de la notificació:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	Data i hora	26/07/2023 10:25:13
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	Pàgina	7/11





- L'interessat no viu ni ha viscut mai al domicili
- Se'n va anar sense deixar dades.

**Difunt:** Quan ens informin en el domicili o porters que l'interessat de la notificació ha mort, fent constar l'informant.

**Refusat:** Només pot refusar l'interessat o el seu representat legal. Si en el primer intent, l'interessat o legal representant refusa la notificació fent-ho constar per escrit amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, no caldrà efectuar una segona visita.

**Ningú se'n fa càrrec:** Quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec de la notificació. Si la persona que pot fer-se càrrec de la notificació es nega a acceptar-la i a manifestar per escrit aquesta circumstància amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, s'efectuarà igualment un segon intent en hora diferent en els tres dies següents. Si el primer intent de notificació s'hagués realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa. deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació.

Si qualsevol persona que estigui en el domicili (carrer, número, pis i porta) o porter no es vol fer càrrec de la notificació, es farà constar aquest extrem i s'efectuarà un segon intent.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal d'acomplir amb els preceptes de la llei.

**2. Gestió de lliurament (Lot 1):** Per assegurar el lliurament en acords especials i notificacions, es contracta un segon intent de lliurament certificat a domicili en dia i hora diferent al primer, segons les especificacions de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú.

**3. Tornada d'informació (Lot 1):** Permetrà el seguiment telemàtic per part de l'Ajuntament de Mataró dels processos de distribució i lliurament dels seus enviaments i es prestarà associat a determinats productes i sempre a les notificacions informatitzades. Aquest servei inclourà necessàriament els següents controls:

- a) Un cop transcorregut 45 dies naturals des de la data de dipòsit d'una remesa d'enviaments, l'adjudicatari farà un procés informàtic per detectar tots els enviaments que no tinguin informat el resultat i sol·licitarà a les seves oficines de distribució la informació necessària per procedir a la gravació de la resposta corresponent.
- b) Un cop transcorreguts 70 dies naturals des de la data de dipòsit d'una remesa d'enviaments, l'Ajuntament farà un procés informàtic per detectar tots els enviaments pels quals no hi ha imatge escanejada i sol·licitarà a l'adjudicatària una certificació substitutòria que contindrà les dades següents:

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	Data i hora	26/07/2023 10:25:13
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	Pàgina	8/11





- Resultat obtingut per l'intent de lliurament de l'enviament (lliurat, adreça incorrecta, desconegut, mort, refutat, lliurat en llista)
- Dades de la persona a la que fou lliurat l'enviament, relació amb el destinatari, data i hora de l'intent o intents de lliurament, identitat i signatura del treballador de l'empresa adjudicatària.

La certificació s'ha d'emetre en el termini màxim de 10 dies. Les remeses hauran de tancar-se als 90 dies naturals des de la data del dipòsit amb la gestió del 100% dels enviaments.

En cas que a l'enviament no hi hagi resposta ni imatge, es gravarà com a resposta el resultat «extraviat». En aquest cas l'Ajuntament tindrà dret a la reclamació de la indemnització corresponent.

**4. Prova de lliurament electrònic (PEE) (Lots 1 i 2):** L'empresa adjudicatària haurà de poder generar una prova electrònica de lliurament amb segell de temps digital per cada notificació administrativa, recollint la imatge de la signatura de la destinatària mitjançant PDA, tauleta digitalitzadora o qualsevol altre sistema equivalent que tingui implantada l'empresa adjudicatària i que permeti sempre que així ho desitgi l'Ajuntament de Mataró, l'eliminació del justificant de recepció en paper amb les garanties legals adequades i sense capacitat de repudi.

D'aquesta forma, crearà un document en format XML i/o PDF per a cada enviament que contingui la informació de l'efecte final, dels seus possibles intents de lliurament, la imatge de la signatura digital associada a aquest enviament (en cas de ser lliurat correctament) i que estigui signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteixi l'autenticitat i integritat del document. En aquest sentit, la prova electrònica de lliurament amb segell de temps digital per cada notificació administrativa constitueix un element essencial en la prestació del contracte

#### QUARTA – PERSONAL I INTERLOCUTORS

L'òrgan contractant podrà exigir als empleats de l'adjudicatari una credencial que faci possible demostrar que forma part de la plantilla de l'empresa adjudicatària i que hauran de portar obligatòriament i mostrar quan així li exigeixi el destinatari de la prestació.

No afectarà a l'òrgan contractant la relació laboral entre l'adjudicatari i els seus treballadors, que en cap cas tindran la consideració de personal al servei de l'òrgan de contractació.

El personal designat com a responsable dels serveis contractats supervisarà el normal desenvolupament dels mateixos, mantenint les relacions necessàries amb els responsables municipals per garantir l'eficaç realització dels serveis contractats.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	Data i hora	26/07/2023 10:25:13
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	Pàgina	9/11





L'empresa adjudicatària haurà de designar a un responsable, la missió del qual serà exercir d'interlocutor directe amb l'Ajuntament de Mataró per tal de fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències (errors en el lliurament d'articles, incompliment de terminis...) que puguin sorgir durant tot el període d'execució del contracte, independentment de què la retirada/lliurament de trameses es porti a terme per altre personal.

L'interlocutor haurà d'atendre i resoldre les incidències que poguessin sorgir.

Així mateix, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament un servei d'atenció al client, per a assistència personalitzada, amb una adreça de correu electrònic i número de telèfon disponible, com a mínim, de dilluns a divendres, en horari de matí, amb un total de 6 hores diàries, i amb el compromís de resolució immediata dels dubtes o incidències, sempre que això sigui possible.

#### **CINQUENA – RECLAMACIONS PRESENTADES PELS CIUTADANS EN RELACIÓ AMB PROBLEMES EN EL REPARTIMENT DE NOTIFICACIONS**

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure les possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una ràpida resolució per a la bona marxa del servei i estarà obligada a investigar, sense cost addicional, els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels ciutadans, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-los i realitzant els informes que siguin necessaris en un termini màxim de 3 dies, per tal que l'Ajuntament de Mataró pugui resoldre. La comunicació serà via correu electrònic.


#### **SISENA – FACTURACIÓ**

L'adjudicatari facturarà a l'Ajuntament de Mataró, Aigües de Mataró, Pumsa i Fundació Tecnocampus mensualment els serveis prestats. L'adjudicatari emetrà una factura per unitat de facturació (NIF). L'adjudicatari presentarà les factures en els termes i segons els tràmits establerts en la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.

La factura expressarà l'import total i el nombre de trameses per producte, trams de pes, àmbits de destí i, si és el cas, valors afegits. Igualment haurà de constar a la factura el preu unitari de cada enviament. Els conceptes indicats han de concordar, obligatòriament, amb els que constin a l'albarà de lliurament.

Les factures mensuals vindran acompanyades de l'albarà o d'un llistat el qual reflecteixi el número, el producte i departament sol·licitant del servei, a més de tots aquells altres camps i dades que l'Ajuntament estableixi, per entendre'ls oportuns per a la determinació i càlcul dels consums.

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	<b>Data i hora</b>	26/07/2023 10:25:13
<b>Normativa</b>	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
<b>Signat per</b>	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	<b>Pàgina</b>	10/11





L'empresa adjudicatària enviarà, en format electrònic , un resum mensual de tota la facturació, resums periòdics trimestrals i estadístiques anuals, tant de volum de despesa com de nombre de trameses per producte i per trams de pes, al Servei de Compres de l'Ajuntament de Mataró, que supervisarà l'execució del contracte.

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI	<b>Data i hora</b>	26/07/2023 10:25:13
<b>Normativa</b>	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
<b>Signat per</b>	JORDI GAYETE VALLS (CAP UNITAT ADMINISTRATIVA)		
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7PU7P7AE565C6P5RFSGQ7VGI</a>	<b>Pàgina</b>	11/11

