

**“SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE PAQUETERÍA”**  
**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**  
**EXPEDIENTE S-00865-2026**

ÍNDICE

1. Objeto del contrato
2. Servicio postal (lote 1)
  - 2.1. Servicios sujetos al contrato de servicio postal
  - 2.2. Recogida y entrega del servicio postal
  - 2.3. Descripción y condiciones de servicios postales
    - 2.3.1. Carta ordinaria
    - 2.3.2. Carta certificada
    - 2.3.3. Burofax online
    - 2.3.4. Publicorreo
    - 2.3.5. Servicios adicionales
  - 2.4. Requisitos obligatorios
3. Servicio transporte de paquetería nacional (lote 2)
  - 3.1. Servicios sujetos al contrato de servicio transporte paquetería nacional
  - 3.2. Recogida paquetería nacional
  - 3.3. Entrega paquetería nacional
  - 3.4. Requisitos adicionales
4. Servicio de traslado de paquetería internacional (LOTE 3)
  - 4.1. Servicios sujetos al contrato de servicio de traslado de paquetería internacional
  - 4.2. Recogida de paquetería internacional
  - 4.3. Entrega de paquetería internacional
  - 4.4. Requisitos adicionales

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones particulares necesarias para la contratación de los servicios postales para la sede de RTVE en Madrid y el servicio de paquetería nacional e internacional para toda la Corporación RTVE, según los siguientes lotes:

- LOTE 1 — servicio postal: recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales y telegráficos o de otra índole generados por la Corporación RTVE Madrid.
- LOTE 2 — Recogida y entrega de paquetería nacional: los realizados dentro de la misma provincia y entre las distintas provincias españolas generados por todas las sedes de RTVE.
- LOTE 3 — Recogida y entrega de paquetería Internacional: envíos de paquetería resto del mundo generados por todas las sedes de CRTVE.

Los licitadores podrán optar a presentar ofertas por cada lote o a todos ellos.

## **2.- SERVICIO POSTAL – LOTE 1.**

La prestación del servicio postal se ajustará 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, en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre y modificado por Real Decreto 503/2007 de 20 de abril por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

Los servicios postales objeto del contrato consistirán en la admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega en el domicilio de los destinatarios, de los envíos postales generados por la Corporación RTVE Madrid, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario.

### **2.1.- SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO DE SERVICIO POSTAL**

Los servicios postales objeto del contrato son:

1. Carta ordinaria nacional e internacional
2. Carta certificada nacional e internacional
3. Buropost online.
4. Publicorreo

5. Otros servicios:

- Gestión de apartados postales. Información sobre la devolución de cartas.
- Avisos de recibido (AR)
- Prueba de entrega electrónica (PEE)
- Aviso de recibo internacional
- Atención al cliente y asistencia técnica personalizada para la entidad contratante.
- Oficina virtual o herramienta, que permita confeccionar una relación de notificaciones.
- Sistema de control de calidad de plazos de entrega.

Cualquier servicio no contemplado expresamente en estos pliegos será objeto de presupuesto previo para su realización.

## **2.2.- RECOGIDA Y ENTREGA DEL SERVICIO POSTAL**

La recogida de los envíos postales se realizará en el departamento de estafeta en la Corporación RTVE, Prado del Rey, Avda. de la Radio y la Televisión, número 4, en Pozuelo de Alarcón, 28223, Madrid. De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas. Por circunstancias sobrevenidas y por la urgencia del traslado del paquete, se podrán solicitar recogidas posteriores hasta las 18.00 con un aviso de 3 horas de antelación.

Los plazos de entrega se computarán a partir de la hora de recogida y se detallan en cada modalidad de envío.

## **2.3.- DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE SERVICIOS POSTALES.**

### **2.3.1.- CARTA ORDINARIA.**

Servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones de forma escrita o en cualquier soporte físico de un peso máximo de 2kg.

Las dimensiones máximas de estos envíos son: largo, ancho y alto sumados: 900 mm (90 cm), sin que la mayor dimensión pueda exceder de 600 mm (60 cm), con una tolerancia de 2 mm. Si tiene forma de rollo: largo más dos veces el diámetro: 1040 mm (104 cm), sin que la mayor dimensión pueda exceder de 900 mm (90 cm), con una tolerancia de 2 mm.

Dimensiones mínimas: tener un frente cuyas dimensiones no sean inferiores a 90 x 140mm (9 x 14 cm), con una tolerancia de 2mm. Si tiene forma de rollo: largo más dos veces el diámetro: 170 mm (17 cm), sin que la mayor dimensión sea inferior a 100 mm (10 cm).

Ámbito nacional e internacional.

La entrega se deberá realizar en los siguientes plazos máximos:

Envíos nacionales: 3 días hábiles

Envíos internacionales:  
Europa: 4 días hábiles  
Resto de países: 10 días hábiles

Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

### **2.3.2.- CARTA CERTIFICADA.**

Servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones de forma escrita o en cualquier soporte físico de un peso máximo de 2kg.

Las dimensiones serán las mismas que la carta ordinaria.

Ámbito nacional e internacional.

Implica la entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada en todos los puntos del territorio nacional e internacional.

La entrega debe se deberá realizar en los siguientes plazos máximos:

Envíos nacionales: 3 días hábiles  
Envíos internacionales:  
Europa: 4 días hábiles  
Resto de países: 10 días hábiles

Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

Este servicio lleva incluido la prueba de entrega, en el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario un aviso de llegada, en el que se informará del número de envío, el teléfono de información a los destinatarios, centro administrativo de procedencia y avisar de la posibilidad de que en los siguientes 15 días naturales se pueda recoger en envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

### **2.3.3.- BUROFAX ONLINE.**

Envío de manera urgente y segura de documentos que requieran una entrega fehaciente, sirviendo de prueba frente a terceros, por lo que siempre se entregará bajo firma del destinatario.

Sólo se admitirán burofax online de ámbito nacional.

El envío será a través de internet con el mismo valor legal y características que un burofax tradicional.

El servicio se prestará en los siguientes plazos máximos:

- Burofax con destino en el territorio nacional: el mismo día hábil siempre que el envío haya sido antes de las 13:00 horas y su destino sean localidades con servicio de reparto de tarde. El resto de envíos se entregarán en la mañana del siguiente día hábil.

### **2.3.4. PUBLICORREO**

Servicio de distribución postal de envíos masivos o servicio equivalente, para la difusión de comunicaciones y materiales informativos y/o publicitarios sin carácter urgente.

Se deberá prestar el servicio de admisión, tratamiento, transporte y distribución postal de envíos masivos, sin carácter urgente, conforme a las necesidades que, en cada momento, determine RTVE.

Se deberá facilitar a RTVE, cuando así se le solicite, información sobre los plazos estimados de distribución aplicables a cada servicio.

### **2.3.5.- SERVICIOS ADICIONALES.**

Aviso de Recibo. Como servicio adicional, la carta certificada podrá llevar, de forma opcional a petición de RTVE, aviso de recibo. Este podrá ser:

- Aviso de Recibo en papel (AR) unido al sobre.

Es la prueba en papel del proceso de envío e intento de entrega. En el AR constará la fecha de entrega al destinatario, identificación y firma de la persona que se hace cargo del envío y del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega, con todos los requisitos previstos legalmente. También constará, si no puede entregarse, las situaciones de: Ausente, Desconocido, Dirección incorrecta, Fallecido, Rehusado, No se hace cargo, y la indicación de que se ha dejado Aviso de Llegada en el buzón o domicilio del destinatario (el aviso de llegada debe indicar donde se puede recoger la carta certificada (oficina concreta) y plazo para ello (15 días naturales).

Se utilizará el AR a solicitud de la Corporación RTVE.

- Prueba o aviso de entrega electrónica (PEE) que sustituye al anterior.

Es la prueba en formato digital (en un fichero pdf) del proceso de envío e intento de entrega. Se genera una PEE por cada envío y debe tener la información de entrega o no entrega al destinatario del envío, fecha y hora del intento de entrega y resultado del mismo (en caso de no entrega deben constar las mismas situaciones que en aviso de recibo en papel: dirección incorrecta, destinatario fallecido, etc. La PEE debe llevar la imagen de la firma del que recibe el envío o la del empleado de la empresa que certifica la imposibilidad de entrega. La imagen de las firmas se recogerá mediante PDA, tableta digitalizadora o cualquier otro sistema equivalente que permita identificar al que firma. Se deberá garantizar que todo el proceso, desde el inicio, con la transferencia del fichero de las entregas, hasta el final, con la recepción del fichero resultante, sea completamente digital.

Se utilizará a solicitud de la Corporación RTVE, de manera alternativa al AR. Además de

la PEE de cada envío, la empresa remitirá un fichero resumen donde figuren todos los envíos de una remesa, y el resultado de entregado o no entregado.

- Aviso de Recibo internacional: solo se utilizará cuando los países de destino lo cumplimenten. Y siempre a solicitud de CRTVE.
- Poder solicitar la creación de perfiles de usuarios con restricciones de uso para áreas concretas a requerimiento de RTVE.

Las incidencias del servicio se reportarán directamente por los responsables del servicio y se dará contestación por correo electrónico y/o teléfono en el mismo día o, de no ser posible, en el siguiente día hábil.

Información sobre la devolución de cartas. Servicio consistente en que la empresa adjudicataria informará, respecto de los envíos la razón de la devolución de la carta ordinaria. En el anverso o reverso del sobre constará un cajetín preimpreso (o similar) con las causas posibles de la devolución, que serán cumplimentadas por el operador postal.

#### **2.4. – REQUISITOS OBLIGATORIOS.**

El adjudicatario del servicio postal deberá disponer de:

- Servicio de gestión de información de los envíos vía telemática y telefónica (retorno de información)  
La empresa adjudicataria deberá disponer de una página web o herramienta informática que permita efectuar el registro previo de los envíos y realizar su seguimiento, ya sea envío a envío, o de forma masiva utilizando criterios de selección. Con esta vía de consulta se informará tanto del estado final de la entrega de un envío como de sus posibles intentos de entrega. Estas consultas se podrán realizar a partir de:
  - o La selección de un intervalo de fechas, donde como respuesta de la consulta se obtendrá el estado de todos aquellos envíos cuya fecha de admisión esté comprendida dentro del intervalo definido. Se mostrará el código de envío y su estado.
  - o La identificación de un código de envío: a partir del código de un envío se obtendrá el estado en que se encuentre.
- Un sistema informático que permita elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados. Los modelos de albarán deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, y cualquier campo relevante que RTVE considere necesario.

- Los Avisos de recibo cumplimentados, y los envíos devueltos (no entregados), se devolverán al departamento de estafeta. Ninguna de estas operaciones supondrá coste adicional alguno para RTVE.
- Con el fin de que los destinatarios puedan recoger los envíos que no puedan ser entregados en su domicilio, el adjudicatario deberá disponer de una red de oficinas de atención al público, a pie de calle, que cumpla los siguientes requisitos:
  - Existirá al menos una oficina en las poblaciones en las que la Corporación RTVE tenga sedes\*.
  - El horario de atención al público en estas oficinas será, como mínimo de 8 horas en jornada de mañana y tarde, de lunes a viernes.
  - A efectos de control, calidad y posibles reclamaciones, la empresa adjudicataria deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

\*Los municipios donde deberán estar estas oficinas son:

Provincia	Municipio	Provincia	Municipio
A Coruña	A Coruña	León	León
A Coruña	Santiago de Compostela	León	Ponferrada
Álava	Vitoria	Lleida	Lleida
Albacete	Albacete	Lugo	Lugo
Alicante	Alicante	Madrid	Madrid
Almería	Almería	Madrid	Pozuelo de Alarcón
Asturias	Gijón	Málaga	Málaga
Asturias	Oviedo	Málaga	Marbella
Ávila	Ávila	Melilla	Melilla
Badajoz	Badajoz	Murcia	Cartagena
Badajoz	Mérida	Murcia	Murcia
Barcelona	Barcelona	Navarra	Pamplona
Barcelona	Sant Cugat del Valles	Ourense	Ourense
Burgos	Burgos	Palencia	Palencia
Cáceres	Cáceres	Pontevedra	Pontevedra
Cádiz	Algeciras	Pontevedra	Vigo
Cádiz	Cádiz	Salamanca	Salamanca
Cantabria	Camargo	Santa Cruz De Tenerife	S/C de la Palma
Castellón	Castellón	Santa Cruz De Tenerife	S/C de Tenerife
Ceuta	Ceuta	Santa Cruz De Tenerife	Ss. de la Gomera

Provincia	Municipio	Provincia	Municipio
Ciudad Real	Ciudad Real	Santa Cruz De Tenerife	Valverde-Hierro
Córdoba	Córdoba	Segovia	Segovia
Cuenca	Cuenca	Sevilla	Santi Ponce
Girona	Girona	Soria	Soria
Granada	Granada	Tarragona	Tarragona
Guadalajara	Guadalajara	Teruel	Teruel
Guipúzcoa	San Sebastián	Toledo	Talavera de la Reina
Huelva	Huelva	Toledo	Toledo
Huesca	Huesca	Toledo	Noblejas
Illes Balears	Ibiza	Valencia	Burjassot
Illes Balears	Mahón	Valencia	Paterna
Illes Balears	Palma de Mallorca	Valencia	Valencia
Jaén	Jaén	Valladolid	Laguna de Duero
La Rioja	Logroño	Valladolid	Valladolid
Las Palmas	Arrecife	Vizcaya	Bilbao
Las Palmas	Las Palmas de G.C.	Zamora	Zamora
Las Palmas	Puerto del Rosario	Zaragoza	Zaragoza

### **3. – SERVICIO TRANSPORTE DE PAQUETERIA NACIONAL – LOTE 2**

#### **3.1. – SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO DE SERVICIO TRANSPORTE DE PAQUETERIA NACIONAL**

Los servicios sujetos al contrato son:

1. Servicio de recogida y entrega nacional antes de las 10:00 h. del siguiente día.
2. Servicio de recogida y entrega nacional en 24 horas.
3. Servicio con retorno.
4. Servicio de recogida y entrega con reembolsos portes debidos.
5. Servicio de recogida y entrega con reembolsos portes pagados.
6. Servicio de recogida y entrega portes debidos nacional.
7. Servicios recogida y entrega marítimos. Islas Canarias e Islas Baleares para entrega de envíos de gran volumen.

Los servicios serán de ámbito nacional.

Cualquier servicio no contemplado expresamente en estos pliegos será objeto de presupuesto previo para su realización.

#### **3.2. – RECOGIDA DE PAQUETERIA NACIONAL**

Se podrán solicitar servicios de recogida desde cualquier sede del territorio nacional de RTVE. La recogida se realizará en la hora y la fecha especificada por RTVE, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:00 horas. Por circunstancias sobrevenidas y por la urgencia del traslado del paquete, se podrán solicitar recogidas posteriores hasta las 18.00 con un aviso de 3 horas de antelación. Si la sede es de fuera de la Comunidad de Madrid, deberán avisar el mismo día de la recogida del paquete y la empresa adjudicataria se deberá pasar a recogerlo dentro de las tres horas siguientes al aviso.

Se establecerá una ruta fija diaria de recogida en el Centro CRTVE de Prado del Rey, donde se encuentra ubicada la estafeta en el horario estipulado por la Corporación. El horario de recogida en el Centro de Prado del Rey deberá ser no antes de las 14:00. El camión utilizado para esta recogida diaria, si fuese necesario, deberá de llevar trampilla elevadora y traspalet, si el volumen y pesaje de la mercancía lo requiere, previa comunicación de RTVE.

Aun cuando el servicio de recogida se estipule desde las diferentes sedes, RTVE se reserva el derecho de solicitar el servicio de recogida de paquetería en cualquier localidad para su posterior entrega en sus sedes, así como cualquier otro tipo de gestión de documentación que sea requerido (solicitud de visados, recogida de cuadernos ATA,...).

El adjudicatario realizará todas las tareas administrativas necesarias ocasionadas por las recogidas y entregas, tales como emisión de documentos necesarios, despachos de aduanas, seguros de valor declarado, eventuales almacenajes, y cualquier tarea administrativa necesaria ocasionada por la misma.

### **3.3. – ENTREGA DE PAQUETERIA NACIONAL**

Los traslados de paquetería al destino se realizarán bajo la modalidad de "puerta a puerta", es decir, el adjudicatario es el encargado de recoger el paquete en la puerta del remitente y entregarlo en la puerta del destinatario. En todo momento debe ser libre de cualquier gasto para el destinatario, salvo indicación contraria expresa de la Corporación.

La mercancía deberá remitirse a los destinos especificados según el servicio que solicite RTVE. Los plazos máximos se computarán a partir de la hora de recogida.

Si por causas no imputables a la empresa adjudicataria no pudiera entregarse el paquete a su destinatario (fuerza mayor, datos incorrectos, ausencia de destinatario, incumplimiento de obligaciones aduaneras no imputables al transportista, etc.) ésta deberá notificarlo inmediatamente por escrito a RTVE para subsanar errores de destinatario o dirección y tomar las medidas oportunas.

La documentación y paquetería deberán entregarse en destino en las mismas condiciones en que se recojan en el lugar de origen del servicio, siendo responsable el adjudicatario del deterioro o extravío del objeto de envío.

Si el adjudicatario incumpliera los plazos de entrega, o se extraviara el paquete a trasladar, la Corporación no abonará el importe económico correspondiente a dicho traslado, reservándose RTVE el derecho a emprender las acciones legales que se consideren oportunas.

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta ejecución de los servicios de transporte objeto del contrato, asumiendo las responsabilidades derivadas de la actividad de porte respecto de cualquier daño, pérdida, avería o retraso que pueda afectar a las mercancías transportadas desde su recogida hasta su entrega.

Con carácter adicional a las responsabilidades mínimas establecidas en la normativa vigente en materia de transporte terrestre, el adjudicatario deberá formalizar, para aquellos envíos que RTVE indique, un seguro adicional con declaración de valor. La declaración de valor se realizará en el momento de cursar el envío, indicando el valor del bien transportado. En estos casos la indemnización alcanzará el 100% del valor declarado. El adjudicatario deberá formalizar la cobertura antes de la expedición efectiva del envío. Los límites máximos asegurables mediante declaración serán de:

- Hasta 50.000€ en paquetería
- Hasta 100.000€ en freight (carga pesada que puede requerir una valoración previa para determinar el tipo de mercancía a transportar y a asegurar).

Para que se haga efectiva la indemnización correspondiente conforme al valor declarado, RTVE aportará al adjudicatario la documentación acreditativa del valor del bien y del daño sufrido. El adjudicatario deberá resolver la reclamación en el plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de la documentación. El abono deberá realizarse en el plazo máximo de 30 días desde la aceptación de la reclamación.

### **3.4. – REQUISITOS ADICIONALES.**

La empresa adjudicataria:

- Facilitará el material necesario para el embolsado, etiquetado y embalado del material a trasladar, así como el material necesario para la documentación aduanera sin coste alguno para RTVE.
- Tendrá los recursos humanos y técnicos necesarios y suficientes para recoger y trasladar material paletizado.
- Designarán por su parte a los interlocutores para atender las peticiones e incidencias que pudieran surgir.
- Contará con un sistema de comunicación de forma permanente a través de correo electrónico, teléfono móvil y fijo, atendidos las 24 horas del día todos los días del año. Los interlocutores deben tener suficiente capacidad de gestión y solución de incidencias en el plazo de 48 horas desde la comunicación del problema por parte del interlocutor de CRTVE.
- Pondrá a disposición de RTVE, sin coste alguno, un servicio de gestión de información de los envíos vía telemática. La empresa adjudicataria deberá disponer de una página web o herramienta informática que permita efectuar el registro previo de los envíos y realizar su seguimiento, ya sea envío a envío, o de forma masiva utilizando criterios de selección. Estas consultas se podrán realizar a partir de:
  - La selección de un intervalo de fechas, donde como respuesta de la consulta se obtendrá el estado de todos aquellos envíos cuya fecha de admisión esté comprendida dentro del intervalo definido. Se mostrará el código de envío y su estado.
  - La identificación de un código de envío: a partir del código de un envío se obtendrá el estado en que se encuentre.

El sistema informático permitirá elaborar los albaranes para el depósito de los envíos. Los modelos de albarán deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

La CRTVE se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado directamente o a través de una tercera empresa.

- Dado que una parte mayoritaria de los envíos nacionales gestionados en el marco del presente contrato tienen origen o destino en los centros de RTVE ubicados en Madrid y Barcelona, el adjudicatario deberá disponer de infraestructura logística y operativa

suficiente en dichas ciudades que garantice el cumplimiento de los plazos de recogida y entrega establecidos en el presente pliego.

A estos efectos, se entenderá por infraestructura suficiente la disponibilidad efectiva de:

- Plataforma logística, delegación operativa o centro de distribución propio o integrado en su red.
- Medios humanos y materiales adecuados para atender recogidas diarias.
- Capacidad para la gestión de envíos urgentes y voluminosos.
- Acceso a instalaciones aptas para la carga y descarga de mercancía.

No será necesario que la empresa disponga de sede social en dichas ciudades, pero sí deberá acreditar capacidad operativa real y permanente durante toda la vigencia del contrato.

#### **4. – SERVICIO DE TRASLADO DE PAQUETERIA INTERNACIONAL – LOTE 3**

##### **4.1. – SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO DE SERVICIO DE TRASLADO DE PAQUETERIA INTERNACIONAL**

Los servicios sujetos al contrato son:

1. Servicio urgente de recogida y entrega.
2. Servicio urgente importaciones.
3. Servicio urgente a todos los destinos.
4. Servicio de transporte por carretera para cargas pesadas (material técnico).

Los servicios serán de ámbito internacional y cubrirá la recogida y entrega en todos los países del mundo. En caso de que el adjudicatario no preste servicio en algún país, podrá subcontratar la prestación del servicio, siendo en todo momento la adjudicataria responsable de los servicios subcontratados por ella y deberá ser expresamente indicado en la oferta técnica.

Cualquier servicio no contemplado expresamente en estos pliegos será objeto de presupuesto previo para su realización.

##### **4.2. – RECOGIDA DE PAQUETERIA INTERNACIONAL**

Se podrán solicitar servicios de recogida desde cualquier sede nacional o internacional de RTVE. La recogida se realizará en la hora y la fecha especificada por RTVE, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:00 horas a petición de RTVE. Por circunstancias sobrevenidas y por la urgencia del traslado del paquete, se podrán solicitar recogidas posteriores hasta las 18.00 con un aviso de 3 horas de antelación.

Aun cuando el servicio de recogida se estipule desde las sedes de la Corporación, RTVE se reserva el derecho de solicitar el servicio de recogida de documentación y/o paquetería en cualquier ubicación distinta para su posterior entrega en sus sedes, así como cualquier otro tipo de gestión de documentación que sea requerido.

La empresa adjudicataria deberá adecuar, en la medida de lo posible, los horarios de recogida a los diferentes horarios del resto de dependencias de la Corporación, así como a los horarios concretos de recogida y entrega de sobres del resto de direcciones indicadas.

Se establecerá con la empresa adjudicataria una ruta fija diaria de recogida en el Centro CRTVE de Prado del Rey.

El adjudicatario realizará todas las tareas administrativas necesarias ocasionadas por las recogidas, tales como emisión de documentos necesarios, despachos de aduanas, seguros de valor declarado, eventuales almacenajes, o cualquier tarea relacionada con la recogida.

##### **4.3. – ENTREGA DE PAQUETERIA INTERNACIONAL**

Los traslados de paquetería al destino se realizarán bajo la modalidad de "puerta a puerta", es decir, el adjudicatario es el encargado de recoger el paquete en la puerta del remitente y

entregarlo en la puerta del destinatario. En todo momento debe ser libre de cualquier gasto para el destinatario, salvo indicación contraria expresa de la Corporación.

Los plazos máximos se computarán a partir de la hora de recogida.

Los tiempos máximos de tránsito serán los siguientes:

- Países Unión Europea: tiempo máximo de entrega hasta 24 horas.
- Países Resto de Europa: tiempo máximo de entrega hasta 72 horas.
- USA y Canadá: tiempo máximo de entrega hasta 48 horas.
- Países Resto del Mundo: tiempo máximo de entrega hasta 72 horas.

Los servicios serán siempre realizados en transporte aéreo, excepto el expresamente mencionado para cargas pesadas.

Si por causas no imputables a la empresa adjudicataria no pudiera entregarse el paquete a su destinatario (fuerza mayor, datos incorrectos, ausencia de destinatario, incumplimiento de obligaciones aduaneras no imputables al transportista, etc.) ésta deberá notificarlo inmediatamente por escrito a RTVE para subsanar errores de destinatario o dirección y tomar las medidas oportunas.

La documentación y paquetería deberán entregarse en destino en las mismas condiciones en que se recojan en el lugar de origen del servicio, siendo responsable el adjudicatario del deterioro o extravío del objeto de envío.

Si el adjudicatario incumpliera los plazos de entrega, o se extraviara el paquete a trasladar, la Corporación no abonará el importe económico correspondiente a dicho traslado, reservándose RTVE el derecho a emprender las acciones legales que se consideren oportunas.

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta ejecución de los servicios de transporte objeto del contrato, asumiendo las responsabilidades derivadas de la actividad de porte respecto de cualquier daño, pérdida, avería o retraso que pueda afectar a las mercancías transportadas desde su recogida hasta su entrega.

Con carácter adicional a las responsabilidades mínimas establecidas en la normativa vigente en materia de transporte terrestre, el adjudicatario deberá formalizar, para aquellos envíos que RTVE indique, un seguro adicional con declaración de valor. La declaración de valor se realizará en el momento de cursar el envío, indicando el valor del bien transportado. En estos casos la indemnización alcanzará el 100% del valor declarado. El adjudicatario deberá formalizar la cobertura antes de la expedición efectiva del envío. Los límites máximos asegurables mediante declaración serán de:

- Hasta 50.000€ en paquetería
- Hasta 100.000€ en freight (carga pesada que puede requerir una valoración previa para determinar el tipo de mercancía a transportar y a asegurar).

Para que se haga efectiva la indemnización correspondiente conforme al valor declarado, RTVE

aportará al adjudicatario la documentación acreditativa del valor del bien y del daño sufrido. El adjudicatario deberá resolver la reclamación en el plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de la documentación. El abono deberá realizarse en el plazo máximo de 30 días desde la aceptación de la reclamación.

Todas aquellas importaciones cuyos portes sean a cargo de la Corporación, la orden de recogida se dará desde Madrid, sin que suponga gasto adicional, a excepción de nuestras Corresponsalías, las cuales dispondrán de nuestra cuenta de importación para efectuar los envíos.

Para los envíos de mercancía internacionales, la empresa adjudicataria designará una persona con los conocimientos necesarios para informar a RTVE de los trámites obligatorios en cada una de las aduanas, solicitando a RTVE cuantos documentos serán necesarios para la realización de los trámites aduaneros con la mayor brevedad.

#### **4.4. – REQUISITOS ADICIONALES**

La empresa adjudicataria:

- Facilitará el material necesario para el embolsado, etiquetado y embalado del material a trasladar, así como el material necesario para la documentación aduanera sin coste alguno para RTVE.
- Tendrá los recursos humanos y técnicos necesarios y suficientes para recoger y trasladar material paletizado.
- Designarán por su parte a los interlocutores para atender las peticiones e incidencias que pudieran surgir.
- Contará con un sistema de comunicación de forma permanente a través de correo electrónico, teléfono móvil y fijo, atendidos las 24 horas del día todos los días del año. Los interlocutores deben tener suficiente capacidad de gestión y solución de incidencias en el plazo de 48 horas desde la comunicación del problema por parte del interlocutor de CRTVE.
- Pondrá a disposición de RTVE, sin coste alguno, un servicio de gestión de información de los envíos vía telemática. La empresa adjudicataria deberá disponer de una página web o herramienta informática que permita efectuar el registro previo de los envíos y realizar su seguimiento, ya sea envío a envío, o de forma masiva utilizando criterios de selección. Estas consultas se podrán realizar a partir de:
  - La selección de un intervalo de fechas, donde como respuesta de la consulta se obtendrá el estado de todos aquellos envíos cuya fecha de admisión esté comprendida dentro del intervalo definido. Se mostrará el código de envío y su estado.
  - La identificación de un código de envío: a partir del código de un envío se obtendrá el estado en que se encuentre.

El sistema informático permitirá elaborar los albaranes para el depósito de los envíos. Los modelos de albarán deben contener la información necesaria y suficiente para el

control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

- Dado que una parte mayoritaria de los envíos internacionales gestionados en el marco del presente contrato tienen origen o destino los centros de RTVE ubicados en Madrid, el adjudicatario deberá disponer de infraestructura logística y operativa suficiente en dicha ciudad que garantice el cumplimiento de los plazos de recogida y entrega establecidos en el presente pliego.

A estos efectos, se entenderá por infraestructura suficiente la disponibilidad efectiva de:

- Plataforma logística, delegación operativa o centro de distribución propio o integrado en su red.
- Medios humanos y materiales adecuados para atender recogidas diarias.
- Capacidad para la gestión de envíos urgentes y voluminosos.
- Acceso a instalaciones aptas para la carga y descarga de mercancía.

No será necesario que la empresa disponga de sede social en la Comunidad de Madrid, pero sí deberá acreditar capacidad operativa real y permanente durante toda la vigencia del contrato.

- La CRTVE se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado directamente o a través de una tercera empresa.