

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL**  
**SERVICIO DE REPARTO DE CORRESPONDENCIA**

## INDICE

1. OBJETO .....	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE .....	4
3. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO .....	4
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	4
4.1. CORREO ORDINARIO .....	4
4.2. CORREO PROCEDENTE DE LA IMPRESIÓN REGULAR DE FACTURAS O IMPRESOS .....	5
5. CONDICIONES TECNICAS MINIMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	5
6. PLAZOS DE ENTREGA .....	7
7. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS .....	8
8. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS .....	9
9. OTRAS CONDICIONES .....	9
10. CONTROL DE CALIDAD .....	10
12. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS .....	10
13. INFRACCIONES Y SANCIONES .....	12
13.1 Faltas Leves. ....	12
13.2 Faltas Graves. ....	13
13.3 Faltas Muy Graves. ....	13
13.4 Régimen de sanciones .....	13

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

### **PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE REPARTO DE CORRESPONDENCIA**

#### **1. OBJETO**

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas de la contratación para el reparto de correspondencia generados por la contratante, tales como facturas, cartas de aviso, cartas de notificación de corte de suministro, cartas de presentación de nuevos contratos, envío de acciones comerciales y otros que puedan darse.

El adjudicatario será el encargado de la admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, entrega y devoluciones (si las hubiera) de los envíos postales generados por la contratante conforme a lo se especifica en el presente documento.

Los servicios a realizar incluyen todas las operaciones que, en el orden lógico y práctica de buen oficio, sea necesario ejecutar o disponer, considerándose todas ellas incluidas en el precio ofertado, aunque no estén taxativamente señaladas.

Los servicios demandados por la contratante son para los siguientes tipos de envíos postales:

- Cartas ordinarias nacionales.
- Cartas urgentes nacionales.
- Cartas certificadas nacionales sin acuse de recibo.
- Cartas certificadas nacionales con acuse de recibo.
- Notificaciones administrativas, con constancia fehaciente de su recepción.
- Servicio de burofax nacional de valor fehaciente.

En función de las estimaciones realizadas, las unidades por tipo de servicio es la siguiente:

<b>Tipo de envío postal</b>		<b>Unidades anuales</b>
Carta ordinaria nacional	Local	4.924.000
	D1	226.000
	D2	4.850.000
Carta urgente nacional	Local	500
	D1	100
	D2	500
Carta certificada nacional sin acuse de recibo	Local	54.760
	D1	14.360
	D2	130.880
Carta certificada nacional con acuse de recibo	Local	5.000
	D1	250
	D2	5.000
Notificaciones administrativas	Local	50
	D1	1.200
	D2	1.800
Burofax nacional	En oficina	50
	On line	1.000
Carta ordinaria internacional		500
Carta certificada internacional		150
Carta certificada internacional con acuse de recibo		150

## **2. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Mientras no se produzcan modificaciones legislativas que afecten a las condiciones o prescripciones del presente contrato, la prestación de los servicios postales 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 y en el Real Decreto 1829/1999, de 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, en tanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo dispuesto en la Ley 43/2010.

## **3. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO**

Se consideran prestaciones incluidas en el ámbito del contrato la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los envíos postales generados por la contratante, conforme a lo que se especifica en el presente pliego.

## **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **4.1. CORREO ORDINARIO**

El adjudicatario recogerá diariamente en el lugar que se especifique, la remesa con los lotes generados por la contratante acompañada de un justificante en el que consten el número y tipo de envíos, y la trasladará a sus locales donde procederá a la clasificación, y al resto de tareas de manipulación precisas para dar curso a los envíos.

Una vez comprobados y validados los datos de cada remesa, el adjudicatario dará su conformidad o manifestará las discrepancias remitiendo para ello un comunicado diario a la dirección que la contratante le facilite.

Además, el adjudicatario entregará un albarán en el que conste la clasificación efectuada para cada tipo de envíos en función de su tramo de peso y destino.

Todos los servicios llevarán aparejados los siguientes servicios adicionales necesarios para garantizar la efectividad del servicio, en especial de los envíos certificados y, en particular, de las notificaciones administrativas, que seguidamente se describen:

- Devolución de avisos de recibo del correo certificado que no sean notificaciones.
- Servicio de certificación del hecho y las circunstancias que motivan la no entrega de envíos a sus destinatarios o la no devolución a la contratante de los avisos de recibo (electrónicos o no) correspondientes a envíos entregados.
- Recogida de envíos.

- Aviso de Recibo Electrónico: Mediante la aplicación de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas se consigue eliminar la impresión del Aviso de Recibo (AR), sustituyéndolo por otro en formato íntegramente electrónico generado en las PDA y tabletas digitalizadoras. Consiste en un archivo con los datos de la Entrega al que se le añade un código seguro de verificación (CSV) con sellado de tiempo y firmado digitalmente. El Aviso de Recibo Electrónico deberá tener validez jurídica.

- La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar a la contratante, sin coste adicional, todo el equipamiento como carros, bandejas, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato. Igualmente, este material deberá ser puesto a disposición de las empresas que realicen los trabajos de impresión para la contratante.

En el momento en que las aplicaciones informáticas lo permitan, y en caso de que la contratante estuviera interesada en ir incorporando la gestión informatizada de parte del servicio de distribución postal, el adjudicatario deberá tener una conexión con el sistema de información que gestione la correspondencia de la contratante para la realización de las labores objeto del presente contrato. Esta conexión deberá ejecutarla el adjudicatario siguiendo las instrucciones técnicas del Departamento de Sistemas de la contratante.

#### **4.2. CORREO PROCEDENTE DE ENVÍOS MASIVOS.**

La contratante realiza actualmente sus envíos masivos durante todos los meses del año, con depósitos diarios. La impresión, manipulación y ensobrado de estos envíos podrá ser realizada, durante la vigencia de este contrato de distribución postal, en poblaciones distintas a las de la contratante, dentro del territorio nacional, por lo que el adjudicatario se hará responsable de gestionar los lotes que la conforman desde la población donde se prepare la correspondencia a distribuir. A todos los efectos el punto de admisión será Valencia.

En caso de que la periodicidad o procedimiento de envíos masivos de la contratante sufrieran modificaciones durante la vigencia del contrato resultante de este concurso, por cambios en la manera de facturar, los precios ofertados por tipo de envío no sufrirán modificaciones.

En estos casos el responsable de la empresa responsable de la impresión preparará las entregas clasificando por códigos postales, siendo separados y agrupados.

#### **5. CONDICIONES TECNICAS MINIMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

La totalidad de los envíos que el adjudicatario recoja deberán ser tratados en el mismo día en que se efectúe la recogida. Se entiende por tratamiento el conjunto de las operaciones postales realizadas con los envíos ya clasificados, destinadas a preparar los envíos para darles curso. Para ello la oficina de admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar admisiones masivas.

**Cartas ordinarias:**

La entrega se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío en el plazo indicado en el punto 6 de este pliego.

**Cartas urgentes:**

La entrega se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío en el plazo indicado en el punto 6 de este pliego.

**Cartas certificadas:**

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o de cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad, cumplimentándose el aviso de recibo, en el que se hará constar la firma del destinatario o receptor, fecha de la entrega y la identificación del empleado/a del operador postal.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará el número de envío completo, el número de teléfono de información a las personas destinatarias y el aviso con la posibilidad de que, dentro de los 6 días naturales siguientes, pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario.

Se podrá acceder a este servicio tanto de manera online como acudiendo a cualquier oficina del adjudicatario.

En los casos con "acuse de recibo" se devolverá a la contratante justificante del mismo. Los plazos de entrega serán los señalados en el punto 6 del presente pliego.

**Notificaciones administrativas:**

La práctica de las notificaciones administrativas se realizará con constancia fehaciente de su entrega, rehúse o imposibilidad de entrega.

Los licitadores deberán especificar obligatoriamente en su oferta a través de qué medios van a garantizar la fehaciencia en la entrega de las notificaciones. Será causa de exclusión de la licitación la no descripción de los medios y del proceso con los que los licitadores acreditarán dicha fehaciencia.

Las notificaciones administrativas deberán realizarse según las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Las notificaciones que se envíen en papel deberán ser puestas a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración o del Organismo actuante para que pueda tener acceso al contenido de las mismas cuando así lo desee.

En los casos en los que la notificación se realice en el domicilio del interesado, de no hallarse este presente en el momento de la entrega de la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de 14 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. En el caso que en que nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación; dentro de los tres días siguientes al primer intento y a una hora diferente se realizará una nueva tentativa para la entrega. En el caso de que el primer intento se haya realizado antes de las 15 horas, el segundo intento deberá realizarse después de dicha hora y viceversa, debiendo dejar, al menos, un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Si el segundo intento también resultara fallido, se procederá en la forma prevista según el Artículo 44 (Notificación infructuosa) de la Ley 39/2015.

Cuando el interesado accediera al contenido de la notificación en sede electrónica, se le ofrecerá la posibilidad de que el resto de notificaciones se puedan realizar a través de medios electrónicos.

Si entre la recogida y el curso de las notificaciones administrativas, el adjudicatario tiene constancia del deterioro o extravío de alguno de los envíos incluidos en la remesa, deberá notificarlo a la contratante en el plazo de cinco días hábiles para su reposición.

La contratante podrá solicitar al adjudicatario un certificado sobre las circunstancias de entrega de las notificaciones administrativas con validez jurídica, en el que consten todos los datos que la contratante solicite.

#### **Buofaxes:**

El servicio se realizará de manera urgente y segura, con entrega de los documentos de una manera fehaciente, sirviendo de frente a terceros, por lo que siempre se entregará bajo firma del destinatario o persona de su domicilio que se haga cargo. Se podrá acceder a este servicio tanto de manera online como acudiendo a cualquier oficina del adjudicatario.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará el número de envío completo, el número de teléfono de información a las personas destinatarias y el aviso con la posibilidad de que, dentro de los 30 días naturales siguientes, pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario.

#### **6. PLAZOS DE ENTREGA**

Los plazos de entrega de los servicios postales, que comenzarán a contarse desde la retirada por el adjudicatario de los envíos, en las direcciones indicadas por la contratante, hasta su entrega al destinatario, serán como máximo los siguientes:

<b>Tipo de envío postal</b>	<b>Destino</b>	<b>Plazo máximo</b>
Carta ordinaria	Local	2 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles
Carta certificada	Local	2 días hábiles
	Nacional	4 días hábiles
Entregas urgentes	Local	1 día hábil
	Nacional	2 días hábiles
Notificaciones administrativas	Local	3 días hábiles
	Nacional	4 días hábiles
Burofaxes	Local	1 día hábil
	Nacional	1 día hábil

## **7. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS**

La empresa adjudicataria debe recoger los envíos postales de correo ordinario, sin coste adicional alguno, todos los días de lunes a viernes, excepto festivos, en horario laboral, en Valencia, Gran Vía Marqués del Turia, 19 o en lugar indicado por esta.

En función de las necesidades de la contratante, los puntos de recogida o los horarios podrán variar o verse incrementados. En todos estos casos la recogida se efectuará dentro del horario laboral de la contratante.

En los casos de envíos masivos, punto 4.2, los lotes estarán disponibles en las dependencias de los proveedores de impresión tanto para su recogida por la adjudicataria como para su depósito en las instalaciones de los proveedores de reparto por parte del proveedor de impresión.

El coste del servicio de recogida estará incluido en el precio ofertado para los distintos tipos de envíos.

Los cambios en los puntos de recogida serán comunicados a la empresa adjudicataria, que quedará obligada a recoger los envíos postales en las nuevas direcciones que se indiquen.

En aquellos casos en los que la recogida de correspondencia sea en localidad diferente al domicilio de la contratante, a todos los efectos (especialmente a efectos de consideración para la aplicación del precio ofertado), se considerará como si la entrega hubiese sido realizada en Valencia, es decir, Carta Ordinaria Nacional Local.

Los envíos se recogerán por la empresa adjudicataria en las condiciones estipuladas en el



Punto 4.

## **8. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS**

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por la contratante. Se entiende por dirección, a efectos postales, la identificación 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, así como las señas de un domicilio. Con el fin de facilitar a los licitadores el cálculo de los precios a ofertar la contratante indica que el 80 % de sus envíos corresponden a poblaciones de más de 50.000 habitantes, el 15 % corresponde a poblaciones comprendidas entre 5.000 y 50.000 habitantes y el 5 % a poblaciones con menos de 5.000 habitantes.

## **9. OTRAS CONDICIONES**

**Dirección e interlocución.** La ejecución del contrato se realizará conforme a las directrices proporcionadas por la persona de contacto que a tal efecto designe la contratante, que será la encargada de las relaciones con la empresa adjudicataria y la que transmitirá las instrucciones precisas para el cumplimiento del objeto del contrato. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un responsable de la ejecución del contrato que servirá de interlocutor para la contratante.

**Medios materiales y humanos:** La empresa adjudicataria dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, especialmente en lo relativo al cumplimiento de plazos.

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con la contratante. Los empleados que tengan contacto con el público deberán estar uniformados de forma que quede identificada la empresa y cuidarán especialmente el trato con la ciudadanía.

**Red de oficinas:** Al objeto de dar un adecuado servicio al ciudadano en la recepción de los envíos postales, en especial de las notificaciones administrativas y cartas certificadas que se encuentren en dependencias del adjudicatario por no haber sido posible su entrega o notificación en el domicilio del interesado, la adjudicataria deberá facilitar a los ciudadanos una red de oficinas a pie de calle en número suficiente, con el fin de garantizar las necesidades postales de los mismos en cada Municipio de los que la contratante tiene a sus abonados.

**Página Web o herramienta informática:** La empresa adjudicataria deberá disponer de una página Web o, en su defecto, proporcionar una herramienta informática que permita:

- Elaborar diariamente los albaranes de entrega.
- Facilitar a través de Internet la gestión de envíos certificados.

-Poder remitir on line documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente y entrega registrada (bajo firma) como por ejemplo telegramas, burofax de valor fehaciente, etc.

-Control de la facturación de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria está obligada a facilitar a la contratante los datos estadísticos que éste le solicite en el formato digital que se indique.

## **10. CONTROL DE CALIDAD**

La contratante, se reserva 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 propio o ajeno a la contratante que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

A efectos de control de calidad del servicio y posibles reclamaciones, la empresa deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

La empresa adjudicataria estará obligada a investigar, sin coste adicional, los hechos manifestados en las quejas y reclamaciones realizadas por la ciudadanía y cualesquiera otras incidencias comunicadas por la contratante, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable de la contratante, en un plazo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento.

Para evaluar la calidad del servicio, la contratante, podrá realizar periódicamente un muestreo sobre cualquiera de los servicios prestados.

## **12. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS**

### **Protección de datos de carácter personal**

La empresa adjudicataria deberá respetar las prescripciones de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y normas que la desarrollen. A los efectos de la citada Ley, el contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones municipales en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario también deberá:

- a) Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato, y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos.

- b) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita la contratante y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido.
- c) Devolver a la contratante, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.
- d) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de los establecidos en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato.

El adjudicatario estará obligado a firmar el oportuno contrato de confidencialidad, en el que se concretarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en relación con el tratamiento de datos de carácter personal.

#### **Deber de secreto**

El adjudicatario garantizará el mantenimiento del secreto de los envíos postales que se le entreguen por la contratante, de acuerdo con lo establecido en el Art. 6 del Real Decreto 1829/1999. En particular, estará obligado al establecimiento de las medidas necesarias para garantizar que el personal con acceso a la correspondencia de la contratante en cualquier estadio de la gestión de la misma conozca y cumpla la obligación de mantener la confidencialidad sobre su contenido, destinatario o cualquier otra circunstancia que suponga información de carácter personal, así como las responsabilidades derivadas de cualquier incumplimiento.

La adjudicataria no podrá facilitar ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad de la persona remitente y de la persona destinataria, ni a sus direcciones.

#### **Garantía de confidencialidad**

La adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo, así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

#### **Responsabilidad**

La adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada

responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del presente contrato la vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Así mismo, en la prestación de los servicios postales, la adjudicataria deberá garantizar el secreto de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución y el artículo 570 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

En caso de subcontratación, el subcontratista deberá cumplir con todos los requisitos especificados en el presente apartado.

### **13. INFRACCIONES Y SANCIONES**

La empresa adjudicataria será responsable de los daños y/o perjuicios que ocasione por culpa, negligencia o incumplimiento de las obligaciones en la prestación de los servicios contenidos en el presente Pliego. Además será responsable civil en el caso de daños a terceros causados por la ejecución de los trabajos encomendados, salvo causa de fuerza mayor.

La valoración de los daños, perjuicios e incumplimiento será realizada por los técnicos responsables de la entidad contratante.

Las infracciones cometidas por el contratista se calificarán como faltas, que podrán ser Leves, Graves o Muy Graves.

#### **13.1 Faltas Leves.**

Tendrán la consideración de faltas leves:

- La deficiencia no reiterada en la prestación del servicio, siempre que no deriven daños graves.
- El extravío o retraso de al menos un 5% del contenido de un lote de envíos ordinarios.
- En los casos en que al menos se registre un 1% de incidencias y/o reclamaciones para un mismo lote de envíos ordinarios.
- La falta o deficiencia de uniformidad del personal, caso de que este fuere necesario.
- La falta de envío de la información requerida o su retraso.
- La comisión de actuación o omisión no comprendida en los apartados anteriores y que

a juicio y acreditada justificación de los técnicos, merezcan la condición de falta leve en razón al incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio/suministro objeto del contrato.

### **13.2 Faltas Graves.**

Tendrán la consideración de faltas graves las siguientes:

- La deficiencia reiterada en la prestación del servicio/suministro.
- El extravío o retraso en envíos certificados o notificaciones administrativas.
- Impedir o retrasar dolosamente las tareas inspectoras de los técnicos.
- El incumplimiento de las obligaciones laborales y de la Seguridad Social con el personal adscrito al contrato.
- Todas aquellas que, implicando un incumplimiento de las obligaciones establecidas para el contratista en el presente Pliego, no merezcan la calificación de muy graves y que, por su naturaleza, no deban ser comprendidas en las leves.

### **13.3 Faltas Muy Graves.**

Tendrán la consideración de muy graves las siguientes infracciones:

- No dar comienzo a la prestación del suministro o servicio.
- La no superación de pruebas de validación de producto.
- El incumplimiento o demora de las órdenes de trabajo dadas por los técnicos responsables con el carácter de urgentes.
- Paralización o no prestación del servicio contratado, no utilizando los medios adecuados o elementos esenciales exigidos.
- Fraude en la forma de prestación del servicio, no utilizando los medios adecuados o elementos esenciales exigidos.
- Carencia de los elementos de protección y seguridad, necesarios y obligatorios, en los medios personales y/o materiales, para la prestación del servicio.
- Ceder, subarrendar o traspasar parte del servicio contratado, bajo cualquier modalidad o título, sin la previa autorización de la entidad contratante.

### **13.4 Régimen de sanciones**

La comisión de una falta leve será sancionada con multa de 250 a 500 €.

La comisión de dos faltas leves durante la vigencia del contrato o de una grave será sancionada con multa de 500 a 1.000 €, salvo el extravío o retraso de envío certificado o notificación administrativa que conllevará la penalización de 30 € por envío con retraso o extravío, más los costes derivados del citado extravío o retraso.

La comisión de más de dos faltas graves durante la vigencia del contrato o de una muy grave será sancionada con una multa de 1.000 a 2.000 euros pudiendo además conllevar, si así lo considera oportuno la contratante, la resolución del contrato y pérdida, en su caso, de la garantía definitiva sin indemnización alguna para el contratista.

Para la graduación de la sanción se tendrá en cuenta aspectos tales como intencionalidad, daños a la entidad contratante, a terceros, a las instalaciones y al servicio.

El importe de las penalizaciones impuestas se deducirá de las certificaciones mensuales que se expidan para el abono de los servicios realizados por el contratista.