

## **BORRADOR PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGULAN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE ALCOY**

### **CAPÍTULO PRIMERO: OBJETO DEL SERVICIO. DISPOSICIONES GENERALES.**

#### **Prescripción 1.- Objeto y ámbito del contrato.**

El objeto del contrato es la concesión del servicio de Transporte Público de Viajeros en Autobús en la Ciudad de Alcoy. El servicio está descrito en el Proyecto de Servicio de Transporte Público (PSTP), proyecto que fue aprobado definitivamente por Pleno del Ayuntamiento en sesión extraordinaria, el día 21 de octubre de 2022.

El mencionado Proyecto de Servicio es parte integrante de la documentación que compone el presente expediente de contratación. Lo prescrito en el Proyecto de Servicio de Transporte Público junto con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPTP) conforman y rigen el contenido de las prestaciones a cumplir por el concesionario durante la vigencia del contrato, siendo todos los documentos de obligado cumplimiento. Así como la documentación presentada por el concesionario en su oferta.

En el PSTP se describen los servicios que deben ser prestados por el concesionario del contrato (punto 6 del PSTP “descripción del servicio”):

- Transporte Regular de Viajeros en Autobús.
- Transporte a la Demanda en las líneas 2 y 3.

Estas prestaciones se consideran obligaciones esenciales del concesionario y requerirán de la realización de actividades complementarias y auxiliares, que se consideran necesarias o que de acuerdo a la normativa vigente sean obligatorias tales como:

- Mantenimiento preventivo y correctivo del material rodante.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del material inmóvil como las instalaciones de cocheras y talleres.
- Guarda de los vehículos e instalaciones durante las horas que no están en servicio.
- Limpieza de vehículos e instalaciones.
- Colaboración en la recaudación (recaudación en metálico).
- Administración.

Formarán parte de las obligaciones del concesionario, todas aquellas prestaciones que sean indispensables para el correcto y óptimo desarrollo del servicio descrito, además de las que sean de obligado cumplimiento por la legislación aplicable, a pesar de no haber sido contempladas de forma expresa.

#### **Prescripción 2.- Titularidad del Servicio.**

La dirección y titularidad del Servicio, con independencia de las obligaciones consignadas en el presente pliego y en el resto de documentación que conforma el expediente de contratación, corresponde al Ayuntamiento de

Alcoy. El servicio será considerado en todo momento como Servicio Público Municipal, y se regirá por la normativa de régimen local, nacional y autonómica que sea de aplicación en este ámbito.

Conforme a lo previsto en el Reglamento 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre servicios públicos de transporte por ferrocarril y por carretera, la autoridad de Transporte licitará la operación del servicio de acuerdo con la ley referenciada, la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana y la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Todos los vehículos, así como logotipos y material impreso informativo y/o publicitario o de otra naturaleza, hará referencia al Ayuntamiento de Alcoy en lugar preferente, sobre todo si se tiene como destinatario el público general o los usuarios del transporte público. El concesionario podrá poner también su identificación en este material pero manteniendo la referencia a la Titularidad Municipal de manera preeminente y previa confirmación del servicio de Movilidad del Ayuntamiento.

### **Prescripción 3.-Régimen jurídico aplicable.**

El presente contrato tiene naturaleza de concesión de servicios, conforme al artículo 15 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, lo que implica que el concesionario asume el riesgo operacional inherente a la explotación del servicio.

Este riesgo incluye la posibilidad de que el concesionario no recupere las inversiones realizadas ni los costes en que haya incurrido, con independencia de que el riesgo sea total o parcial. La retribución del concesionario se basará, total o parcialmente, en la percepción directa de los ingresos procedentes de los usuarios del servicio, sin perjuicio de posibles aportaciones públicas contempladas en este pliego.

No darán lugar a compensación económica ni a modificación del contrato las siguientes situaciones:

- Las variaciones en el coste del personal derivadas de acuerdos internos del concesionario.
- La evolución desfavorable de los costes operativos (combustible, repuestos, seguros, etc.), salvo revisión conforme a cláusula específica de revisión de precios.
- La evolución ordinaria o desfavorable de la demanda del servicio o de los ingresos tarifarios.

No obstante, en caso de que se produzca una variación de los ingresos derivados de la modificación de las tarifas aprobadas por el Ayuntamiento, la aportación pública o compensación económica prevista en este contrato podrá ser revisada, a fin de restablecer el equilibrio económico de la concesión.

A tal efecto, el Ayuntamiento podrá llevar a cabo, una verificación del equilibrio económico del contrato, sobre la base de los datos de explotación, ingresos y rentabilidad aportados por el concesionario, conforme al modelo económico-financiero presentado.

Esta medida se ampara en lo dispuesto en los artículos 290 de la LCSP, que reconocen el derecho al restablecimiento del equilibrio económico del contrato, también en favor de la Administración concedente, cuando se alteren sustancialmente las condiciones económicas que sirvieron de base para su adjudicación.

La empresa concesionaria deberá prestar el servicio objeto de la concesión con estricta sujeción al régimen tarifario y de subvenciones descrito en este pliego y en el PSTP, asumiendo para ello todos los gastos e inversiones que sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio, de acuerdo con lo estipulado en el presente pliego, en el PSTP y en el PCAP.

Serán de aplicación las siguientes disposiciones normativas:

- a) El Reglamento (CE) nº 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) n.º 1191/69 y (CEE) nº1107/70 del Consejo.
- b) La Ley 6/2011, de 1 de abril, de movilidad de la Comunidad Valenciana [LMOV].
- c) La normativa básica contenida de Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres [LOTT], y los artículos que la desarrollen en el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres [ROTT].

Supletoriamente, será de aplicación la legislación reguladora de accesibilidad y de la contratación del Sector Público conformada por:

- a) La normativa de la LOTT y del ROTT de carácter no básico.
- b) Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP), y en lo que no se apunta a la LCSP, el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, y, el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente el TRLCSP, en lo que no se oponga a la LCSP.
- c) Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Además de la normativa específica sectorial en vigor en la Comunidad Valenciana.

Además de cuanta legislación aplicable a la concesión se encuentre en vigor, tanto a nivel estatal como a nivel de la Comunidad Valenciana o del municipio de Alcoy.

#### **Prescripción 4.- Duración del contrato.**

La duración del presente contrato de concesión de servicios para la gestión del transporte urbano colectivo de viajeros en autobús en la ciudad de Alcoy será de diez (10) años, contados a partir de la fecha que conste en el acta de inicio de la concesión.

Durante dicho plazo, el concesionario podrá recuperar las inversiones previstas para la adecuada ejecución del servicio, conforme a lo establecido en el artículo 29.4 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

No se prevé la posibilidad de prórroga del contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27.2 de la Ley de Movilidad Valenciana. En consecuencia, si llegada la fecha de finalización del contrato no se hubiera formalizado un nuevo contrato o no se hubiera asumido el servicio por medios propios por parte del Ayuntamiento, y siempre que concurren razones de interés público debidamente justificadas, el concesionario estará obligado a continuar la prestación del servicio en las mismas condiciones contractuales, con los medios disponibles, hasta que se formalice la nueva adjudicación o el Ayuntamiento asuma su gestión directa.

### **Prescripción 5.- Potestades y obligaciones de la Administración.**

El Ayuntamiento ostentará, sin perjuicio de todas aquellas otras que procedan, de acuerdo con la legislación vigente, las potestades siguientes:

- Fiscalizar la ejecución del servicio, a través de los órganos competentes, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego y en la normativa aplicable.
- Ordenar variaciones en las condiciones operativas del servicio cuando así lo aconseje el interés público previa modificación del “documento de condiciones concretas de concesión del servicio” previsto en el artículo 32.3 de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunidad Valenciana. Este documento será elaborado por el concesionario que resulte adjudicatario en el plazo de **dos meses** desde la firma del contrato del servicio. Las citadas variaciones no podrán alterar las condiciones contractuales esenciales, pero podrán referirse a los horarios de las expediciones, frecuencias por intervalo horario, características de los vehículos adscritos, puntos de parada, condiciones de accesibilidad en vehículos y paradas, y otros aspectos operativos similares.
- Imponer al concesionario penalizaciones o correcciones por razón de las infracciones contractuales en que incurra, conforme a lo previsto en el presente pliego y el ordenamiento jurídico vigente.
- Modificar o reducir el servicio, dentro del marco previsto en la Ley de Contratos del Sector Público, con la correspondiente compensación económica que proceda, previa tramitación del expediente de modificación contractual.

El Ayuntamiento asumirá, sin perjuicio de todas aquellas otras que procedan de acuerdo con la legislación vigente, las obligaciones siguientes:

- Garantizar al concesionario las condiciones necesarias para la adecuada concesión del servicio, prestando especial atención a la ordenación del tráfico urbano y su planificación con el fin de facilitar la circulación del transporte público.
- Dotar y mantener la infraestructura necesaria para la concesión del servicio, incluyendo puntos de parada, marquesinas y señalización, de acuerdo con la red establecida y sus posibles modificaciones.
- Valorar, cuando proceda, la posibilidad de revisar los precios del contrato, conforme a los mecanismos de revisión establecidos en el artículo 103 de la LCSP y en el presente pliego.

### **Prescripción 6.- Obligaciones del concesionario.**

Además de las comprendidas en la Ley de Contratos del Sector Público, en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, en el resto del presente pliego y demás disposiciones que resulten de aplicación, el concesionario tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Prestar el Servicio en las condiciones establecidas en el PSTP y de forma acorde a la oferta presentada y al documento elaborado tras la suscripción del contrato en el que fije las condiciones concretas de concesión del servicio previsto en el artículo 32 de Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana.

Cualquier modificación en dichas condiciones requerirá autorización expresa y por escrito del Ayuntamiento, salvo situaciones excepcionales derivadas de orden directa del responsable municipal del contrato por razones de interés público.

- b) Prestar directamente el servicio objeto del contrato, sin que pueda cederse, gravarse ni traspasarse total o parcialmente su ejecución a terceros sin autorización expresa del Ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
- c) Mantener, durante la vigencia del contrato, la titularidad o participación mayoritaria de la sociedad adjudicataria. Cualquier cambio en la composición accionarial o participativa que implique modificación en el control efectivo deberá ser previamente comunicado y autorizado por el Ayuntamiento. Este podrá denegarla por razones justificadas que afecten a la solvencia técnica o continuidad/calidad del servicio. El concesionario podrá, no obstante, dar entrada a nuevos partícipes o socios a condición de que se mantenga la misma composición o participación mayoritaria.
- d) Adquirir y mantener en condiciones operativas todos los elementos necesarios para la correcta concesión del servicio, en especial el material móvil y los medios auxiliares, conforme a las prescripciones técnicas del contrato.
- e) No destinar los vehículos ni los bienes adscritos al servicio a otros fines, salvo autorización previa expresa del Ayuntamiento.
- f) Mantener el material móvil en un adecuado estado de conservación técnica, y con la revisión de la Inspección Técnica de Vehículos que reglamentariamente le corresponda a cada uno, de manera que su utilización sea totalmente segura para los usuarios del servicio. Los vehículos deberán cumplir rigurosamente todas las condiciones exigibles en materia de seguridad, higiénico-sanitaria y de limpieza, tanto exterior como interior, y deberán estar debidamente asegurados con arreglo a lo dispuesto en el R.D. Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor o norma que lo sustituya.
- g) Mantener visible y actualizada la información al usuario (horarios, rutas, frecuencias) y demás información necesaria para los usuarios, a bordo de los propios autobuses, en las paradas y en la web y app. Esta información deberá cumplir con los condicionantes en materia de accesibilidad. La información publicada deberá tener la aprobación previa del Responsable del Contrato y se suministrará copia de los archivos siempre que se solicite.
- h) Cumplir cuantas normas de Seguridad Social y materias laborales que afecten al personal adscrito a la concesión del servicio y estar al corriente en el cumplimiento de sus deberes fiscales y con la Seguridad Social. El personal que realice el servicio dependerá exclusivamente del concesionario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes o que se dicten en el futuro de carácter laboral; fiscal y de transporte, así como de cualquier otra que sea necesaria para el cumplimiento del contrato; quedando exento el Ayuntamiento de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte del concesionario de las obligaciones indicadas anteriormente y de cualquier otra que le pudiera corresponder.
- i) Asumir todos los tributos, tasas e impuestos derivados de la concesión del servicio.
- j) Indemnizar los daños a terceros que resulten imputables a la empresa o a su personal en el ejercicio del servicio.
- k) Acatar las instrucciones del órgano responsable del contrato respecto a la supervisión y control del servicio, sin perjuicio de los derechos y obligaciones contractuales del concesionario.
- l) Garantizar la concesión del servicio sin discriminación por razón de sexo, edad, discapacidad, origen u otra circunstancia personal o social, conforme al principio de igualdad y a la normativa vigente.

- m) Contratar los seguros necesarios para cubrir la responsabilidad civil del servicio, del personal y de los bienes materiales empleados, así como otras pólizas que cubran riesgos asociados al funcionamiento del servicio y en las instalaciones que no estén cubiertos por el seguro a que se hace referencia en el apartado f) anterior.
- n) Suministrar la información prevista, y con la periodicidad establecida, en la prescripción 50 del presente pliego.
- o) Mantener un inventario actualizado de todos los medios materiales y personales adscritos al servicio (vehículos, instalaciones, personal, herramientas, etc.), a disposición del Ayuntamiento en cualquier momento.
- p) Colaborar con el Ayuntamiento en la adaptación del servicio ante incidencias, cortes de tráfico o cambios organizativos, prestando apoyo técnico para su reprogramación temporal o definitiva.
- q) Asumir, en su caso, el personal afectado por la subrogación prevista conforme al artículo 130 de la LCSP, al Estatuto de los Trabajadores y al convenio colectivo sectorial de aplicación.
- r) Proporcionar la información sobre las condiciones laborales del personal adscrito, de conformidad con el artículo 130.1 de la LCSP.
- s) Asumir el coste de gestión de la red de ventas (el 3,25% de la recaudación), que será descontado de la liquidación correspondiente de la recaudación de la Red de Ventas.
- t) Llevar una contabilidad diferenciada del contrato, detallando todos los ingresos y gastos relacionados con la ejecución del servicio. Esta contabilidad estará disponible para el órgano de contratación y se elaborará conforme a los modelos de cuentas anuales establecidos por la legislación mercantil.
- u) El concesionario se obliga a concertar, con una compañía de seguros, dos pólizas que cubran, a todo riesgo, las instalaciones de la concesión, así como la responsabilidad civil derivada de la explotación.
- v) Presentar anualmente los justificantes de pago de las primas de seguros al Ayuntamiento, y siempre que este lo requiera. El incumplimiento de esta obligación se considerará infracción grave a efectos del régimen de penalizaciones previsto en el presente pliego. En todo caso, dichos justificantes se presentarán, para su control, con anterioridad al día 31 de diciembre de cada año.

#### **Prescripción 7.- Derechos del concesionario.**

Además de los derechos reconocidos en la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, en el presente pliego y demás normativa aplicable, el concesionario tendrá los siguientes derechos:

- a) **Recabar del Ayuntamiento la colaboración necesaria** para facilitar el inicio de la concesión del servicio y la ejecución efectiva del contrato, especialmente durante el periodo inicial de implantación.
- b) **Percibir la retribución correspondiente** por la concesión del servicio, conforme a las condiciones contractuales y al sistema de pago establecido en este pliego, previa justificación del cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, incluidos los fiscales y de Seguridad Social.
- c) **Recibir las subvenciones o compensaciones previstas** en este pliego, conforme al régimen de financiación pública del servicio y al sistema de pagos establecido.

- d) **Informar al Ayuntamiento de incumplimientos por parte de los usuarios**, a fin de que, en su caso, la Administración ejerza las competencias sancionadoras que le correspondan de acuerdo con la normativa aplicable.
- e) **Solicitar compensación económica**, cuando proceda conforme a la normativa vigente, por las modificaciones contractuales que impliquen un mayor coste debidamente justificado, de acuerdo con lo establecido en el apartado 3 del presente pliego y en la LCSP.
- f) **Utilizar las calzadas y vías públicas** para la concesión del servicio, en las condiciones fijadas por la autoridad municipal, y disponer de la señalización necesaria en las paradas autorizadas, sin perjuicio de la responsabilidad por los daños que se pudieran causar por negligencia.
- g) **Recibir el apoyo de la autoridad municipal** ante situaciones que perturben el normal desarrollo del servicio, en lo relativo al orden público, ocupación de paradas u obstrucciones de la circulación.
- h) **Ser informado con antelación suficiente** sobre las actuaciones municipales o de terceros que puedan afectar al normal desarrollo del servicio, en la medida en que el Ayuntamiento tenga conocimiento de las mismas.
- i) **Disfrutar de los beneficios fiscales, administrativos o técnicos previstos** en las ordenanzas y disposiciones aplicables al servicio público de transporte urbano.
- j) **Proponer al Ayuntamiento mejoras o modificaciones técnicas u organizativas** que puedan contribuir a una mejor calidad del servicio, debiendo estas ser evaluadas y autorizadas, en su caso, por el órgano de contratación.
- k) **Utilizar bienes de dominio público municipal** necesarios para la ejecución del servicio, previa autorización expresa del Ayuntamiento, y en los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.
- l) **Ceder los derechos de cobro derivados del contrato a terceros** (cesión de crédito), previa notificación fehaciente al Ayuntamiento, conforme a lo previsto en el artículo 200 de la LCSP.
- m) **Ejercer cuantos otros derechos se deriven del presente pliego**, del contrato formalizado o de la normativa aplicable.

#### **Prescripción 8.- Equilibrio económico-financiero del contrato**

El contrato de concesión se rige por el principio de mantenimiento del equilibrio económico-financiero del contrato, conforme a lo establecido en el artículo 290 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y a lo previsto en la Prescripción 3 del presente Pliego.

La situación de equilibrio económico-financiero inicial se define en el **Proyecto de Servicio de Transporte Público aprobado por el Ayuntamiento**, de conformidad con lo previsto en el artículo 34 de la Ley 6/2011, de Movilidad de la Comunitat Valenciana.

Dicho Proyecto recoge el modelo económico-financiero que sirve de referencia para evaluar cualquier alteración relevante del equilibrio.

Se entiende por equilibrio económico-financiero la situación que permite al concesionario mantener las condiciones de rentabilidad y recuperación de la inversión previstas en dicho modelo, teniendo en cuenta los riesgos inherentes a la concesión asumidos por el contratista.

En los casos previstos legalmente —modificación del contrato por interés público, decisiones administrativas sobrevenidas, fuerza mayor u otras causas no imputables al concesionario— que alteren sustancialmente dichas condiciones, se podrá acordar el restablecimiento del equilibrio mediante las medidas contempladas en el artículo 290 de la LCSP.

Estas medidas podrán consistir, entre otras, en la revisión del régimen tarifario, ajustes en la aportación pública, modificaciones en las condiciones de prestación del servicio o, excepcionalmente, la ampliación del plazo concesional.

El procedimiento para solicitar y aplicar el restablecimiento del equilibrio económico se regula en la Prescripción 26 de este Pliego.

#### **Prescripción 9.- Continuidad del Servicio.**

El servicio de transporte urbano colectivo objeto del presente contrato tiene la consideración de servicio esencial de interés general, por lo que su prestación deberá realizarse de forma continua, regular e ininterrumpida desde el inicio del contrato, sin posibilidad de interrupción total o parcial por causas imputables al concesionario. Solo se admitirá la suspensión del servicio en supuestos debidamente acreditados de fuerza mayor, conforme a lo previsto en la LCSP.

En caso de fuerza mayor, el concesionario deberá comunicar formalmente la incidencia al Ayuntamiento en el plazo máximo de tres horas desde su conocimiento, proponiendo una solución alternativa o plan de restablecimiento en un plazo no superior a doce horas. Asimismo, deberá presentar un informe técnico justificativo en un plazo máximo de cinco días naturales desde la incidencia. El concesionario estará obligado a adoptar cuantas medidas sean necesarias para restablecer el servicio en el menor plazo posible, incluyendo la movilización de todos los medios propios o ajenos que resulten adecuados.

La interrupción injustificada del servicio se considerará incumplimiento grave. En caso de que se dejen de prestar expediciones sin causa justificada, se aplicará una penalización de 500 euros por cada expedición no realizada, hasta un máximo del 10 % del importe mensual del contrato. Si la interrupción afecta a más del 20 % del servicio diario previsto, el Ayuntamiento podrá activar la prestación subsidiaria del servicio por terceros a costa del concesionario e iniciar, en su caso, el procedimiento de resolución anticipada del contrato por incumplimiento culpable.

Para garantizar la prestación en condiciones adecuadas ante incidencias o emergencias, el concesionario deberá presentar, en el plazo máximo de dos meses desde la firma del contrato, un plan de continuidad del servicio, que será validado por el órgano de contratación y actualizado al menos una vez al año, o siempre que varíen sustancialmente los medios disponibles. Este plan deberá incluir protocolos de actuación ante huelgas, inclemencias meteorológicas, accidentes, averías múltiples o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar al servicio, así como los mecanismos de coordinación interna y con el Ayuntamiento.

El plan deberá incorporar la relación de vehículos de reserva disponibles, según lo que se establezca en el proyecto. La disponibilidad de estos vehículos de reserva será exigible en cualquier momento durante la vigencia del contrato. En caso de avería, siniestro o indisponibilidad de los vehículos adscritos al servicio, el concesionario estará obligado a sustituirlos inmediatamente por los vehículos de reserva comprometidos, o, de forma excepcional, por vehículos de terceros, previa autorización del Ayuntamiento, siempre que cumplan con las condiciones técnicas y de accesibilidad exigidas en el pliego. La sustitución mediante vehículos externos no eximirá al concesionario del cumplimiento del número mínimo de vehículos de reserva comprometidos en el contrato.

La no disponibilidad efectiva de vehículos de reserva o, en su caso, la no aportación de sustitutos equivalentes autorizados en un plazo máximo de veinticuatro horas desde la incidencia, dará lugar a una penalización de 1.000



euros por cada día y por cada vehículo no disponible, sin perjuicio de las sanciones adicionales que correspondan por expediciones no realizadas.

El incumplimiento de la obligación de elaborar, mantener actualizado o ejecutar el plan de continuidad, así como la no disponibilidad de medios comprometidos, se considerará infracción grave y podrá dar lugar a penalizaciones adicionales de hasta 1.000 euros por mes de incumplimiento. El Ayuntamiento podrá requerir la realización de simulacros o auditorías operativas para verificar la idoneidad del plan y la disponibilidad real de los medios declarados.

En todo caso, el concesionario será responsable de mantener en todo momento la capacidad operativa y organizativa suficiente para garantizar la continuidad del servicio público contratado en las condiciones previstas.

#### **Prescripción 10.- Procedimiento de adjudicación.**

El presente contrato se adjudicará mediante procedimiento abierto con tramitación ordinaria, conforme a varios criterios de adjudicación en base a la mejor calidad-precio, fijados según la prescripción 27 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Para la valoración de las proposiciones presentadas, se utilizará una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio, y se adjudicará el contrato en virtud de los criterios recogidos en este pliego de conformidad a lo establecido en el artículo 145 y 146 de la LCSP.

Dado que se trata de un **contrato sujeto a regulación armonizada (SARA)**, se aplicarán las disposiciones correspondientes en materia de publicidad en el **Diario Oficial de la Unión Europea**, los plazos mínimos de presentación de ofertas previstos, así como el resto de obligaciones establecidas en la LCSP al respecto.

#### **Prescripción 11.- Solvencia Económica y Técnica**

Podrán presentar ofertas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que, teniendo plena capacidad de obrar, no estén incurso en prohibiciones para contratar conforme al artículo 71 de la LCSP, y acrediten la **solvencia económica y financiera y técnica o profesional** exigida.

Podrán igualmente participar en la licitación del contrato regulado en el presente Pliego las uniones temporales de empresarios en los términos establecidos por el artículo 69 de la LCSP y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **1. Solvencia del empresario:**

De acuerdo con el artículo 86 de la LCSP, el órgano de contratación determina la aportación de documentos que acreditarán la solvencia económica y financiera y de solvencia técnica o profesional exigidos para el contrato, así como detallará las magnitudes, parámetros o ratios y los umbrales o rangos de valores que determinarán la admisión o exclusión de los licitadores.

1.1. La solvencia económica y financiera del empresario deberá acreditarse por:

- El volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, o en el registro oficial en el que deba de estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y

cuentas anuales legalizadas por el Registro Mercantil, según lo que dicta la LCSP en su artículo 87.3 a)

1.2. La solvencia técnica y profesional de los empresarios deberá acreditarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, lo que deberá acreditarse, por los medios siguientes:

- Relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, efectuados en el curso de los últimos tres años, que indique importe, fechas y el destinatario, público o privado. Se deberá acreditar la solvencia técnica con la experiencia en servicios de transporte urbano de autobuses con un mínimo de un (1) contrato de transporte urbano de autobuses en el curso de los últimos 3 años, con una flota que cuente con al menos doce (12) vehículos en servicio en día laborable, según lo que dicta la LCSP en su artículo 90.1.a). Los certificados de buena ejecución deberán incluir, al menos: tipo de contrato, fechas de inicio y finalización, importe, destinatario y CPV.
- De conformidad con el apartado 2 del artículo 90 de la LCSP, se establece como valor mínimo exigido que al menos, uno de los servicios contratados que se relacionen tenga un importe anual de 4.149.890,88 euros o superior, IVA excluido.
- El volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas que, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, deberá ser al menos una vez y media el valor anual estimado del contrato, es decir 5.802,943,28 euros.
- Títulos académicos y profesionales del empresario y de los directivos de la empresa y, en particular, del responsable o responsables de la ejecución del contrato así como de los técnicos encargados directamente de la misma, siempre que no se evalúen como un criterio de adjudicación.

2. Clasificación para los licitadores: Si bien no resulta exigible disponer de clasificación administrativa, su aportación sustituirá la acreditación de la solvencia. Por tanto, el empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el grupo o subgrupo de clasificación correspondiente al contrato o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia exigidos en el anuncio de licitación, siendo exigible, en cualquier caso, la condición trascrita en los apartados anteriores.

De acuerdo con apartado 6 del artículo único del Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, la clasificación del empresario sería la siguiente:

Grupo	Subgrupo	Categoría
R	1	5

**Prescripción 12.- Ofertas con valores anormales o desproporcionados.**

El carácter desproporcionado o anormal de las ofertas económicas se apreciará, por referencia al conjunto de ofertas válidas que se hayan presentado, de acuerdo con los parámetros objetivos que se establecen en los artículos 149 LCSP.

La Mesa de Contratación podrá apreciar indicios de valores anormales o desproporcionados cuando, de acuerdo con lo previsto en el pliego, el importe ofertado se aparte de manera significativa de los valores habituales de mercado. A tal efecto, y de conformidad con el artículo 149 de la LCSP, se aplicarán fórmulas de detección de bajas anormales que tendrán en cuenta el número de ofertas válidas presentadas. En particular, se calcularán los umbrales de presunción de anormalidad conforme a los criterios objetivos establecidos en el pliego y ajustados al volumen de licitadores, de manera que solo serán aplicables cuando existan suficientes ofertas para establecer una comparación estadística razonable.

En estos casos, la Mesa de Contratación requerirá al licitador afectado para que, en el plazo de **cinco (5) días hábiles**, aporte una justificación detallada que permita valorar la viabilidad técnica, económica y contractual de su oferta. Dicha justificación deberá incluir un desglose razonado de los parámetros que hayan motivado los valores ofertados, así como cualquier documentación complementaria que se considere pertinente.

Únicamente podrán ser rechazadas las ofertas incursas en presunción de anormalidad cuando, a la vista de la documentación presentada y de los informes técnicos emitidos al efecto, se concluya de forma motivada que la oferta no puede ser cumplida en sus propios términos, y que su ejecución supondría un riesgo para el cumplimiento adecuado del contrato.

#### **Prescripción 13.- Garantía provisional y definitiva.**

El licitador que quiera participar en el concurso deberá acreditar la constitución de una garantía provisional por un total de noventa y tres mil euros (93.000,00 €). La exigencia de dicha garantía se justifica en tanto se trata de un servicio público de carácter obligatorio y esencial, por lo que cualquier retirada de oferta retrasaría la adjudicación y pondría en riesgo la continuidad del servicio y, en definitiva, el derecho a la movilidad sostenible de todos los ciudadanos y ciudadanas, reconocido en el artículo 4 de la Ley 9/2025, de diciembre, de Movilidad Sostenible (BOE núm. 291, de 04/12/2025).

Debe tenerse en cuenta que el contrato objeto de licitación tiene por finalidad la concesión del servicio público de transporte colectivo de viajeros, siendo un servicio de interés general para la población, con un valor estimado de 38.686.288,51 euros y un plazo de diez años, por lo que se impone la necesidad de asegurar la seriedad y el mantenimiento de las ofertas hasta la formalización del contrato.

En aplicación del art. 106 LCSP, y de forma excepcional por razones de interés público, se exige a los licitadores la constitución de una garantía provisional por importe de 93.000 euros para prevenir retiradas injustificadas de oferta y proteger a la Administración de los perjuicios derivados de una eventual renuncia del adjudicatario propuesto. En este caso se exige, por tanto, la constitución previa de una garantía que responda del mantenimiento de sus ofertas hasta la perfección del contrato.

La garantía se constituirá en cualquiera de las formas previstas en el apartado primero del artículo 108 LCSP y se extinguirá automáticamente y será devuelta a los licitadores inmediatamente después de la perfección del contrato. En todo caso, la garantía provisional se devolverá al licitador seleccionado como adjudicatario cuando haya constituido la garantía definitiva, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última.

Según el artículo 107.4 de la Ley de Contratos del Sector Público, en la concesión de servicios el importe de la garantía definitiva se fijará en cada caso por el órgano de contratación en el PCAP, en función de la naturaleza,

importancia y duración de la concesión de que se trate. En este caso, y atendidas dichas circunstancias, la garantía definitiva del presente contrato queda fijada en un 1% del importe total de la compensación de equilibrio prevista en el Proyecto de Servicio para el período de vigencia inicial del contrato, una vez descontada, en su caso, la baja económica ofrecida por el licitador que haya resultado propuesto para adjudicación del contrato. En el supuesto de que no se ofrezca baja económica la garantía definitiva será de 209.252,83, equivalente al 1% del importe total de dicha compensación.

La garantía definitiva responderá del cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, de las penalidades impuestas por incumplimientos contractuales y, en su caso, de los daños y perjuicios que puedan derivarse para la Administración como consecuencia de dicho incumplimiento.

El concesionario deberá mantener en vigor la garantía definitiva durante toda la ejecución del contrato **y hasta la recepción formal y liquidación del mismo**. En el supuesto de que, al término del contrato, existieran penalidades pendientes, incidencias en la prestación o gastos derivados imputables al concesionario, se podrá retener total o parcialmente dicha garantía hasta su resolución definitiva.

Una vez practicada la liquidación del contrato y verificado el cumplimiento íntegro de las obligaciones contractuales, se procederá a la devolución o cancelación de la garantía definitiva, previa emisión del informe favorable del responsable del contrato.

Todo lo relativo a la constitución, mantenimiento, ejecución y devolución de las garantías se regirá por lo establecido en los artículos 106 a 113 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

#### **Prescripción 14.- Revisión de Precios.**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 103 y 270 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, se establece un sistema de revisión de precios para este contrato de concesión, aplicable exclusivamente a los costes considerados revisables.

La revisión se aplicará con periodicidad anual y afectará únicamente a los servicios regulares prestados en ejecución del presente contrato.

Tal como se desarrolla en el apartado 11 del Proyecto de Servicio de Transporte Público (PSTP), se ha definido un sistema de revisión de precios técnicamente justificado, en base a:

- La estructura de costes obtenida del estudio económico incluido en el PSTP.
- Las fórmulas tipo previstas en el Real Decreto 75/2018, de 19 de febrero, por el que se aprueban las fórmulas generales de revisión de precios en los contratos de transporte regular interurbano de viajeros por carretera.

En concreto, se toma como base la **fórmula tipo número 8** del citado Real Decreto, al ser la que mejor se ajusta a la estructura operativa del servicio urbano, desglosando los costes revisables en:

- Personal de conducción (PR)
- Mantenimiento de vehículos (MP y MR)
- Neumáticos (N)
- Combustible (G)

Dado que la estructura de costes real del servicio proyectado presenta diferencias significativas respecto a la fórmula tipo —especialmente por la renovación integral de la flota, que reduce el peso del combustible y el mantenimiento—, se ha adaptado la ponderación de los componentes de la fórmula a los valores específicos calculados en el PSTP.

La fórmula resultante garantizará una actualización proporcional y técnicamente fundamentada de los costes revisables, tomando como referencia índices oficiales de precios publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) u otros organismos competentes, en función de cada componente (IPC, índice de precios del gasóleo industrial, índice de salarios, etc.). El resto de partidas, consideradas no revisables, se mantendrán constantes a lo largo del periodo de proyección.

$$K_t = 0,4975 \cdot \frac{PR_t}{PR_0} + 0,0360 \cdot \frac{MP_t}{MP_0} + 0,0120 \cdot \frac{N_t}{N_0} + \left( 0,0778 \cdot (1 - X) \cdot \frac{G_t}{G_0} \right) + 0,3768$$

Donde:

- K: coeficiente de revisión resultante de la aplicación de la fórmula
- PR: Costes de Personal de Conducción.
- MP: Costes de Mantenimiento de vehículos- mano de obra.
- MR: Costes de Mantenimiento de vehículos- repuestos.
- N: Costes de Neumáticos.
- G: Costes de Gasóleo de Automoción.
- X: Factor que minora periódicamente el peso en las fórmulas de dicho componente de coste. Dicho factor X, de valor nulo inicialmente, será modificado periódicamente para recoger la eventual reducción en el consumo de gasóleo experimentada por los autocares destinados al transporte de viajeros por carretera, incentivando de este modo al empresario a la renovación de su flota con los vehículos más eficientes, y trasladando periódicamente al usuario las economías obtenidas.
- Los subíndices 0 se corresponde en el valor inicial y t para el año en el que corresponda la revisión a calcular.

Esta fórmula de revisión de precios se aplicará a todos los servicios regulares prestados en ejecución del presente contrato.

Los valores correspondientes a cada componente serán los **publicados semestralmente** por el **Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana** o equivalente, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto citado.

La revisión de precios se efectuará **con periodicidad anual**, aplicando la fórmula indicada y utilizando para cada variable el valor medio de los **índices semestrales oficiales publicados durante el año anterior**. El nuevo precio revisado se aplicará **con efectos desde el 1 de enero del ejercicio correspondiente**, previa autorización expresa del órgano de contratación.

#### **Prescripción 15.- Modificaciones de contrato.**

Las condiciones de ejecución de la concesión podrán modificarse en los términos establecidos en el artículo 34 de la ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana y en la ley de Contratos del Sector Público. Cuando la modificación afecte al equilibrio económico-financiero de la concesión, se deberá incorporar una nueva

formulación del estudio económico, así como una revisión de las tarifas o de las compensaciones reconocidas, con objeto de mantener la misma relación entre los costes de explotación y los ingresos, antes y después de la modificación.

No existirá derecho a revisión de precios ni a compensación económica por incumplimiento de las previsiones de demanda recogidas en el Proyecto de Servicio de Transporte Público (PSTP) o en los estudios realizados por el concesionario. Dicho riesgo se entiende asumido por el concesionario como parte del riesgo operacional inherente al contrato.

Cuando, como consecuencia de una modificación contractual, se produzca una variación en el valor total del contrato, se deberá reajustar la garantía definitiva para mantener la debida proporción con el nuevo valor. El concesionario dispondrá de un plazo de quince días hábiles desde la notificación de la modificación para formalizar dicho reajuste.

Durante la vigencia del contrato podrán acordarse modificaciones que, en conjunto, no superen el 20 % del precio inicial del contrato. Estas modificaciones podrán responder, entre otros, a los siguientes supuestos :

- Reestructuración de la red de líneas para mejora del servicio por nuevas necesidades que a lo largo de la concesión que pudieran surgir.
- Mejora y modernización de la flota por tecnologías nuevas que puedan desarrollarse en el futuro durante la duración del contrato.
- Mejora o ampliación del Sistema de Asistencia a la Explotación (SAE) y equipamiento embarcado.

No tendrán la consideración de modificación contractual aquellas variaciones operativas que ajusten aspectos técnicos o de organización del servicio, que se tramitarán y aprobarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 6/2011, de 1 de abril de Movilidad de la Comunidad valenciana, siempre que tales variaciones no alteren las condiciones del contrato, con la consiguiente obligación, por parte del concesionario, de atender y efectuar las que sean ordenadas por este Ayuntamiento, por motivos de interés público.

La modificación requerirá previa resolución del órgano de contratación que reconozca y cuantifique la modificación.

Procedimiento para la modificación:

- 1) Informe propuesta del responsable del contrato.
- 2) Audiencia del concesionario.
- 3) Informe jurídico del Departamento de contratación.
- 4) Informe de la Secretaria y de la Intervención.
- 5) Aprobación del órgano de contratación. Cuando, como consecuencia de una modificación del contrato, experimente variación del precio del mismo, deberá reajustarse la garantía, para que guarde la debida proporción con el nuevo precio modificado.

Las modificaciones así aprobadas pasarán a formar parte integrante del contrato y serán de obligado cumplimiento para el concesionario. El coste de la modificación se calculará tomando como base los precios y parámetros económicos que sirvieron para cuantificar inicialmente el contrato, actualizados si procede según el sistema de revisión de precios aplicable.

#### **Prescripción 16.- Régimen de subrogación en los contratos de trabajo.**

El concesionario deberá cumplir con las obligaciones de subrogación de personal que imponga la normativa laboral y convencional aplicable, así como con lo establecido en la Prescripción 43 – Protocolo de subrogación, a cuya regulación se remite expresamente. La plantilla actualmente adscrita al servicio es la que se especifica en el Anejo 3 – Relación de personal a subrogar, incluyendo categoría, antigüedad, retribuciones salariales, convenio colectivo de aplicación y tipo de contrato.

El concesionario estará obligado a cumplir en su integridad lo previsto en el presente Pliego y en el Proyecto de Servicio de Transporte Público (PSTP) en materia de organización de los recursos humanos, asegurando en todo momento la adecuada prestación del servicio.

Deberá contar con el personal técnico, administrativo, de conducción y de apoyo necesario, en número suficiente y con la cualificación adecuada, para garantizar el correcto funcionamiento del servicio. A tal efecto, en su oferta deberá justificar una plantilla mínima, detallando su estructura y funciones, de acuerdo con lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las posibles variaciones al alza en el dimensionamiento de la plantilla necesarias para atender correctamente el servicio, se considerarán parte del riesgo operacional asumido por el concesionario, sin que ello genere derecho a compensación adicional.

Finalizada la concesión, todo el personal adscrito al servicio conservará sus derechos laborales frente al nuevo adjudicatario, quien estará obligado, en su caso, a asumir la subrogación del personal conforme a la normativa laboral y convencional vigente en el momento de la transmisión, de acuerdo con lo previsto en la Prescripción 43.

#### **Prescripción 17.- Subcontratación.**

De conformidad con lo previsto en el art. 296 LCSP, en el presente contrato la subcontratación sólo podrá recaer sobre prestaciones accesorias, resultándole de aplicación la regulación establecida en los artículos 215, 216 y 217 de la LCSP.

***En caso de subcontratación, la empresa concesionaria del servicio será la única responsable de cualquier situación dada por este hecho, eximiendo de cualquier responsabilidad al Ayuntamiento de Alcoy.***

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tenga previsto subcontratar, señalado su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se encomienda su realización.

El concesionario principal deberá notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que surja la información suministrada, durante la ejecución del contrato

#### **Prescripción 18.- Cesión del contrato.**

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos por el concesionario a un tercero siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido razón determinante de la adjudicación del contrato, y de la cesión no resulte una restricción efectiva de la competencia en el mercado.

Para que los concesionarios puedan ceder sus derechos y obligaciones a terceros, se establece la exigencia de los siguientes requisitos:

a) Que el órgano de contratación autorice, de forma previa y expresa, la cesión. Dicha autorización se otorgará siempre que se den los requisitos previstos en las letras siguientes. El plazo para la notificación de la resolución sobre la solicitud de autorización será de dos meses, transcurrido el cual deberá entenderse otorgada por silencio administrativo.

b) Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del valor total ofertado para el contrato.

En todo caso, no podrá autorizarse la cesión a un tercero cuando esta suponga una alteración sustancial de las características del concesionario si estas constituyen un elemento esencial del contrato.

c) Que el cesionario tenga capacidad para contratar con la Administración y la solvencia que resulte exigible en función de la fase de ejecución del contrato, debiendo no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.

d) Que la cesión se formalice, entre el concesionario y el cesionario, en escritura pública.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

#### **Prescripción 19.- Confidencialidad y protección de datos.**

Durante la vigencia del contrato las partes se comprometen a guardar sigilo respecto a cualquier dato o antecedente que, no siendo públicos o notorios, están relacionados con el objeto del contrato celebrado y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo. En cualquier caso, toda la información entregada por una a otra parte se tratará con carácter confidencial y al único fin de la ejecución del contrato.

El concesionario deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso por razón de la ejecución del contrato y que haya sido calificada como tal en los pliegos, en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como reservada. Este deber se mantendrá incluso durante los cinco años siguientes a la finalización del contrato.

De manera específica, el concesionario deberá garantizar que todo el personal adscrito al servicio cumple con el deber de confidencialidad, no pudiendo conservar copias ni utilizar la información obtenida con fines distintos a los contractuales. El incumplimiento dará lugar a las responsabilidades establecidas en la legislación vigente.

El contrato respetará en su integridad el Reglamento Europeo 2016/679, de 27 de abril de 2016, que entró en vigor el 24 de mayo de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), la ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Todos los datos manejados por el concesionario a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Alcoy, sin que puedan utilizarlos con otro fin distinto al que figura en el contrato.

De modo especial, el concesionario deberá cumplir con las siguientes premisas: a guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la concesión del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para



cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación. Este hecho se aplica a todos los empleados adscritos a la prestación de este servicio.

El concesionario actuará, en su caso, como encargado del tratamiento, conforme al artículo 28 del RGPD, y deberá cumplir las instrucciones del responsable del tratamiento —el Ayuntamiento— respecto a los datos necesarios para la gestión de los abonos de transporte subvencionados de la prescripción 34 y otros tratamientos que se deriven del servicio. A tal efecto, el concesionario deberá respetar las condiciones y medidas establecidas en el **Anejo 11 “Protección de Datos”**, el cual forma parte integrante del presente Pliego.

La base de datos de la que disponga el concesionario solo podrá utilizarse para la ejecución del contrato, debiendo ser suprimida o devuelta al término del mismo, salvo obligación legal de conservación.

#### **Prescripción 20.- Responsable del contrato.**

El órgano de contratación designará una persona o personas que actúen en defensa del interés general y creará una Unidad de vigilancia y control, con el Responsable del Contrato Municipal Técnico, el Técnico que esté al frente de la Unidad de Movilidad, y Económico, que será un Técnico de la Administración General del Ayuntamiento, para obtener y para verificar el cumplimiento de las obligaciones del concesionario, especialmente en lo que se refiere a la calidad de la concesión del servicio y a las consideraciones económicas que correspondan.

#### **Prescripción 21.- Resolución del contrato.**

El contrato de concesión podrá resolverse por alguna de las causas previstas en la LCSP, así como por las siguientes específicas del presente contrato:

- a) Incumplimiento grave de las obligaciones esenciales del contrato por parte del concesionario, en especial aquellas que afecten a la continuidad, calidad o seguridad del servicio.
- b) Suspensión del servicio sin causa justificada o sin autorización del Ayuntamiento.
- c) Transmisión o cesión del contrato sin autorización previa.
- d) Subcontratación no autorizada o en condiciones distintas a las previstas.
- e) Incumplimiento reiterado de los indicadores de calidad establecidos en el pliego.
- f) Falta de reposición o reparación de vehículos o equipos exigidos para la correcta prestación del servicio.
- g) Vulneración grave del deber de confidencialidad o de la normativa de protección de datos personales.
- h) Cualquier otra causa prevista legal o contractualmente que impida la correcta ejecución de la concesión.

El procedimiento de resolución será tramitado por el órgano de contratación y requerirá:

- Trámite de audiencia al concesionario.
- Informes preceptivos de la asesoría jurídica y de la intervención municipal.
- Resolución motivada del órgano de contratación.

La resolución del contrato implicará lo siguiente:

- La extinción anticipada de la concesión, sin perjuicio de las penalidades o indemnizaciones que procedan.
- La reversión inmediata de los bienes afectos al servicio en los términos que se detallan en la Prescripción 22.
- La liquidación del contrato, con compensación económica si procede, conforme al equilibrio económico-financiero y a los criterios del artículo 290 de la LCSP.
- La posible ejecución de la garantía definitiva, si concurren daños o perjuicios no resarcidos.

El servicio de transporte urbano colectivo tiene la consideración de servicio público esencial de interés general, y su prestación no podrá interrumpirse en ningún momento, incluso durante el procedimiento de resolución del contrato.

En caso de resolución anticipada, el concesionario estará obligado a colaborar activamente en el traspaso operativo del servicio, manteniendo su ejecución de forma transitoria y con los medios necesarios, hasta que el Ayuntamiento garantice la continuidad mediante medios propios, adjudicación temporal o cualquier otra forma legalmente prevista.

La Administración podrá adoptar cuantas medidas sean necesarias para evitar la interrupción del servicio, incluida la gestión directa temporal, conforme al principio de continuidad del servicio público.

#### **Prescripción 22.- Reversión de bienes afectos al servicio.**

Finalizado el contrato por cualquier causa, los bienes afectos a la concesión que sean de titularidad del Ayuntamiento, o aquellos adquiridos con aportaciones públicas o adscritos como al servicio, revertirán a la Administración local en buen estado de funcionamiento, conservación y limpieza.

Tendrán la consideración de bienes reversibles:

- a) Los vehículos adscritos al servicio, identificados en el **Anejo A8**.
- b) Las instalaciones y equipamientos fijos que hayan sido cedidos por el Ayuntamiento (cocheras, cargadores, señalización, paneles, etc.).
- c) El equipamiento embarcado instalado con financiación pública (SAE, conteo, ticketing, etc.).
- d) Aplicaciones, software o licencias adquiridas por cuenta del Ayuntamiento o previstas en el pliego como reversibles.

El concesionario deberá:

- Entregar un inventario completo y actualizado de los bienes afectos a la concesión, incluyendo estado de conservación, kilometraje, revisiones y garantías.
- Permitir inspección técnica por parte de los servicios municipales en el mes previo a la finalización.
- Reparar o sustituir, a su cargo, cualquier elemento que no se encuentre en condiciones normales de uso por causas imputables al concesionario.

Además de los bienes materiales, el concesionario deberá entregar:

- Las bases de datos generadas durante la prestación del servicio.
- Los históricos de validaciones, incidencias, revisiones y mantenimiento.
- Los accesos a plataformas digitales, claves y licencias vinculadas al contrato.
- Un informe de cierre técnico y económico, con balance final de explotación.

En caso de que, a la fecha de extinción del contrato, existan daños, faltas de mantenimiento u omisiones en la reversión, el Ayuntamiento podrá retener total o parcialmente la garantía definitiva, sin perjuicio de otras acciones indemnizatorias.

## CAPÍTULO 2: RÉGIMEN ECONÓMICO DE LA CONCESIÓN

### **Prescripción 23.- Valor estimado del contrato. Presupuesto base de licitación.**

#### **1.- Valor Estimado del Contrato.**

El valor estimado del contrato, se debe calcular, según lo dispuesto en el artículo 101 de la LCSP, es decir, tomando el importe neto de la cifra de negocios, sin incluir el Impuesto sobre el valor Añadido, que según las estimaciones del órgano de contratación, generará la empresa concesionaria durante la ejecución del mismo como contraprestación por los servicios objeto del contrato, así como los suministros relacionados con estos servicios.

Por todo ello para el calculo del valor estimado del contrato de concesión de servicios del transporte público urbano colectivo de viajeros de Alcoy, por un plazo de 10 años, se debe tener en cuenta:

- Los costes derivados del personal en movimiento según la aplicación del Convenio Colectivo que corresponde en vigor.
- Costes de otro personal directo del servicio
- La amortización de las inversiones de los bienes a adquirir por en concesionario.
- Los costes financieros por la adquisición de los bienes anteriores.
- Los costes de los neumáticos.
- Los seguros de los vehículos.
- Los costes fiscales que le sean de aplicación al concesionario derivados de la operación del servicio.
- El coste del combustible o la energía según la tipología de vehículos disponible en la flota adscrita al contrato.
- El mantenimiento y las reparaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los vehículos.
- Costes indirectos, gastos generales y beneficio industrial de la concesión
- Valor residual de las inversiones de la concesión anterior, si lo hubiere.
- Ingreso por la venta de billetes: Recaudación por la venta de billetes y bonos.

SERVICIO REGULAR AÑO BASE	Coste
	Total coste
<b>Costes de operación</b>	
1. Personal en movimiento	1.404.293,61 €
2. Otro personal directo del servicio	286.906,26 €
3. Amortización inversiones	371.982,89 €
4. Neumáticos	33.779,84 €
5. Seguros	78.000,00 €
6. Costes fiscales.	13.182,74 €
7. Combustibles/energía	219.651,44 €
8. Mantenimiento y reparaciones	101.286,60 €
Total Costes	2.509.083,38 €
Gastos generales (12,5 %)	313.635,42 €
<b>Costes de operación</b>	<b>2.822.718,80 €</b>
Beneficio industrial (6 %)	169.363,13 €
<b>TOTAL COSTES</b>	<b>2.992.081,93 €</b>

RED REGULAR	
Demanda estimada	2.165.633
Tarifa media ponderada	0,4411 €
<b>Total ingresos tarifa</b>	<b>955.278,23 €</b>
Ingreso por venta de tarjetas	8.945,45 €
<b>Ingresos estimados</b>	<b>964.223,68 €</b>

Aplicando las mediciones y costes de las variables de producción indicadas anteriormente se obtienen los costes de prestación del servicio siguientes.

COSTES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Escenario Inicial (€/año)
Servicio regular	2.992.081,93 €
<b>TOTAL</b>	<b>2.992.081,93 €</b>

Aplicando la tarifa media, al número de viajeros previstos, indicados anteriormente y el resto de ingresos, se obtienen los ingresos previstos por recaudación siguientes:

INGRESOS PREVISTOS POR RECAUDACIÓN	Escenario Inicial (€/año)
Servicio regular	964.223,68 €
<b>TOTAL</b>	<b>964.223,68 €</b>

El detalle completo de estos cálculos figura en el Proyecto de Servicio de Transporte Público vigente (PSTP), que se incorpora como anejo al presente Pliego. En la siguiente tabla se muestra el resumen para la duración prevista de 10 años:

## RESUMEN

Gastos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	TOTAL CONTRATO
1. Personal de movimiento	1.404.293,61 €	1.432.379,48 €	1.461.027,07 €	1.490.247,61 €	1.520.052,56 €	1.550.453,62 €	1.581.462,69 €	1.613.091,94 €	1.645.353,78 €	1.678.260,86 €	15.376.623,22 €
2. Otro personal directo del servicio	286.906,26 €	292.644,39 €	298.497,27 €	304.467,22 €	310.556,56 €	316.767,70 €	323.103,05 €	329.565,11 €	336.156,41 €	342.879,54 €	3.141.543,51 €
3. Amortización inversiones	194.481,71 €	207.511,99 €	221.415,29 €	236.250,11 €	252.078,87 €	268.968,15 €	286.989,02 €	306.217,29 €	326.733,84 €	348.625,01 €	2.649.271,28 €
4. Financieros	177.501,18 €	164.470,90 €	150.567,60 €	135.732,77 €	119.904,02 €	103.014,73 €	84.993,87 €	65.765,60 €	45.249,04 €	23.357,88 €	1.070.557,58 €
5. Neumáticos	33.779,84 €	34.455,44 €	35.144,55 €	35.847,44 €	36.564,39 €	37.295,68 €	38.041,59 €	38.802,42 €	39.578,47 €	40.370,04 €	369.879,87 €
6. Seguros	78.000,00 €	79.170,00 €	80.357,55 €	81.562,91 €	82.786,36 €	84.028,15 €	85.288,57 €	86.567,90 €	87.866,42 €	89.184,42 €	834.812,29 €
7. Costes fiscales.	13.182,74 €	13.182,74 €	13.182,74 €	13.182,74 €	13.182,74 €	13.182,74 €	13.182,74 €	13.182,74 €	13.182,74 €	13.182,74 €	131.827,40 €
8. Combustibles	219.651,44 €	222.946,21 €	226.290,40 €	229.684,76 €	233.130,03 €	236.626,98 €	240.176,39 €	243.779,03 €	247.435,72 €	251.147,25 €	2.350.868,22 €
9. Mantenimiento y reparaciones	101.286,60 €	103.312,33 €	105.378,58 €	107.486,15 €	109.635,88 €	111.828,59 €	114.065,16 €	116.346,47 €	118.673,40 €	121.046,87 €	1.109.060,03 €
Costes directos	2.509.083,38 €	2.550.073,48 €	2.591.861,06 €	2.634.461,72 €	2.677.891,41 €	2.722.166,34 €	2.767.303,08 €	2.813.318,50 €	2.860.229,83 €	2.908.054,60 €	27.034.443,41 €
Gastos generales (12,5%)	313.635,42 €	318.759,18 €	323.982,63 €	329.307,72 €	334.736,43 €	340.270,79 €	345.912,89 €	351.664,81 €	357.528,73 €	363.506,83 €	3.379.305,43 €
<b>TOTAL COSTES OPERACIÓN</b>	<b>2.822.718,80 €</b>	<b>2.868.832,66 €</b>	<b>2.915.843,69 €</b>	<b>2.963.769,44 €</b>	<b>3.012.627,83 €</b>	<b>3.062.437,13 €</b>	<b>3.113.215,97 €</b>	<b>3.164.983,32 €</b>	<b>3.217.758,56 €</b>	<b>3.271.561,43 €</b>	<b>30.413.748,83 €</b>
Beneficio industrial (6%)	169.363,13 €	172.129,96 €	174.950,62 €	177.826,17 €	180.757,67 €	183.746,23 €	186.792,96 €	189.899,00 €	193.065,51 €	196.293,69 €	1.824.824,93 €
<b>TOTAL COSTES</b>	<b>2.992.081,93 €</b>	<b>3.040.962,62 €</b>	<b>3.090.794,31 €</b>	<b>3.141.595,61 €</b>	<b>3.193.385,50 €</b>	<b>3.246.183,36 €</b>	<b>3.300.008,92 €</b>	<b>3.354.882,32 €</b>	<b>3.410.824,07 €</b>	<b>3.467.855,11 €</b>	<b>32.238.573,76 €</b>

Ingresos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	TOTAL CONTRATO
Recaudación	964.223,68 €	997.986,69 €	1.032.937,59 €	1.069.118,23 €	1.106.571,93 €	1.145.343,55 €	1.185.479,51 €	1.227.027,90 €	1.270.038,47 €	1.314.562,73 €	11.313.290,29 €
Compensación	2.027.858,25 €	2.042.975,93 €	2.057.856,72 €	2.072.477,38 €	2.086.813,57 €	2.100.839,81 €	2.114.529,41 €	2.127.854,42 €	2.140.785,60 €	2.153.292,38 €	20.925.283,47 €
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>2.992.081,93 €</b>	<b>3.040.962,62 €</b>	<b>3.090.794,31 €</b>	<b>3.141.595,61 €</b>	<b>3.193.385,50 €</b>	<b>3.246.183,36 €</b>	<b>3.300.008,92 €</b>	<b>3.354.882,32 €</b>	<b>3.410.824,07 €</b>	<b>3.467.855,11 €</b>	<b>32.238.573,76 €</b>

El importe neto de la cifra de negocios que generará la empresa durante los 10 años de concesión asciende a la cantidad de **32.238.573,76 €**.

El Valor Estimado del Contrato regulado en el presente Pliego, asciende a la cantidad de **38.686.288,51 euros** (TREINTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS Y CINCUENTA Y UN CÉNTIMOS), atendiendo a la duración del mismo prevista en 10 años y lo establecido en el artículo 101 de la LCSP, siendo éste el importe neto de la cifra de negocios que estima el órgano de contratación generará la empresa concesionaria durante la ejecución del contrato, más el veinte por ciento en previsión de posibles modificaciones del mismo.

## VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

	Importe sin IVA
Valor del contrato	32.238.573,76 €
Modificaciones 20 por 100	6.447.714,75 €
<b>TOTAL VEC</b>	<b>38.686.288,51 €</b>

## 2.- Presupuesto base de licitación:

El Presupuesto Base de Licitación (PBL) es el límite máximo de gasto que el Ayuntamiento puede comprometer con cargo a su presupuesto para compensar, en su caso, el déficit de explotación del servicio, en forma de subvención a la explotación.

Este importe no devenga IVA, al no tratarse de una contraprestación sujeta a tributación, y se determinará como la aportación pública máxima anual prevista para equilibrar financieramente la concesión, conforme al modelo económico del contrato.

La compensación por el déficit de explotación que aporta el ayuntamiento a la explotación a lo largo de la concesión, tal como aparece en la tabla resumen de la memoria económica del PSTP asciende al importe de **20.925.283,47 €** (VEINTE MILLONES NOVECIENTOS VEINTICINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES EUROS Y CUARENTA Y SIETE CÉNTIMOS), con el valor anual que aparece en la tabla según el año en el que se encuentre la concesión.

#### **Prescripción 24.- Sistema tarifario.**

El servicio público de transporte urbano de Alcoy se presta bajo un marco tarifario aprobado por el Ayuntamiento, que combina títulos ordinarios con bonos sociales, con el objetivo de fomentar el uso del transporte público, garantizar su accesibilidad a toda la población y asegurar el equilibrio económico del servicio.

Los títulos de transporte y las tarifas descritos a continuación son los aprobados a la fecha de redacción del presente pliego, si bien su entrada en vigor efectiva está pendiente de implementación administrativa y técnica. Esta estructura tarifaria servirá como referencia para el cálculo de ingresos y la planificación económica del servicio.

1. Billete ordinario:

- Tarifa: 0,90 € por viaje
- Se adquiere a bordo del vehículo y permite un trayecto sencillo.

2. Bono ordinario:

- Tarifa: 0,65 € por viaje
- Recarga de 10 viajes en tarjeta sin contacto.
- No nominal. Diseñado para usuarios habituales que no cumplen los requisitos de los bonos sociales.

3. Bonos sociales:

Títulos nominativos dirigidos a colectivos con necesidades específicas, con condiciones económicas reducidas. Se requiere acreditación previa según los requisitos establecidos:

- Jubilado:
  - Tarifa: 5 €/mes o 50 €/año
  - Alternativamente, puede optarse por el Bono Jubilado Multiviaje: 0,40 € por viaje
  - Requiere acreditar condición de pensionista o edad mínima establecida por el Ayuntamiento.
- Estudiante:

- Tarifa: 5 €/mes o 50 €/año
- Dirigido a personas menores de 27 años matriculadas en centros oficiales de enseñanza.
- Se requiere acreditación mediante matrícula vigente.
- Desempleado:
  - Tarifa: 5 €/mes
  - Dirigido a personas desempleadas inscritas como demandantes de empleo.

#### Consideraciones generales

Todos los bonos se emiten en formato de tarjeta sin contacto. Los títulos sociales son personales e intransferibles (tarjetas personalizadas), y su vigencia está condicionada al mantenimiento de la situación que da derecho a la bonificación. El sistema tarifario se estructura de forma que permita mantener un equilibrio entre los ingresos por explotación y las obligaciones de servicio público, conforme a lo recogido en el presente apartado.

La posibilidad de integración tarifaria con otros sistemas de transporte supramunicipales se valorará según la evolución de la planificación autonómica y la coordinación interadministrativa.

#### **Prescripción 25.- Retribución del concesionario. Forma de pago**

El concesionario será retribuido por la prestación del servicio en los términos definidos en el Proyecto de Servicio de Transporte Público (PSTP), aprobado por el Ayuntamiento de Alcoy, que incluye una estimación detallada de los costes de operación e inversión, así como de los ingresos tarifarios esperados.

Dado que el contrato tiene naturaleza de concesión de servicios, el concesionario asume el riesgo operacional, en los términos exigidos en la LCSP. Por tanto, no se abonará la retribución en función de los kilómetros, horas o viajeros reales, sino mediante una compensación anual fija calculada conforme al déficit de explotación estimado en el PSTP.

Esta compensación se articula a través de las siguientes fuentes de ingresos reconocidas al concesionario:

Subvención al déficit de explotación (A): cantidad aportada por el Ayuntamiento de Alcoy para cubrir el déficit entre los costes operativos estimados y los ingresos previstos, excluida la amortización, según el cálculo realizado en el PSTP (9.5.2).

Retribución por amortización de inversiones (B): cantidad reconocida para compensar la amortización anual de la inversión en vehículos u otros bienes afectos a la concesión incluyendo los gastos financieros.

En caso de que desde el Ayuntamiento de Alcoy, se insten modificaciones del servicio que afecten al equilibrio económico del concesionario, se calculará en función del aumento o disminución de costes debidamente justificados para la modificación propuesta.

#### **1. Liquidación mensual (LIQ<sub>mens</sub>)**

La liquidación mensual con la doceava parte de la Subvención a la Explotación del año y los Costes de Amortización.

$$LIQ_{MENSUAL} = 0,95 * \left( \frac{A}{12} \right) + \frac{B}{12}$$

donde:

- A = Subvención a la explotación anual.
- B = Costes por amortización (incluyendo gastos financieros).

## 2. Liquidación anual (LIQ<sub>anual</sub>)

Con un plazo máximo de dos meses desde la finalización de la anualidad del contrato, el responsable o responsables del contrato elaborarán un informe de liquidación final anual, que se pondrá a disposición del concesionario. La anualidad del contrato se define como los doce meses siguientes al comienzo del contrato o de la anterior liquidación anual.

En este informe, los servicios técnicos municipales realizarán un balance de la calidad del servicio prestado, aplicando el coeficiente de calidad (Coef\_calidad) que se calcula conforme a los indicadores establecidos en el pliego. Asimismo, se tendrá en cuenta el importe total de las penalidades que correspondan en función de los incumplimientos detectados durante el año.

La liquidación anual ajustará exclusivamente la parte retenida del 5 % de la subvención anual a la operación, descontando las penalidades procedentes.

$$LIQUIDACIÓN_{ANUAL} = \frac{IND_{CALIDAD} * A * 5}{100} - PEN_{exp} - PI$$

donde:

- LIQUIDACIÓN<sub>ANUAL</sub> = Liquidación anual
- A = Subvención a la explotación.
- IND<sub>CALIDAD</sub> = Coeficiente de calidad tendrá un valor máximo de 1. Se calculará según indicaciones de este pliego.
- Penalidades por expediciones
- PI: penalidades por incumplimientos

La primera liquidación anual del contrato será el primer año natural completo a contar desde la fecha de inicio de los servicios. Estas liquidaciones anuales se realizarán cada 12 meses desde la anterior liquidación anual.

**Indicadores del servicio. Cálculo del coeficiente de calidad (Coef\_calidad).**



Para el control y seguimiento del contrato, bajo supervisión del Ayuntamiento, una empresa consultora independiente realizará anualmente una auditoría del servicio prestado, conforme a lo establecido en la prescripción **44** del presente pliego.

Esta auditoría tendrá por objeto evaluar la calidad global de la prestación del servicio, mediante un conjunto de indicadores de desempeño. Cada uno de los indicadores tendrá asignado un peso relativo, de forma que la puntuación total máxima alcanzable será de 1 punto.

Los indicadores mínimos a evaluar serán los siguientes:

- Objetivo de viajeros anuales.
- Puntualidad del servicio.
- Disponibilidad de servicios asociados al transporte (SAE, información, accesibilidad, etc.).
- Atención al cliente y gestión de incidencias.
- Limpieza y estado general de los vehículos.
- Número y gravedad de accidentes imputables.

Por tanto, el Coef\_calidad será un valor comprendido entre 0 y 1.

Nº	Indicador	Ponderación	Fuente / Método	Criterio de evaluación
1	Puntualidad del servicio	25 %	SAE	Puntuación 1 si $\geq 95$ % de expediciones anuales dentro de $\pm 5$ min del horario previsto. Descenso lineal entre 95 % y 90 %. $< 90$ % = 0.
2	Cumplimiento del servicio (km programados vs. ejecutados)	15 %	SAE + cuadro de servicio	1 si $\geq 99$ % de km comerciales ejecutados. Descenso lineal entre 99 % y 98 %. $< 98$ % = 0.
3	Limpieza y estado general de los vehículos	15 %	Inspecciones municipales	1 si $\geq 90$ % de inspecciones conformes. Descenso lineal entre 90 % y 80 %. $< 80$ % = 0.
4	Atención al usuario y gestión de reclamaciones	10 %	Registro oficial + control municipal	1 si $\geq 95$ % de reclamaciones justificadas resueltas en $\leq 10$ días. Si falla = 0.
5	Disponibilidad operativa de sistemas tecnológicos	15 %	Inspecciones municipales + registros de incidencias	1 si $\geq 98$ % de disponibilidad. Descenso lineal entre 98 % y 95 %. $< 95$ % = 0.
6	Conducción eficiente y confort	10 %	Datos del vehículo y/o encuesta anual	1 si media $\geq 9/10$ . Penalización lineal entre 9 y 8. Si $< 8$ = 0.
7	Disponibilidad de puntos de recarga de títulos de transporte	10 %	Registros de fallos y disponibilidad	1 si $\geq 95$ % de disponibilidad anual. Descenso lineal entre 95 % y 85 %. $< 85$ % = 0.

Este coeficiente se aplicará exclusivamente sobre la parte retenida del 5 % de la subvención anual a la operación, conforme se describe en el apartado de liquidación anual.

### **Penalidades a la gestión**

Las penalidades recogidas en el presente pliego por causas específicas —como expediciones no realizadas, exceso de averías, incumplimientos de frecuencia, deficiencias de mantenimiento, etc.— se aplicarán de forma independiente al coeficiente de calidad, y se descontarán directamente del resultado de la liquidación anual. Estas penalidades se calculan conforme al régimen sancionador y a lo previsto en la Ley 6/2011 de Movilidad de la Comunitat Valenciana.

### **Prescripción 26.- Equilibrio económico-financiero de la concesión.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), el presente contrato tiene la naturaleza de concesión de servicios, por lo que el concesionario asume el riesgo operacional inherente a la explotación del servicio. Esto implica que el concesionario soporta el riesgo de no recuperar las inversiones realizadas ni los costes en los que incurra, con independencia de que dicho riesgo sea total o parcial.

El equilibrio económico-financiero de la concesión queda garantizado por las condiciones técnicas, económicas y operativas descritas en el Proyecto de Servicio de Transporte Público (PSTP), aprobado por el Ayuntamiento de Alcoy, así como en el presente pliego. Dicho equilibrio se ha definido atendiendo a lo dispuesto en los artículos 32 y 34 de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana, que regulan respectivamente la ejecución y modificación de los contratos de servicio público de transporte.

Se considera que, bajo las condiciones recogidas en el PSTP y en los pliegos, la concesión se encuentra inicialmente en equilibrio económico. Por tanto:

No procederá ningún ajuste o compensación económica por parte del Ayuntamiento por diferencias entre la demanda real y la prevista, ni por desviaciones en los costes de operación respecto a los estimados en el modelo económico del PSTP.

Las variaciones ordinarias de demanda, costes de personal, combustible, mantenimiento, seguros u otros costes operativos forman parte del riesgo asumido por el concesionario en virtud del carácter concesional del contrato.

En consecuencia, no existirá derecho al reequilibrio económico por incumplimiento de las previsiones de demanda o de costes contenidas en el PSTP, salvo en los supuestos legalmente previstos.

No obstante, en caso de que se aprueben modificaciones sustanciales del contrato por causas imputables al Ayuntamiento o por razones de interés público, y estas afecten significativamente a los costes o ingresos del concesionario, se podrá valorar un restablecimiento del equilibrio económico-financiero, conforme al procedimiento descrito en el artículo 290 de la LCSP, y lo establecido en los artículos 32 y 34 de la Ley 6/2011.

Las modificaciones que se pueden dar a lo largo de la duración del contrato y que como máximo supondrán un máximo del veinte por ciento del precio inicial son los siguientes:

- Reestructuración de la red de líneas para mejora del servicio por nuevas necesidades que a lo largo de la concesión que pudieran surgir.

- Mejora y modernización de la flota por tecnologías nuevas que puedan desarrollarse en el futuro durante la duración del contrato.
- Mejora del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) y material embarcado.

BORRADOR

Prescripción 27.- Criterios de adjudicación.

BORRADOR

### CAPÍTULO 3: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### Prescripción 28.- Descripción general del servicio y actividades comprendidas

El objeto de la concesión es la prestación del **Servicio Municipal de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros de Alcoy**, en régimen de gestión indirecta mediante concesión de servicios, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el **Proyecto de Servicio Público de Transporte Urbano (PSTP)** aprobado por el Pleno del Ayuntamiento con fecha **21 de octubre de 2022**, y en la normativa sectorial aplicable.

El servicio comprende el conjunto de actuaciones necesarias para garantizar el transporte público urbano regular de viajeros, incluyendo la **planificación, operación, mantenimiento, control y mejora continua** del mismo, así como las actividades complementarias de información, atención al usuario y gestión tecnológica asociadas a su explotación.

Forman parte del servicio las siguientes actividades:

- a) **Explotación de las líneas de transporte regular** definidas en el PSTP, con sus correspondientes itinerarios, horarios y frecuencias, así como la prestación de servicios de **transporte a la demanda (TAD)** en las zonas y condiciones que se determina en el PSTP o las posteriores modificaciones aprobadas por el Ayuntamiento.
- b) **Gestión y mantenimiento de la flota de vehículos adscritos al servicio**, incluyendo la limpieza, conservación, revisiones, inspecciones y demás operaciones necesarias para mantenerlos en condiciones óptimas de seguridad, confort y accesibilidad.
- c) **Mantenimiento y operación de las instalaciones fijas** afectas al servicio, tales como cocheras, talleres, puntos de recarga, oficinas administrativas y puntos de atención al usuario.
- d) **Gestión de la información y del sistema de ayuda a la explotación (SAE)**, asegurando la transmisión continua de datos operativos, billeteaje, conteo de viajeros (si existe) y geolocalización de los vehículos, así como la correcta alimentación de la plataforma de información al viajero en tiempo real y la transmisión al punto de acceso al SAE instalado en el Ayuntamiento.
- e) **Atención al usuario**, incluyendo la gestión de quejas, reclamaciones, incidencias y consultas, tanto de forma presencial como telemática, conforme a los plazos y procedimientos fijados en este pliego.
- f) **Gestión ambiental y energética del servicio**, garantizando el cumplimiento de los objetivos de reducción de emisiones, control del ruido y eficiencia energética establecidos por el Ayuntamiento.
- g) **Gestión documental y de calidad**, comprendiendo la elaboración y remisión de los informes, memorias y registros exigidos por este pliego y por el contrato, así como el cumplimiento de los estándares de certificación de calidad, medio ambiente, accesibilidad y seguridad vial que resulten de aplicación.

La prestación del servicio deberá realizarse bajo los principios de **continuidad, regularidad, seguridad, accesibilidad universal, sostenibilidad y eficiencia económica**, sin interrupciones injustificadas y asegurando la adecuada coordinación con otros modos de transporte urbano e interurbano que operen en el término municipal.

Cualquier modificación o ampliación del servicio, ya sea en itinerarios, frecuencias, paradas o medios materiales, deberá ser previamente **autorizada por el Ayuntamiento** conforme a los procedimientos previstos en el presente pliego y no podrá suponer, en ningún caso, una merma en el nivel de servicio aprobado en el PSTP.

#### Prescripción 29.- Líneas, itinerarios y horarios

Las líneas, itinerarios, horarios y demás parámetros operativos del Servicio Municipal de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros serán los establecidos en el **Proyecto de Servicio Público de Transporte Urbano (PSTP)** redactado por el Departamento de Movilidad, así como los que resulten de las modificaciones aprobadas posteriormente por el Ayuntamiento, previa tramitación del procedimiento correspondiente.

El concesionario explotará las líneas regulares de transporte con las características, recorridos y frecuencias que se determinan en el PSTP, garantizando la cobertura temporal mínima y los niveles de servicio previstos. Igualmente, prestará los servicios de transporte a la demanda (TAD) en las zonas y con las condiciones operativas que se definen en dicho proyecto y en las resoluciones municipales que, en su caso, lo complementen o actualicen.

Los servicios mínimos aprobados comprenden el conjunto de líneas regulares de transporte urbano descritas en el PSTP, entre las que se incluyen, a título indicativo:

LINEAS
Línea 1 SANT VICENT-ZONA NORD
Línea 2 MUSIC CARBONELL-CARRER BANYERES
Línea 3 CARRER BANYERES-ALCALDE BORONAT (HOSPITAL)
Línea 4 ZONA NORTE – CENTRO - ALAMEDA
Línea 45 CEMENTERIO-SANTA ROSA-ENSANCHE-ZONA NORTE-VIADUCTO - CENTRO
Línea 54 CEMENTERIO-VIADUCTO-ZONA NORTE-ENSANCHE-SANTA ROSA
Línea 6A POLIDEPORTIVO-ZONA ALTA-CENTRO-ENSANCHE-ZONA NORTE
Línea 6B POLIDEPORTIVO-SANTA ROSA-ENSANCHE-BATOI

Los **horarios de salida y llegada, cuadros de marcha y tiempos de recorrido** serán los aprobados por el Ayuntamiento, debiendo mantenerse actualizados en todo momento en los sistemas de información al viajero, tanto físicos (marquesinas, postes de parada) como digitales (aplicaciones y página web).

Cuando, por motivos de tráfico, obras, eventos o causas de fuerza mayor, se requiera modificar temporalmente los itinerarios o las frecuencias, el concesionario lo comunicará de inmediato al Departamento de Movilidad, proponiendo las soluciones alternativas necesarias para mantener la continuidad del servicio y minimizando el perjuicio al usuario. En los supuestos de carácter definitivo o cuando las modificaciones no sean por causas sobrevenidas, los cambios deberán ser previamente **autorizados por el Ayuntamiento**, previa presentación de una propuesta técnica justificada y actualizada de la red afectada.

La modificación de itinerarios, horarios o frecuencias no podrá implicar, en ningún caso, **reducción del nivel de servicio**, disminución de la cobertura territorial ni alteración sustancial de los estándares de calidad aprobados.

El concesionario será responsable de la actualización y distribución de la información al público en todos los soportes y canales disponibles, conforme a los criterios de imagen, terminología y formato definidos por el Ayuntamiento y siempre previa autorización.

Los **horarios y frecuencias aprobados oficialmente** tendrán carácter vinculante y su incumplimiento podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el presente Pliego.

**Prescripción 30.- Paradas y puntos de intercambio modal.**

Las paradas del Servicio Municipal de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros serán las definidas en el **Proyecto de Servicio Público de Transporte Urbano (PSTP)** aprobado, así como las que posteriormente sean aprobadas por el Ayuntamiento.

Todas las paradas del servicio deberán estar correctamente señalizadas e identificadas con los elementos normalizados de imagen y diseño establecidos por el Ayuntamiento, incluyendo, como mínimo, un mapa actualizado de la red de transporte urbano, la denominación, el código de parada, con información sobre las líneas que dan servicio, los transbordos posibles y los principales puntos de interés de la ciudad. Esta información deberá mantenerse permanentemente actualizada y en perfecto estado de conservación. En todo momento se incluirá la información necesaria que facilite la intermodalidad entre los distintos modos de transporte.

El concesionario deberá:

- Coordinarse con el Departamento de Movilidad para garantizar la coherencia y actualización de la información del servicio.
- Facilitar periódicamente los datos necesarios para la correcta información al usuario (horarios, frecuencias, cambios de itinerario, paradas afectadas por incidencias, etc.), en los formatos y plazos que determine el Ayuntamiento. El diseño de la información corresponderá al concesionario, en el interior de los autobuses, en marquesinas, en postes...
- Comprobar la consistencia entre la información mostrada en las paradas y la disponible en los sistemas digitales del servicio (SAE, web, aplicación móvil y demás canales de información).
- Comunicar al Ayuntamiento, de forma inmediata, cualquier deficiencia o error detectado en la información expuesta en marquesinas o postes, especialmente cuando afecte a la correcta orientación de los usuarios.

El concesionario será asimismo responsable de la actualización de la información digital vinculada a cada parada en los sistemas municipales de información al viajero (plataforma web, aplicaciones móviles y SAE), asegurando su coherencia con la información física instalada en vía pública.

### **Prescripción 31.- Frecuencias mínimas y cobertura temporal**

Las frecuencias mínimas de paso y la cobertura temporal del servicio serán las establecidas en el Proyecto de Servicio Público de Transporte Urbano (PSTP), así como las modificaciones que, por motivos de interés general o ajustes operativos justificados, apruebe el Ayuntamiento durante la vigencia de la concesión.

El concesionario deberá garantizar el cumplimiento efectivo de dichas frecuencias y horarios, manteniendo la regularidad del servicio en los distintos periodos del día y días de la semana, sin interrupciones injustificadas.

Cualquier variación temporal o ajuste de frecuencias requerirá **autorización previa** del Departamento de Movilidad, salvo en casos de fuerza mayor o incidencias imprevistas, que deberán comunicarse de forma inmediata junto con las medidas adoptadas para mantener la continuidad del servicio.

El control del cumplimiento de frecuencias y cobertura temporal se efectuará mediante la información registrada por el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), que permitirá verificar los intervalos reales de paso y los márgenes de desviación. Estos datos servirán para la evaluación de los indicadores de regularidad y puntualidad definidos en la Prescripción 44 (*Indicadores de calidad del servicio*) y la prescripción 25.

El concesionario elaborará anualmente un calendario operativo, reflejando las frecuencias y amplitudes horarias por línea y tipo de día (laborable, sábado y festivo), que deberá ser validado por el Departamento de Movilidad antes de su aplicación.

El Ayuntamiento podrá ordenar, mediante resolución motivada, la revisión o actualización de las frecuencias cuando se produzcan variaciones significativas en la demanda, cambios en la ordenación del tráfico o implantación de nuevas medidas de movilidad que afecten al transporte urbano.

### **Prescripción 32.- Condiciones de accesibilidad universal**

El concesionario deberá garantizar que la prestación del servicio de transporte urbano se realice en condiciones de accesibilidad universal, diseño para todas las personas y no discriminación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana; el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad; la Ley 9/2009, de 20 de noviembre, de accesibilidad universal al sistema de transportes de la Comunitat Valenciana y el resto de normativa sectorial aplicable.

El concesionario será responsable del correcto funcionamiento de todos los elementos de accesibilidad y deberá retirar del servicio cualquier vehículo que presente deficiencias que impidan su utilización por personas con discapacidad o movilidad reducida.

En cuanto a la accesibilidad sensorial y cognitiva, los vehículos dispondrán de sistemas de información al viajero accesibles, con anuncios visuales y sonoros sincronizados de las próximas paradas y mensajes informativos. La rotulación interior y exterior deberá utilizar tipografía legible, contraste cromático suficiente y pictogramas normalizados. Se deberá facilitar el uso de sistemas de ayuda a personas con discapacidad visual, compatibles con dispositivos tipo Cyberpass, bluetooth o equivalentes, que permitan la identificación de la línea y destino del vehículo en la parada.

Las paradas y puntos de intercambio mantendrán coherencia informativa con los soportes digitales del servicio, de forma que la información transmitida por el Sistema de Ayuda a la Explotación, la página web y la aplicación móvil sea consistente con la información estática instalada en la vía pública.

En materia de accesibilidad digital y comunicativa, todos los canales de información al usuario, tanto en la web como en las aplicaciones móviles, deberán cumplir los requisitos establecidos en la prescripción 56 relativa a la Plataforma de información al viajero.

El concesionario deberá acreditar la conformidad de los entornos digitales mediante informe técnico o certificación emitida por entidad acreditada, en el plazo máximo de seis meses desde el inicio del servicio, y mantener dicha conformidad durante toda la vigencia de la concesión.

El Departamento de Movilidad comprobará periódicamente el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad mediante inspecciones o revisiones. El incumplimiento de las obligaciones recogidas en esta prescripción se considerará falta grave a los efectos de penalización previstos en el Capítulo 8 del presente pliego.

### **Prescripción 33.- Sustitución del servicio en caso de incidencias**

El concesionario deberá garantizar en todo momento la continuidad y regularidad del servicio ante cualquier incidencia que impida la prestación normal, ya derive de averías mecánicas, accidentes, cortes de tráfico, inclemencias meteorológicas u otras causas fortuitas o imprevistas.



Para ello, el concesionario dispondrá del vehículo de reserva contemplado en la flota definida en el Proyecto de Servicio de Transporte Público (PSTP), que deberá encontrarse operativo, en condiciones técnicas y de accesibilidad equivalentes a las del resto de vehículos adscritos al servicio, y dotado de los mismos sistemas embarcados.

En caso de que el vehículo de reserva se encuentre en uso o resulte indisponible, el concesionario estará obligado a garantizar la sustitución del servicio mediante medios adicionales propios o concertados, que aseguren la reposición de la línea afectada en el menor tiempo posible. Dichos medios podrán consistir en vehículos no adscritos a la concesión, siempre que cumplan los requisitos técnicos, medioambientales y de accesibilidad establecidos en este Pliego.

La puesta en servicio de un vehículo no adscrito deberá comunicarse **de forma inmediata** al Departamento de Movilidad, indicando su matrícula, características técnicas, hora de incorporación y línea o servicio afectado. Cuando la incidencia tenga carácter urgente y no permita la obtención de autorización previa, podrá incorporarse provisionalmente el vehículo, quedando la comunicación formal registrada en un plazo máximo de una hora desde su puesta en servicio.

El tiempo máximo para la sustitución de un vehículo averiado será de 45 minutos cuando se utilice el vehículo de reserva y de hasta 90 minutos cuando se recurra a un vehículo no adscrito o a medios concertados externos, siempre que la incidencia haya sido comunicada de manera inmediata y justificada.

El concesionario deberá mantener un plan de contingencias operativas que contemple las medidas a adoptar ante incidencias simultáneas o prolongadas, priorizando las líneas de mayor demanda o las que carezcan de alternativas de transporte. Dicho plan será revisado y validado por el Ayuntamiento en el momento de la aprobación del Plan de Explotación y podrá ser actualizado durante la concesión.

El concesionario deberá acreditar, en el plazo máximo de tres meses desde el inicio del contrato, la existencia de acuerdos de colaboración o disponibilidad de vehículos de apoyo que garanticen la reposición del servicio en un plazo razonable ante la indisponibilidad simultánea del vehículo de reserva.

Los costes derivados de la sustitución del servicio, tanto por utilización de vehículos no adscritos como por acuerdos de disponibilidad con terceros, serán asumidos íntegramente por el concesionario, sin que puedan repercutirse al Ayuntamiento ni considerarse causa de reequilibrio económico del contrato.

El incumplimiento de los plazos máximos de reposición, la falta de comunicación inmediata de incidencias o la no disponibilidad del vehículo de sustitución constituirán causa de penalización, conforme al régimen sancionador previsto en el Capítulo 8 del presente Pliego, y podrán ser considerados incumplimientos graves en caso de reiteración o afección significativa al servicio.

#### **Prescripción 34.- Sistema de billeteaje y control de validaciones (tipos de bonos, gratuidades, recargas...)**

El sistema de billeteaje y control de validaciones tendrá por objeto la gestión integral de los accesos, pagos y control de títulos de transporte, garantizando la interoperabilidad con otros sistemas de movilidad y la trazabilidad de los datos de uso del servicio.

El sistema permitirá la validación, expedición, recarga y gestión de títulos físicos y digitales, integrando todos los medios de pago autorizados por el Ayuntamiento y facilitando el análisis de la demanda y la planificación del servicio.

El sistema deberá admitir, como mínimo, los siguientes medios de pago y validación:

- **Tarjetas bancarias EMV contactless**, tanto físicas como virtuales (móviles, relojes u otros dispositivos NFC).
- **Códigos QR dinámicos** generados desde la aplicación móvil oficial o desde otras plataformas autorizadas.
- **Bonos o abonos multiviaje**, personalizados o anónimos, emitidos por el servicio o integrados con sistemas autonómicos o metropolitanos (tarjeta Móbilis u otros).
- **Billetes sencillos** vendidos a bordo, pagados en efectivo o mediante datáfono.
- **Abonos subvencionados o gratuitos** para colectivos determinados por el Ayuntamiento.
- **Tarjeta Ciudadana** del Ayuntamiento de Alcoy, interoperable con otros servicios municipales (si se pone en funcionamiento).

El sistema deberá reconocer automáticamente el tipo de título y aplicar las reglas tarifarias correspondientes, incluyendo los transbordos gratuitos o bonificados cuando proceda.

El concesionario será responsable de la instalación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las **máquinas canceladoras, pupitres de conductor y servidores embarcados**, que deberán registrar todas las operaciones de validación y venta.

El sistema permitirá:

- Controlar y registrar cada validación con precisión temporal, línea, parada, vehículo y tipo de título.
- Emitir reportes automáticos sobre recaudación, validaciones, incidencias y transbordos.
- Detectar y registrar operaciones erróneas o fraudulentas.
- Transmitir los datos en tiempo real al centro de control y al servidor central de billeteaje.

La información deberá poder integrarse con el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) y con la plataforma de gestión de datos municipal, asegurando la coherencia entre los registros de servicio y los de demanda.

El nuevo sistema de billeteaje deberá estructurarse conforme a una arquitectura abierta y escalable que permita su evolución futura e integración con sistemas regionales o estatales de movilidad.

La arquitectura mínima será la siguiente:

#### a) Equipamiento embarcado:

- **Una canceladora** por vehículo, con lector sin contacto (NFC) compatible con tarjetas EMV, bonos de transporte y soportes QR.
- **Pupitre de conductor** con pantalla táctil, impresora térmica y conexión al sistema de gestión.
- **Router embarcado** con conexión Wi-Fi/LTE/5G y capacidad de sincronización automática con el SAE para configuración del equipo y para configuración automática de localización y parada.
- **Controlador de comunicaciones** integrado con el SAE.
- **Fuente de alimentación redundante** con protección frente a variaciones de tensión.

#### b) Servidor central del sistema de billeteaje:

- Base de datos relacional con almacenamiento histórico de todas las transacciones.
- Sistema de gestión y configuración remota de equipos embarcados.

- Módulo de informes y analítica avanzada (dashboards de validaciones, ingresos, transbordos, recaudación, etc.).
- Capacidad de exportación automática en formatos abiertos (\*.csv, \*.xls, \*.json, \*.xml/).
- Sincronización diaria con la base de datos municipal mediante API segura o canal SFTP.

#### c) Integración y comunicaciones:

- Conexión segura (HTTPS o VPN) entre el servidor central y el Ayuntamiento.
- Interoperabilidad mediante **API** o protocolo equivalente, que permita el intercambio estructurado de información con la plataforma de Smart City municipal o equivalente según el sistema empleado por el Ayuntamiento.

El concesionario será responsable de la **emisión, personalización, renovación y recarga** de abonos y tarjetas, tanto en los puntos de atención al usuario como a través de los canales telemáticos (web y aplicación móvil) y puntos autorizados para su recarga.

Deberá ofrecer servicio de gestión para:

- emisión de nuevas tarjetas,
- reposición por pérdida, rotura o mal funcionamiento,
- y traspaso de saldos.

Las recargas podrán efectuarse con tarjeta bancaria o en efectivo, con actualización inmediata del saldo disponible en los puntos de venta autorizados o directamente desde la app de transporte urbano. Los puntos de venta serán propuestos y gestionados por el concesionario, garantizando un mínimo de 1 punto de venta en cada barrio de la ciudad y un mínimo de 10 puntos en total. Se posibilitará la recarga también en los puntos de atención al cliente. Adicionalmente el concesionario deberá suministrar dos máquinas expendedoras de billetes y bonos automática y operativa 24/7 que se instalarán en los puntos que determine el responsable del contrato, con posibilidad de consulta y recarga mediante tarjeta bancaria.

El concesionario gestionará también los abonos subvencionados o con descuento establecidos por el Ayuntamiento. A tal efecto, y exclusivamente para la tramitación y control de dichos títulos, el Ayuntamiento podrá ceder los datos estrictamente necesarios (nombre, documento de identidad e información para determinar si es beneficiario de un tipo de abono subvencionado), quedando el concesionario obligado a tratarlos conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El tratamiento de estos datos se limitará a la gestión del abono y a la verificación de los requisitos de subvención.

El sistema deberá registrar y almacenar todas las validaciones realizadas, garantizando la trazabilidad individualizada de los datos. El envío y volcado periódico de la información generada por las canceladoras se efectuará conforme a lo establecido en la Prescripción 49 – Control de la Administración sobre el servicio, en los plazos y formatos allí indicados.

El Ayuntamiento aprobará los formatos de títulos, tarifas, diseño y normativa de uso, mientras que el concesionario elaborará las propuestas técnicas y operativas para su validación.

Cualquier modificación de hardware, software, soportes o estructura tarifaria requerirá la conformidad previa del Departamento de Movilidad. El concesionario deberá adaptar los diferentes sistemas a las modificaciones tarifarias que se puedan aprobar sin coste adicional para el Ayuntamiento.

El sistema deberá mantenerse actualizado tecnológicamente durante toda la vigencia del contrato, incorporando las mejoras que permitan la evolución hacia una billeteaje totalmente digital e interoperable, conforme a los estándares nacionales y europeos de movilidad inteligente.

### **Prescripción 35.- Atención al usuario y canales de comunicación (paneles, apps, web, etc.)**

El concesionario deberá garantizar un sistema eficaz y permanente de atención al usuario, tanto presencial como no presencial, que permita la comunicación fluida con los viajeros y el Ayuntamiento, la difusión de información actualizada sobre el servicio y la gestión adecuada de las reclamaciones, incidencias y sugerencias que se reciban.

La información al viajero incluirá los datos esenciales relativos a líneas, paradas, horarios, frecuencias, sistema tarifario, títulos de transporte, avisos de incidencias y cambios temporales en el servicio. Dicha información deberá presentarse de forma clara, comprensible y coherente entre todos los canales disponibles: sistema SAE, página web oficial del servicio, aplicación móvil (en iOS y Android), atención telefónica, redes sociales oficiales del servicio y material informativo impreso.

El concesionario será responsable de la creación, gestión, mantenimiento y actualización de una página web de información al ciudadano, de acceso libre y multiplataforma, que deberá incluir, como mínimo: los recorridos de cada línea mediante planos interactivos y listados de paradas; información detallada de cada parada (denominación, ubicación, líneas asociadas, coordenadas y fotografías); consulta de horarios y frecuencias; búsqueda por línea, parada, identificador o calle; estimación de distancias a las paradas más próximas; y cálculo de itinerarios entre dos puntos del municipio con indicación de líneas y correspondencias necesarias. La web deberá mantenerse permanentemente actualizada con cualquier cambio en el servicio.

Asimismo, el concesionario deberá gestionar una o varias aplicaciones móviles (iOS y Android) de acceso libre, que permitan consultar en tiempo real la información del servicio, incluyendo recorridos, paradas, horarios, frecuencias, estimación de llegada, avisos de incidencias y distancia a las paradas más cercanas desde la ubicación del usuario. La aplicación deberá incorporar las mismas funcionalidades informativas que la web, debidamente adaptadas al entorno móvil.

Tanto la web como la app deberán cumplir los siguientes requisitos técnicos: disponibilidad mínima en castellano, valenciano e inglés; diseño responsive; cumplimiento de los criterios de accesibilidad establecidos legalmente y uso del protocolo https para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

El uso de redes sociales tendrá carácter exclusivamente informativo y complementario. No constituirán un canal oficial de atención al usuario, sino un medio de difusión de información del servicio bajo la supervisión del Ayuntamiento, que deberá aprobar la línea editorial, el estilo y la periodicidad de publicación. Los contenidos publicados deberán ser coherentes con los difundidos en los canales oficiales y no podrán tener carácter comercial, publicitario o promocional ajeno al servicio público.

El concesionario será responsable de elaborar las propuestas de diseño, estructura y contenido de la información al usuario, incluyendo la terminología, códigos, nombres de líneas y paradas, formatos gráficos, hojas de horario, tarifas, avisos y demás elementos informativos.

Estas propuestas deberán someterse a la **revisión y aprobación del Ayuntamiento de Alcoy**, que podrá formular observaciones o requerir modificaciones hasta su conformidad definitiva. El Ayuntamiento mantendrá la titularidad y el derecho exclusivo sobre los formatos de diseño, terminología y estructura de los contenidos básicos de información al usuario.

Una vez aprobados, los formatos y contenidos pasarán a ser de uso obligatorio y exclusivo para toda la documentación, señalización y comunicación del servicio, no pudiendo el concesionario introducir cambios sin autorización municipal.

Los canales de información al viajero deberán estar disponibles, como mínimo, en castellano, valenciano e inglés. En los sistemas con limitación de espacio se priorizará el valenciano según la regulación local.

El concesionario deberá garantizar la actualización continua de la información relativa a incidencias, desvíos temporales, cambios de horario o alteraciones en el servicio.

La atención presencial a los usuarios se prestará, como mínimo, en **dos puntos físicos de atención**: uno situado en la estación de autobuses de Alcoy, como oficina principal del servicio, y otro en una oficina en el centro del casco urbano, destinada a ofrecer mayor cobertura y proximidad a la ciudadanía. Ambos puntos deberán disponer de personal cualificado, medios técnicos adecuados y horario de apertura suficiente para garantizar una atención directa, accesible y continua (mínimo entre las 9:00-14:00h y de 17:00-19:00h en días laborables)

En estas oficinas se tramitarán las gestiones relativas a títulos y abonos de transporte, incluyendo la expedición de nuevos títulos, la reposición por pérdida, rotura o mal funcionamiento, así como la atención de reclamaciones, quejas, sugerencias o incidencias relacionadas con su uso. También se facilitará información general sobre líneas, horarios, tarifas y normativa del servicio, y se recibirán quejas y sugerencias de los usuarios. El concesionario mantendrá un registro actualizado de todas las comunicaciones recibidas, con indicación de fecha, tipo de consulta, respuesta y plazo de resolución.

El concesionario colaborará con el Departamento de Movilidad en la gestión de campañas de comunicación pública, en la elaboración de materiales informativos y en la difusión de modificaciones del servicio. A estos efectos, facilitará los datos, gráficos o esquemas necesarios en formatos abiertos y editables.

El cumplimiento de las obligaciones de información y atención al usuario formará parte de los indicadores de calidad del servicio definidos en la Prescripción 44. Los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana, reguladas en la Prescripción 52, se emplearán como elemento de evaluación del desempeño del concesionario en esta materia.

### **Prescripción 36.- Instalaciones operativas: cocheras, mantenimiento, limpieza e infraestructura auxiliar**

El concesionario deberá disponer, desde la fecha de inicio del contrato y durante toda su vigencia, de las instalaciones necesarias para el estacionamiento, guarda, mantenimiento, limpieza y gestión operativa de los vehículos adscritos al servicio, debiendo garantizar en todo momento su adecuado dimensionamiento y funcionalidad para la correcta prestación del transporte urbano. Asimismo, deberá disponer de los medios auxiliares, herramientas y material técnico necesarios para el desarrollo íntegro de la concesión, manteniéndolos en condiciones de uso, conservación y renovación durante toda la vigencia del contrato.

Las instalaciones deberán incluir, como mínimo, un espacio suficiente para el estacionamiento diario de toda la flota, así como un área destinada al mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, dotada de los medios técnicos, tratamiento de residuos y de seguridad necesarios para la realización de las operaciones mecánicas, eléctricas y de revisión habituales. Asimismo, el concesionario deberá disponer de una zona destinada a la limpieza interior y exterior de los vehículos, de conformidad con los estándares de calidad establecidos en el presente Pliego.

Las cocheras y talleres deberán cumplir con la normativa sectorial aplicable en materia de seguridad industrial, prevención de riesgos laborales, emergencias, almacenamiento de residuos y protección ambiental, así como con

la ordenación urbanística vigente en el emplazamiento elegido por el concesionario. Las instalaciones se ubicarán en un lugar que permita un acceso adecuado a la red viaria urbana y un funcionamiento operativo eficiente del servicio, garantizando que los vehículos puedan incorporarse con normalidad al inicio de las expediciones previstas en el PSTP.

El concesionario será responsable de mantener las instalaciones en condiciones óptimas de conservación, funcionalidad y limpieza, así como de asegurar la disponibilidad de la infraestructura auxiliar necesaria para la gestión del servicio, incluyendo oficinas administrativas, espacio para personal operativo y de inspección, sistemas de comunicaciones, zona de almacenamiento y cuantos medios resulten necesarios para la adecuada explotación del transporte urbano.

El concesionario será responsable de mantener todos los vehículos adscritos al servicio en condiciones óptimas de limpieza, higiene, salubridad y presentación, garantizando que su estado sea coherente con los estándares de calidad establecidos en el presente Pliego y con la normativa vigente en materia higiénico-sanitaria y medioambiental.

La limpieza deberá realizarse con la periodicidad y el nivel de detalle necesarios para asegurar el adecuado estado del habitáculo, la carrocería, el interior y los elementos de uso frecuente por parte de los viajeros.

Las operaciones **mínimas** de limpieza y desinfección serán las siguientes:

TAREA	PERIODICIDAD
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lavado de los vehículos por fuera</li><li>▪ Barrido interior</li><li>▪ Limpieza de asientos, zócalos, superficies de contacto y barras pasamanos</li><li>▪ Fregado del suelo en caso de suciedad visible o cuando resulte necesario para mantener condiciones adecuadas</li></ul>	DIARIA
Fregado del suelo y escaleras con lejía, detergente u otros productos que aseguren la desinfección completa de los autobuses	SEMANAL
Limpieza cristales interiores, paramentos y rincones de difícil acceso	QUINCENAL
Desinfección profunda de los autobuses, preferentemente de los asientos y superficies de contacto.	SEMESTRAL

El Ayuntamiento podrá inspeccionar los vehículos en cualquier momento para verificar el cumplimiento de los estándares de limpieza y salubridad exigidos.

Todos los proyectos, autorizaciones, tasas y licencias necesarias para su funcionamiento serán a cargo del concesionario. También correrá con los gastos de mantenimiento de las mismas y consumos de luz, agua, comunicaciones y demás servicios necesarios.

El concesionario será responsable del correcto funcionamiento, mantenimiento preventivo y correctivo, y gestión operativa de los puntos de recarga para vehículos eléctricos e híbridos enchufables adscritos al servicio de transporte urbano, sin perjuicio de la titularidad municipal de dichos equipos.

Los puntos de recarga deberán mantenerse en condiciones óptimas de uso durante toda la vigencia del contrato, garantizando su disponibilidad diaria para la carga de los vehículos adscritos al servicio. El concesionario deberá realizar las operaciones necesarias para asegurar su operatividad, incluyendo revisiones periódicas,

comprobaciones de seguridad eléctrica, limpieza, actualización de firmware cuando proceda y resolución de incidencias detectadas en los equipos o en su sistema de gestión.

El concesionario será responsable de organizar y ejecutar la planificación de carga de los vehículos de manera que se asegure su plena disponibilidad energética al inicio de cada jornada, implementando criterios de eficiencia energética y compatibilidad con los turnos y horarios de explotación definidos en el PSTP. Deberá, asimismo, llevar un registro detallado de los consumos energéticos asociados a cada vehículo o punto de recarga, poniendo dicha información a disposición del Ayuntamiento en los términos previstos en las Prescripciones 49 y 50.

Los equipos de recarga deberán utilizarse de forma adecuada y conforme a los manuales técnicos del fabricante, siendo el concesionario responsable de los daños derivados de un uso incorrecto o negligente. La reposición o reparación de los componentes afectados correrá a cargo del concesionario en el marco de las tareas de mantenimiento.

En todo momento se deberán cumplir las exigencias normativas aplicables en materia de seguridad industrial, instalaciones eléctricas de baja tensión, prevención de riesgos laborales y eficiencia energética. El Ayuntamiento podrá verificar el estado y funcionamiento de los equipos con arreglo a las facultades previstas en la Prescripción 49.

El Ayuntamiento podrá verificar, en cualquier momento, las condiciones de las instalaciones afectas al servicio, teniendo acceso a las mismas en los términos previstos en la Prescripción 49 y pudiendo requerir las mejoras o adecuaciones que resulten necesarias para el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales.

### **Prescripción 37.- Plan de explotación**

A efectos del presente Pliego, el documento de condiciones concretas de prestación del servicio, regulado en el artículo 32 de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana, constituye el Plan de Explotación del servicio, siendo el documento operativo que fija las condiciones concretas de prestación, organización y explotación del transporte urbano.

El concesionario deberá elaborarlo en el plazo máximo de dos meses desde la firma del contrato, desarrollando los aspectos necesarios para la ejecución del servicio conforme al PSTP, a este Pliego, al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y a la oferta presentada por el adjudicatario. Su contenido deberá ser coherente con los niveles de servicio establecidos por el Ayuntamiento y no podrá suponer disminución de los mínimos aprobados.

El documento incluirá, al menos:

- la programación detallada de horarios y frecuencias por intervalos horarios, detallando los horarios de salida desde cada cabecera para cada tipo de día;
- la relación de vehículos adscritos al servicio, con sus características esenciales;
- la relación y localización de los puntos de parada y las cabeceras;
- la previsión de personal necesario para atender el servicio;
- las medidas concretas de accesibilidad universal en vehículos;
- el marco tarifario aplicable según la Prescripción 24;
- los elementos básicos de la organización operativa del servicio, tales como tiempos de recorrido, tiempos de regulación y secuencias de expediciones;



- cualquier otro aspecto necesario para la correcta organización y coordinación del servicio, siempre que resulte concordante con el contrato.

El documento será sometido a aprobación del responsable del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 6/2011 y en las Prescripciones 5 y 6 del presente Pliego. La aprobación del documento constituirá condición previa para el inicio del servicio.

Las modificaciones posteriores del Documento de Condiciones Concretas se registrarán por lo previsto en las Prescripciones 5 y 6, debiendo ser elaboradas por el concesionario y aprobadas por el director del servicio cuando sean necesarias para adaptar la prestación a la demanda o al interés público, sin alterar las condiciones esenciales del contrato.

La información puesta a disposición de las personas usuarias deberá ser en todo momento concordante con este documento aprobado y sus actualizaciones.

### **Prescripción 38.- Vehículos: tipología, dimensiones, motorización, requisitos técnicos (renovación flota)**

El servicio de Transporte regular en Autobús se realiza con vehículos y personal adscritos a la concesión. Según las estimaciones del servicio del PSTP, se ha dimensionado una flota de 12 vehículos de la siguiente tipología:

N.º A RENOVAR	TIPO	DIMENSIONES APROX.
5	COMBUSTIÓN	10-12
3	LIMPIO (HÍBRIDO ENCHUFABLE)	10-12
3	ELÉCTRICO	12
1	MICRO	8

Los bienes propiedad del concesionario afectos al servicio, incluida la flota de vehículos y cualquier otro material, al término de la concesión revertirán al siguiente concesionario del contrato o al Ayuntamiento, en caso de optar por dar el servicio de manera directa.

Los bienes e inversiones a amortizar desde el inicio de la concesión son los que se muestran en la tabla a continuación:

Año	Intereses	Cuota anual	Amortización	Pendiente	Cuota inversión pendiente	TOTAL
Año 1	133.685,00 €	346.256,38 €	212.571,38 €	2.461.128,62 €	17.562,38	2.478.691,00 €
Año 2	123.056,43 €	346.256,38 €	223.199,95 €	2.237.928,67 €	966,03	2.238.894,70 €
Año 3	111.896,43 €	346.256,38 €	234.359,95 €	2.003.568,72 €	922,93	2.004.491,65 €
Año 4	100.178,44 €	346.256,38 €	246.077,95 €	1.757.490,77 €	374,44	1.757.865,21 €
Año 5	87.874,54 €	346.256,38 €	258.381,84 €	1.499.108,93 €		1.499.108,93 €
Año 6	74.955,45 €	346.256,38 €	271.300,94 €	1.227.807,99 €		1.227.807,99 €
Año 7	61.390,40 €	346.256,38 €	284.865,98 €	942.942,01 €		942.942,01 €
Año 8	47.147,10 €	346.256,38 €	299.109,28 €	643.832,73 €		643.832,73 €
Año 9	32.191,64 €	346.256,38 €	314.064,75 €	329.767,98 €		329.767,98 €
Año 10	16.488,40 €	346.256,38 €	329.767,98 €	0,00 €		0,00 €

El Ayuntamiento de Alcoy podrá decidir la amortización anticipada total o parcial de las inversiones previstas descritas en la tabla anterior. Esta amortización anticipada total o parcial al concesionario implicarán la exención



de los costes financieros inherentes a esta amortización, los cuales serán descontados de los costes del servicio a abonar por el Ayuntamiento.

Ocasionalmente, por cuestiones de urgencia y necesidad del servicio, se podrá realizar los servicios con vehículos no adscritos a la concesión, tal y como se prevé en el artículo 85 del ROTT. Esta autorización de vehículos no adscritos a la concesión se deberá solicitar al Departamento de Movilidad con la debida antelación.

La edad máxima de los vehículo se fija en **15 años de antigüedad** según lo que establece el ROTT. Todos estos vehículos deberán estar correctamente mantenidos para su puesta en servicio. Los vehículos que ya no se consideren aptos para el servicio por edad o por estado del mismo deberán ser eliminados a costa del concesionario. Al finalizar la concesión, todos los vehículos adscritos al servicio serán revertidos en el concesionario siguiente o en el Ayuntamiento.

El concesionario recibirá la flota actual conforme al inventario en el anejo, sobre esa flota deberá instalar el material embarcado que se fija en este pliego en la prescripción 39. El concesionario deberá completar la flota necesaria, así como el material embarcado para los nuevos vehículos.

Los vehículos adscritos al servicio, dispondrán de los correspondientes rótulos, anagramas y número de identificación; así como su color que será definido en su momento por el Departamento de Movilidad, llevando impreso el logotipo del Ayuntamiento. En los vehículos el Ayuntamiento se reserva la posibilidad de fijar anuncios exteriores o interiores, bien mediante la cesión del espacio a través de un contrato a un tercero o bien por medios propios, siempre que esto no disminuya la visibilidad.

El concesionario será el responsable de pagar a su costa todos los impuestos, pólizas, seguros y demás gastos derivados de la titularidad, mantenimiento y circulación de los vehículos. Así también, el concesionario deberá hacer que todo el material de la concesión cumple los requisitos legales y la normativa vigente, especialmente en cuanto a accesibilidad a los medios de transporte. El concesionario deberá tener todas las autorizaciones legalmente exigibles para el servicio y tipología del vehículo y realizar las inspecciones pertinentes por normativa, a su costa.

Los vehículos dispondrán de rampas móviles operativas para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida (PMR), además de sitios habilitados en el interior del autobús para la estancia de estas personas (PMR).

Los vehículos irán dotados climatización, elementos informativos, avisos de parada y otros elementos informativos e indicativos de las líneas, trayecto y paradas del servicio. Además los vehículos dispondrán de sistema de geolocalización que permitan el control de frecuencias, horarios y recorridos.

#### **Prescripción 39.- Equipamiento embarcado obligatorio**

El concesionario deberá dotar a todos los vehículos adscritos al servicio del equipamiento embarcado necesario para garantizar la correcta operación del transporte urbano, la información al viajero, la seguridad y la transmisión de datos hacia el Ayuntamiento. Todo el equipamiento deberá estar plenamente operativo desde el inicio del contrato y mantenerse en condiciones óptimas durante toda su vigencia, siendo responsabilidad del concesionario su mantenimiento preventivo y correctivo, actualización tecnológica, reparación y reposición cuando proceda.

Forman parte del equipamiento embarcado obligatorio, al menos, los siguientes sistemas:

##### **1. Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE)**

Cada vehículo deberá estar equipado con una unidad embarcada de SAE que permita su integración con el centro de control, incluyendo geolocalización en tiempo real, identificación de expediciones y servicios, envío y recepción de eventos operativos, comunicaciones con el conductor, registro de puntualidad, regularidad y control del servicio.

## **2. Sistema de billeteaje y control de validaciones**

Los vehículos deberán incorporar todos los elementos necesarios para la gestión del sistema tarifario vigente: canceladoras, consola del conductor, módulos de comunicación y cualquier equipamiento adicional requerido tal como se establece en la prescripción 34. El sistema deberá funcionar de forma sincronizada con el SAE y permitir la remisión periódica de datos al Ayuntamiento en los formatos establecidos en las prescripciones digitales.

## **3. Comunicaciones embarcadas y red de datos del vehículo**

Cada autobús deberá disponer de un router embarcado o solución equivalente que garantice una conexión estable y segura con las plataformas del servicio. Dicho sistema permitirá la transmisión continua de datos del SAE, billeteaje, pantallas interiores y cualquier otro dispositivo eléctrico o electrónico. El concesionario será responsable de su mantenimiento, actualización tecnológica y sustitución cuando proceda.

## **4. Sistemas de videovigilancia (cuando proceda)**

En caso de que el Ayuntamiento determine su instalación, los vehículos deberán incorporar cámaras interiores conectadas a un sistema de grabación en bucle, cumpliendo estrictamente la normativa de seguridad y protección de datos. Su mantenimiento y correcta operatividad serán responsabilidad del concesionario.

## **5. Sistemas de conteo automático de pasajeros (cuando existan)**

Los vehículos equipados con sistemas automáticos de conteo deberán integrar el registro de subidas y bajadas en el SAE y en las plataformas de análisis de demanda, tal como se establece en el presente pliego. El concesionario será responsable de su mantenimiento y de garantizar la calidad y consistencia de los datos generados.

## **6. Pantallas interiores de información al viajero**

Todos los vehículos deberán incorporar pantallas interiores destinadas a la información dinámica en tiempo real. Estas pantallas deberán:

- integrarse plenamente con el SAE;
- mostrar la próxima parada, las siguientes paradas, la ruta de la línea, los tiempos estimados, las incidencias operativas y cualquier otra información relevante para el viajero;
- permitir la recepción remota de mensajes institucionales y contenido en distintos formatos de imagen y vídeo emitidos por el Ayuntamiento desde el terminal previsto que esté conectado con el SAE.

El concesionario asumirá íntegramente el mantenimiento hardware, software y firmware, la resolución de incidencias, la reposición de componentes, la adquisición de licencias y la actualización tecnológica necesaria para garantizar un funcionamiento continuado, estable y seguro.

## **7. Integración tecnológica y mantenimiento del equipamiento**

Todos los sistemas embarcados deberán funcionar de manera integrada en el ecosistema tecnológico del servicio. El concesionario deberá garantizar:

- compatibilidad y sincronización entre SAE, billeteaje, pantallas interiores, conteo automático (si existe) y comunicaciones;
- actualizaciones de software y firmware durante toda la concesión;
- configuración, calibración y validación de todos los equipos;

- continuidad operativa y fiabilidad en el envío de datos;
- sustitución inmediata de cualquier equipo defectuoso;
- cumplimiento de las obligaciones de seguridad industrial, ciberseguridad y protección de datos.

El Ayuntamiento podrá verificar en cualquier momento el funcionamiento de estos equipos conforme a lo establecido en la Prescripción 49.

BORRADOR

## CAPÍTULO 4: PERSONAL

### Prescripción 40.- Personal del servicio

El concesionario garantizará que la plantilla adscrita al contrato sea suficiente para la adecuada prestación del servicio, de acuerdo con las condiciones descritas en este Pliego y en el Anejo 3- Relación de personal subrogable.

La organización y dirección del personal corresponderá íntegramente al concesionario, que asumirá todas las obligaciones legales derivadas de la relación laboral con los trabajadores adscritos al contrato, incluyendo la gestión de permisos, licencias, vacaciones, sustituciones, de trabajadores en casos de ausencia o baja, obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones, y pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales y de coordinación de la actividad preventiva, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

El concesionario se obliga a subrogar al personal del servicio que así se indique en el Anejo 3 del presente documento, respetándole sus condiciones laborales, antigüedad, categoría y derechos económicos, según lo dispuesto en el artículo 44 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores.

El personal empleado por el concesionario tendrá dependencia laboral del mismo, sin que, por ninguna causa, incluso la de despido, pueda pasar dicho personal a depender del Ayuntamiento, no interviniendo éste, bajo ningún modo, en las relaciones laborales que puedan existir entre el concesionario y su personal.

Todas las relaciones de los trabajadores vinculados al Contrato lo serán con el concesionario, no teniendo el Ayuntamiento relación alguna con los mismos. El concesionario no podrá repercutir, en ningún caso, al Ayuntamiento, cualquier conflicto que pueda tener con los trabajadores.

Cualquier modificación posterior de la plantilla inicial deberá comunicarse por escrito al responsable municipal del contrato, indicando la causa y la fecha prevista de alta o baja, excepto en el caso de contrato para realizar sustituciones por absentismo o vacaciones. Las variaciones no justificadas o no comunicadas podrán ser objeto de penalización conforme al régimen previsto en el Capítulo 8. Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario, siempre que se vaya a producir una variación en la relación nominal de las personas que constituyen la plantilla con la que se inicia el contrato, bien sea por jubilación, defunción, baja voluntaria, despido, invalidez temporal o permanente, etc, estará obligado a comunicarlo

El concesionario organizará los trabajos de manera que se garantice la adecuada dotación de personal en todas las franjas horarias del servicio, asegurando la continuidad de la prestación en caso de ausencias o incidencias. El personal destinado al contrato deberá desarrollar su actividad exclusivamente en el ámbito del mismo.

Todo el personal que se relacione directamente con el público deberá ir provisto de uniforme e identificación visible (que incluirá el número de identificación del trabajador). El concesionario proporcionará a la plantilla los uniformes de verano, invierno y lluvia, así como los equipos de protección individual que correspondan, conforme a la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral. El personal deberá mantener los uniformes en buen estado y observar una conducta correcta, trato respetuoso y aspecto adecuado ante la ciudadanía. En los uniformes y en lugar visible se insertará el escudo del Ayuntamiento y del servicio que presta, previa aprobación del Ayuntamiento.

No se permitirá el acceso a las instalaciones, cocheras o dependencias del servicio a personas ajenas al mismo sin la autorización expresa del Ayuntamiento.

#### **Prescripción 41.- Titulaciones y formación obligatoria del personal**

Todo el personal adscrito al servicio deberá disponer de las titulaciones, permisos, habilitaciones y acreditaciones exigidas por la legislación vigente para el desempeño de las funciones que le correspondan, en especial las establecidas por la normativa en materia de transporte público de viajeros, seguridad vial, prevención de riesgos laborales y accesibilidad.

Corresponderá al concesionario verificar y mantener en vigor dichas titulaciones y acreditaciones durante toda la vigencia del contrato, así como garantizar que el personal adscrito al servicio cumple en todo momento las condiciones legales y reglamentarias necesarias para el ejercicio de sus funciones.

La documentación acreditativa de las titulaciones, permisos y certificados deberá estar disponible para su comprobación por el Ayuntamiento cuando éste lo requiera.

En caso de modificación de la normativa sectorial o de las condiciones exigibles para el desempeño de las distintas funciones del servicio, el concesionario deberá adaptar su plantilla y la formación de su personal a los nuevos requisitos legales, sin que ello suponga alteración de las condiciones económicas del contrato.

El concesionario designará un responsable del contrato por parte de la empresa, que asumirá también las funciones técnicas de dirección, supervisión y control de la explotación del servicio. Dicho responsable deberá contar con titulación universitaria adecuada a la naturaleza del servicio (ingeniería, movilidad, transporte o similar) y experiencia acreditada en gestión de servicios públicos de transporte urbanos o interurbanos.

Esta persona será el interlocutor único ante el Ayuntamiento a efectos técnicos y administrativos, asumiendo la dirección, supervisión y coordinación general de la concesión. Asimismo, será responsable de la elaboración o supervisión de los informes y estudios técnicos previstos en el presente pliego, de la coordinación del personal adscrito al servicio y del cumplimiento de los indicadores de calidad, seguridad y medio ambiente.

El nombramiento de este responsable deberá comunicarse al Ayuntamiento con carácter previo al inicio del contrato, debiendo mantenerse su designación durante toda la vigencia del mismo. Cualquier sustitución requerirá la previa conformidad del responsable municipal del contrato.

#### **Prescripción 42.- Plan de formación continua**

El concesionario deberá garantizar la formación continua del personal adscrito al contrato, asegurando el mantenimiento y actualización de las competencias necesarias para la adecuada prestación del servicio público de transporte urbano, de conformidad con la normativa vigente en materia de cualificación profesional y prevención de riesgos laborales.

El plan de formación continua comprenderá, como mínimo, las acciones formativas legalmente exigidas para cada categoría profesional, así como aquellas otras que resulten necesarias para garantizar la seguridad, accesibilidad y atención al usuario.

Entre los contenidos prioritarios del plan deberán figurar la conducción eficiente y segura, la atención a personas con movilidad reducida y otros colectivos vulnerables, el trato al usuario y gestión de conflictos, la prevención de accidentes laborales y de tráfico, y los protocolos de actuación ante incidencias o emergencias.

El concesionario elaborará un programa anual de formación que incluirá las acciones planificadas, contenidos, duración, número de asistentes, modalidad de impartición y entidad formadora. Este programa deberá remitirse al Ayuntamiento para su conocimiento dentro del primer trimestre de cada ejercicio.

El responsable del contrato por parte del concesionario velará por la correcta ejecución del plan, garantizando que todo el personal afecto al servicio reciba la formación correspondiente a su puesto de trabajo, con especial atención a la conducción segura y eficiente, la atención a personas con movilidad reducida, la comunicación con el usuario y las actuaciones ante emergencias o incidencias durante el servicio.

Finalizada cada acción formativa, se emitirá un certificado de asistencia o aprovechamiento, que se conservará junto al expediente individual de cada trabajador y podrá ser requerido por el Ayuntamiento en cualquier momento.

Los costes derivados de la formación del personal se considerarán incluidos en el precio ofertado por el concesionario, sin que puedan dar lugar a pagos adicionales ni compensaciones específicas.

### **Prescripción 43.- Protocolo de subrogación**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y en el artículo 44 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, el concesionario adjudicatario estará obligado a subrogarse en los derechos y obligaciones laborales del personal que actualmente presta el servicio de transporte urbano objeto de este contrato, en los términos que figuran en el Anejo III del presente Pliego, respetando las condiciones laborales, antigüedad, categoría y derechos económicos de dicho personal.

La subrogación se realizará desde la fecha efectiva de inicio de la concesión y comprenderá a todo el personal incluido en el citado anexo. El Ayuntamiento facilitará a los licitadores, junto con la documentación del procedimiento, la información sobre la plantilla objeto de subrogación que haya sido previamente remitida por el concesionario saliente, conforme a lo establecido en el artículo 130 de la LCSP. En todo caso se deberán aportar los listados del personal objeto de subrogación, indicándose: el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación

El personal objeto de subrogación mantendrá su relación laboral exclusivamente con la empresa concesionaria, sin que pueda derivarse en ningún caso relación laboral alguna con el Ayuntamiento de Alcoy.

El concesionario deberá comunicar al Ayuntamiento cualquier modificación significativa en la composición de la plantilla adscrita al contrato, especialmente las derivadas de jubilaciones, sustituciones o nuevas contrataciones, sin perjuicio de la facultad de la Administración para verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales.

Los costes derivados de la subrogación del personal se entenderán incluidos en la estructura económica de la concesión y en el precio ofertado, sin que puedan dar lugar a compensaciones adicionales por parte del Ayuntamiento.

## CAPÍTULO 5: CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

### Prescripción 44.- Indicadores de calidad del servicio (KPI)

Con el fin de evaluar anualmente el nivel de calidad en la prestación del Servicio Municipal de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros, el Ayuntamiento de Alcoy, a través del Departamento de Movilidad, realizará un control sistemático basado en indicadores objetivos de desempeño, contruidos a partir de los datos procedentes del SAE, del sistema de billeteaje, de las inspecciones municipales y de los registros oficiales del concesionario. El resultado global de dicha evaluación se expresará mediante un Coeficiente de Calidad (IND\_calidad), con un valor comprendido entre 0 y 1, que se aplicará exclusivamente sobre el cinco por ciento retenido del importe anual de la subvención de operación, de conformidad con la regulación prevista en el régimen económico del contrato.

La evaluación de los indicadores será realizada directamente por el Ayuntamiento, a través del Departamento de Movilidad, que ejercerá las funciones de seguimiento, inspección, comprobación y cálculo del coeficiente de calidad del servicio (IND\_calidad). Para ello, el concesionario deberá facilitar sin demora toda la información, documentación, registros y accesos necesarios para garantizar la trazabilidad y verificabilidad de los datos. En la auditoría se analizará el grado de cumplimiento de los indicadores definidos en esta prescripción y se emitirá un informe anual que formará parte de la documentación necesaria para la liquidación del contrato, de acuerdo con lo establecido en la **Prescripción 25**.

El sistema de calidad se fundamentará en un conjunto mínimo de indicadores cuantitativos, homogéneos y verificables, que permiten evaluar: la puntualidad, el cumplimiento del servicio programado, la limpieza y el mantenimiento de los vehículos, la atención al usuario, la disponibilidad operativa de la flota y de las plataformas tecnológicas, la eficiencia y confort en la conducción y la gestión de los puntos de recarga de títulos de transporte. Cada indicador tendrá asignado un peso relativo en la valoración anual y se puntuará entre 0 y 1 en función del grado de cumplimiento de los umbrales establecidos.

El sistema de indicadores estará compuesto por los KPI que se detallan a continuación, cada uno de los cuales contará con una ponderación específica. La puntuación final obtenida por el concesionario será un valor entre 0 y 1 y se denominará **IND\_calidad**, aplicándose exclusivamente sobre el 5 % retenido de la subvención anual a la operación, según lo establecido en las disposiciones económicas del contrato.

El cuadro de indicadores mínimos será el siguiente:

Nº	Indicador	Ponderación	Fuente / Método	Criterio de evaluación
1	Puntualidad del servicio	25 %	SAE	Puntuación 1 si $\geq 95$ % de expediciones anuales dentro de $\pm 5$ min del horario previsto. Descenso lineal entre 95 % y 90 %. $< 90$ % = 0.
2	Cumplimiento del servicio (km programados vs. ejecutados)	15 %	SAE + cuadro de servicio	1 si $\geq 99$ % de km comerciales ejecutados. Descenso lineal entre 99 % y 98 %. $< 98$ % = 0.
3	Limpieza y estado general de los vehículos	15 %	Inspecciones municipales	1 si $\geq 90$ % de inspecciones conformes. Descenso lineal entre 90 % y 80 %. $< 80$ % = 0.
4	Atención al usuario y gestión de reclamaciones	10 %	Registro oficial + control municipal	1 si $\geq 95$ % de reclamaciones justificadas resueltas en $\leq 10$ días. Si falla = 0.
5	Disponibilidad operativa de sistemas tecnológicos	15 %	Inspecciones municipales +	1 si $\geq 98$ % de disponibilidad. Descenso lineal entre 98 % y 95 %. $< 95$ % = 0.

Nº	Indicador	Ponderación	Fuente / Método	Criterio de evaluación
			registros de incidencias	
6	Conducción eficiente y confort	10 %	Datos del vehículo y/o encuesta anual	1 si media $\geq 9/10$ . Penalización lineal entre 9 y 8. Si $< 8 = 0$ .
7	Disponibilidad de puntos de recarga de títulos de transporte	10 %	Registros de fallos y disponibilidad	1 si $\geq 95$ % de disponibilidad anual. Descenso lineal entre 95 % y 85 %. $< 85$ % = 0.

- La **puntualidad del servicio** medirá el porcentaje de expediciones anuales cuya salida se produce dentro de la tolerancia de  $\pm 5$  minutos sobre el horario fijado en el documento de condiciones concretas de prestación y en el PSTP. La información procederá exclusivamente del SAE. Se considerará cumplimiento máximo cuando el porcentaje de expediciones puntuales sea igual o superior al 95 %, reduciéndose de manera proporcional hasta el 90 % y siendo nulo el indicador por debajo de dicho umbral.
- El **cumplimiento del servicio** se calculará como la relación entre los kilómetros comerciales ejecutados y los kilómetros comerciales programados para el periodo anual. Para ello se emplearán los datos del SAE y el cuadro de servicio aprobado para el año a evaluar. El cumplimiento igual o superior al 99 % obtendrá la puntuación máxima; entre el 98 % y el 99 % la puntuación derivará de la proporcionalidad; por debajo del 98 % el valor será cero.
- El **estado de limpieza interior y exterior de los vehículos** se evaluará mediante inspecciones aleatorias realizadas por el Ayuntamiento, aplicando una lista de verificación homogénea que incluirá suelo, asientos, barras, cristales, pavimentos, elementos auxiliares y condiciones generales. El indicador resultará de la proporción de inspecciones calificadas como conformes respecto al total (cada inspección será conforme cuando se obtenga un valor superior a 8). Se otorgará la puntuación máxima cuando el resultado sea igual o superior al 90 %, ajustándose proporcionalmente entre el 80 % y el 90 % y adquiriendo valor cero por debajo del 80 %.
- La **atención al usuario y la gestión de reclamaciones** se evaluará mediante el porcentaje de reclamaciones respondidas justificadamente en un plazo igual o inferior a diez días naturales. Deberá cumplir los umbrales mínimos fijados ( $\geq 95$  % de respuestas dentro de plazo y justificadas). El incumplimiento determinará la puntuación nula del indicador.
- La **disponibilidad operativa de los sistemas tecnológicos** de información al usuario y de los medios asociados al seguimiento del servicio comprenderá el funcionamiento efectivo del SAE, del sistema de billeteaje, de los paneles informativos en parada, de las pantallas interiores embarcadas, de la página web, de la aplicación móvil y demás sistemas relacionados con el servicio. Su evaluación se realizará mediante inspecciones aleatorias del Ayuntamiento, verificando en cada una de ellas que todos los sistemas revisados ofrecen información correcta, accesible y actualizada. El indicador resultará de la proporción de inspecciones calificadas como conformes respecto al total realizadas. Las inspecciones se evaluarán como conformes si todos los elementos están en correcto funcionamiento. La disponibilidad global anual igual o superior al 98 % tendrá la puntuación máxima, modulándose proporcionalmente hasta el 95 % y siendo nula por debajo de dicho nivel.
- La **conducción eficiente y el confort en la marcha** se valorará tanto por los registros automáticos del vehículo (informes de conducción eficiente si los vehículos disponen del sistema de evaluación) como por la valoración obtenida en encuestas realizadas directamente por el Ayuntamiento a los usuarios del sistema de transporte público sobre el confort a bordo (climatización, música, trato del conductor,



percepción de seguridad por la conducción...). El indicador resultará de la combinación de ambos componentes al cincuenta por ciento, considerándose cumplimiento pleno cuando la puntuación media del bloque sea igual o superior a nueve sobre diez, modulándose proporcionalmente entre nueve y ocho, y adquiriendo valor cero por debajo de ocho. Si los vehículos no disponen de sistema de evaluación de conducción eficiente se evaluará solo mediante los resultados obtenidos por las encuestas a los viajeros.

- La **gestión de puntos de recarga y venta de títulos de transporte** se medirá mediante la disponibilidad operativa de los terminales y puntos autorizados con ausencia de incidencias que impidan su uso normal. Su evaluación se realizará mediante inspecciones aleatorias del Ayuntamiento, verificando en cada una de ellas que todos los sistemas revisados funcionan correctamente. El indicador resultará de la proporción de inspecciones calificadas como conformes respecto al total realizadas. Las inspecciones se evaluarán como conformes si todos los puntos revisados están en correcto funcionamiento. La disponibilidad global anual igual o superior al 98 % tendrá la puntuación máxima, modulándose proporcionalmente hasta el 95 % y siendo nula por debajo de dicho nivel.

#### **Prescripción 45.- Plan de calidad y mejoras continuas**

El concesionario deberá disponer, desde el inicio del contrato y durante toda su vigencia, de un **Plan de Calidad del Servicio**, concebido como el instrumento central para garantizar la mejora continua del transporte urbano y el cumplimiento de los indicadores establecidos en la Prescripción 44. Este plan recogerá los procedimientos, controles, estándares, mecanismos de supervisión y acciones correctoras necesarios para asegurar que el servicio se presta de acuerdo con los principios de regularidad, seguridad, accesibilidad, eficiencia y satisfacción de los usuarios.

Antes de la puesta en marcha del servicio, el concesionario presentará al Ayuntamiento, para su aprobación, el **Plan de Calidad del Servicio**, que deberá incluir, como mínimo, los siguientes apartados:

- a) **Objetivos de calidad del servicio**, alineados con los KPI definidos en la Prescripción 44, describiendo para cada indicador las metas anuales, los umbrales mínimos aceptables y los mecanismos internos de seguimiento.
- b) **Procedimientos de inspección y control de la prestación**, incluyendo controles diarios, semanales, mensuales y extraordinarios, tanto internos como externos, y los registros que deberán conservarse para acreditarlo.
- c) **Plan de mantenimiento y limpieza de los vehículos**, incluyendo la organización, frecuencia, metodología y estándares mínimos de calidad, en coherencia con lo establecido en la Prescripción 36.
- d) **Plan de mantenimiento de infraestructuras**, incluyendo cocheras, talleres, oficinas y puntos de recarga, con indicación de los responsables, periodicidad y métodos de verificación.
- e) **Control de la información al viajero**, garantizando su actualización, coherencia y accesibilidad en todos los canales (SAE, web, app, paneles informativos y atención presencial), de acuerdo con la Prescripción 35.
- f) **Procedimientos de atención al usuario**, incluyendo protocolos de respuesta a reclamaciones, plazos de resolución, registro y seguimiento de incidencias, así como medidas para mejorar la satisfacción de los usuarios, en coordinación con los resultados de las encuestas reguladas en la Prescripción 52.
- g) **Plan de seguridad operacional**, incluyendo procedimientos para la gestión de emergencias, incidencias en la circulación, accidentes, averías y situaciones de riesgo, sin perjuicio de lo previsto en la Prescripción 48.

h) **Plan de accesibilidad universal**, detallando cómo se garantizará el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en vehículos, paradas, canales de comunicación e información al viajero, en coherencia con la Prescripción 32.

i) **Plan de sostenibilidad y eficiencia energética**, con medidas destinadas a reducir el impacto ambiental del servicio, el consumo energético y las emisiones asociadas a la operación de vehículos e instalaciones, de acuerdo con lo previsto en la Prescripción 46 y la Prescripción 47.

j) **Metodología de autoseguimiento**, identificando los indicadores internos, frecuencias de evaluación, responsables asignados y sistemas de reporte al Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá requerir modificaciones, ampliaciones o ajustes en el Plan de Calidad cuando lo estime necesario para garantizar la adecuación del servicio al interés público. Una vez aprobado, el Plan será de obligado cumplimiento para el concesionario, sin perjuicio de la posibilidad de introducir mejoras que deberán comunicarse previamente.

El concesionario elaborará anualmente un **Informe de Seguimiento del Plan de Calidad**, que formará parte de la Memoria Técnica regulada en la Prescripción 50. Este informe recogerá, al menos, el grado de cumplimiento de cada objetivo de calidad, la evaluación interna de los KPI, el resultado de las auditorías, el análisis de las reclamaciones y sugerencias, la identificación de desviaciones, y la propuesta de medidas correctoras y mejoras continuas.

El Ayuntamiento podrá requerir planes correctores específicos cuando se detecten incumplimientos reiterados, riesgos operativos, descensos en los resultados de los indicadores, o desviaciones significativas respecto de los estándares de calidad establecidos en este Pliego.

#### **Prescripción 46.- Gestión medioambiental y eficiencia en la prestación**

El concesionario deberá garantizar que la prestación del servicio se desarrolla bajo criterios de sostenibilidad ambiental, minimización de impactos y eficiencia energética, de acuerdo con la normativa vigente y las directrices fijadas por el Ayuntamiento de Alcoy. Las obligaciones contempladas en esta prescripción serán exigibles durante toda la vigencia del contrato.

La gestión ambiental comprenderá, en primer lugar, el control de las emisiones atmosféricas y acústicas asociadas a la flota adscrita al servicio. El concesionario asegurará que todos los vehículos cumplen en todo momento los límites establecidos por la normativa sectorial aplicable y por las especificaciones técnicas del presente Pliego y del PSTP. Deberá recopilar y mantener un registro actualizado sobre emisiones reales, niveles de ruido y consumos energéticos, remitiendo dicha información en caso de que el Ayuntamiento lo solicite.

La adecuada gestión de residuos constituirá un elemento esencial del servicio. El concesionario será responsable de la correcta manipulación, almacenamiento y entrega a gestor autorizado de todos los residuos derivados de la explotación, incluyendo aceites, filtros, neumáticos, baterías, aguas residuales, residuos peligrosos y cualesquiera otros subproductos generados en operaciones de mantenimiento o limpieza. La trazabilidad deberá quedar acreditada documentalmente y podrá ser requerida por el Ayuntamiento en cualquier momento.

Asimismo, el concesionario adoptará medidas destinadas a reducir el impacto acústico del servicio, asegurando prácticas de conducción respetuosas, evitando ralentí innecesario, minimizando maniobras ruidosas y aplicando protocolos específicos en horarios nocturnos o zonas especialmente sensibles al ruido. Estas medidas deberán implementarse sin afectar a la seguridad, regularidad y calidad de la prestación.

En materia de eficiencia energética, el concesionario deberá optimizar los consumos de combustible y energía y la reducción de emisiones mediante la implantación de prácticas de conducción eficiente, la planificación adecuada de la carga de vehículos eléctricos o híbridos enchufables y el control individualizado de los consumos por vehículo. Deberá registrar dichos consumos diferenciando tipologías de vehículo y remitirlos conforme a las obligaciones de información establecidas en el Pliego.

Las instalaciones vinculadas al servicio —cocheras, talleres y dependencias auxiliares— deberán operar bajo criterios de eficiencia, empleando iluminación, climatización y equipamientos de bajo consumo, así como sistemas que permitan monitorizar y corregir posibles ineficiencias. El concesionario deberá adoptar y proponer al Ayuntamiento actuaciones de mejora continua orientadas a la reducción de consumos y al uso racional de los recursos.

Finalmente, el concesionario deberá disponer de protocolos de prevención, detección y actuación frente a posibles incidentes ambientales, incluyendo derrames, fugas o contaminación accidental, especialmente en áreas de repostaje, mantenimiento y lavado de vehículos. Deberá garantizar, además, la formación al respecto de este apartado del personal asignado al servicio, de acuerdo con lo previsto en las Prescripciones 41 y 42.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta prescripción podrá ser objeto de penalización conforme al régimen sancionador previsto en el Capítulo 8 del presente Pliego.

#### **Prescripción 47.- Prevención de riesgos laborales y protocolos de seguridad**

El concesionario deberá cumplir toda la normativa laboral, de seguridad y salud y cualquier otra aplicable al respecto, y efectuará un control permanente de la presencia de los trabajadores, de los trabajos efectuados y de las incidencias de todo tipo que se produzcan (bajas, vacaciones, absentismo, etc). Será de exclusiva competencia y riesgo del concesionario todo lo referente a accidentes de trabajo, normas de seguridad en el mismo, y de Previsión y Seguridad Social.

El concesionario deberá cumplir con las exigencias de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Así mismo deberá cumplir con las normas reglamentarias (Reales Decretos, Guías Técnicas, etc.) que, según el artículo 6 de la citada Ley, serán las normas que fijen y concreten los aspectos más técnicos.

El concesionario será responsable del cumplimiento de la normativa de higiene y seguridad en el trabajo, debiendo a su vez exigir el cumplimiento de dicha legislación toda persona o empresa asignada al servicio.

En particular, el concesionario, antes del inicio del servicio, deberá contar con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, con el contenido legalmente previsto y deberá contar con una organización preventiva, según lo legalmente exigido. De ello se dará cuenta a los servicios municipales competentes que podrán solicitar cuantas aclaraciones y documentación estimen necesarios para que se cumplan las buenas prácticas necesarias en estos aspectos.

El concesionario deberá presentar al Ayuntamiento, antes del inicio de los trabajos, la siguiente información relativa a la empresa:

- Relación de trabajadores.
- Responsable de seguridad y salud ante el Ayuntamiento.

- Descripción de la organización en materia preventiva.
- Formación de los trabajadores con la certificación de aptitud.
- Relación de equipos de protección individual para el trabajo o trabajos asignados.
- Relación de equipos de trabajo a disposición de los trabajadores y justificante de cumplimiento de los equipos de trabajo utilizados del RD. 1215/1997
- Declaración de cumplimiento de los preceptos establecidos en la Ley 31/1995, de prevención de Riesgos Laborales

BORRADOR

## CAPÍTULO 6: GESTIÓN Y CONTROL

### Prescripción 48.-Control de la Administración sobre el servicio

El servicio objeto de la concesión quedará sometido de forma continuada al control del Ayuntamiento de Alcoy a través de los responsables municipales del servicio designado y del Departamento Técnico de Movilidad o del departamento que se designase, en caso de modificación de la estructura organizativa del Ayuntamiento.

El Departamento Técnico de Movilidad y los responsables municipales del servicio, supervisarán:

- a) El cumplimiento por parte del concesionario de lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, proyecto de servicio público y en el pliego de cláusulas administrativas particulares, en la oferta presentada por el concesionario y en la normativa que sea de aplicación.
- b) La recepción y el análisis de la información contable y de gestión suministrada por el concesionario.
- c) El adecuado estado de uso de los vehículos, así como el control de las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo llevadas a cabo por el concesionario.
- d) La realización de las inversiones y mejoras en los vehículos propuestas por el concesionario, en su oferta.
- e) La calidad del servicio mediante revisión de los sistemas de reclamaciones (libro de reclamaciones) que se pondrá por el concesionario a disposición de los usuarios en general y que recogerá detalladamente las quejas recibidas y las respuestas realizadas a las mismas, las cuales deberán ser puestas en conocimiento al Ayuntamiento dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes al de la recepción de la queja.
- f) Las propias quejas que tramite el Ayuntamiento.

A estos efectos, tendrá libre acceso a las edificaciones, instalaciones y dependencias afectas al servicio, así como a dicha información y documentación.

El concesionario deberá presentar al Ayuntamiento, con la periodicidad que se detalla a continuación, la siguiente información:

#### 1. INFORME ANUAL

Anualmente al Ayuntamiento, en el plazo de los tres meses siguientes a la finalización del ejercicio sobre el que se informa, un resumen general en el que deberá reflejarse, como mínimo:

- a) Estados financieros (balance de situación y cuenta de resultados) del servicio junto con un resumen de la explotación que incluirá, al menos, los siguientes extremos: número de viajeros transportados desglosados por títulos de transporte, kilómetros recorridos, horas en circulación, número de viajes realizados, otros ingresos de explotación, detalle de la flota incluyendo antigüedades y detalle de plantilla de personal adscrito al servicio. Se adjuntarán a los datos anteriores cuantos se consideren necesarios por parte del concesionario para facilitar el entendimiento adecuado de la actividad desarrollada en el servicio.
- b) Medidas aplicadas para la conservación, mantenimiento y limpieza de los vehículos, las instalaciones y el material afecto al servicio, dentro del cumplimiento de la normativa vigente en esta materia y del programa de actuación propuesto por el concesionario en su oferta.
- c) Igualmente, se informará resumidamente de las quejas y reclamaciones recibidas que deberán ser registradas en el correspondiente libro de reclamaciones y de las soluciones propuestas a éstas.

- d) Detalle de inversiones realizadas en el ejercicio y proyectos y presupuestos para el ejercicio siguiente en materia de inversiones, tanto en flota como en otros activos.
- e) Certificados de estar al corriente en las deudas con la Seguridad Social y las Administraciones Tributarias.
- f) Trimestralmente, en el plazo de los quince días siguientes a la finalización del trimestre sobre el que se informa:
  - Relación nominal de los trabajadores en alta que afecten al contrato.
  - Documento RLC. Recibo liquidación de Cotizaciones por la Tesorería General de la Seguridad Social.
  - Documento RNT. Relación nominal de trabajadores por la Tesorería General de la Seguridad Social.

## 2. INFORME SEMESTRAL

Semestralmente, en el plazo de los quince días siguientes a la finalización del semestre sobre el que se informa:

- a) Certificado de estar al corriente en las obligaciones de Seguridad Social, expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social.
- b) Certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias, expedido por la Agencia estatal de la Administración Tributaria.

Adicionalmente a lo descrito con carácter general, el Ayuntamiento dispondrá del resto de prerrogativas que establece la legislación vigente para la realización de las labores de inspección y control de la empresa concesionaria.

A los efectos anteriores, el concesionario deberá llevar una contabilidad específica para las operaciones relacionadas con la concesión regulada en el presente pliego con el fin de facilitar al Ayuntamiento la supervisión continuada del servicio. Esta contabilidad podrá ser de tipo interno o analítico en el caso de que la empresa concesionaria realice más actividades además de la gestión del servicio de Transporte Urbano Regular de Viajeros de Alcoy.

Adicionalmente a lo señalado en los párrafos anteriores, el Ayuntamiento podrá solicitar del concesionario, dentro del marco que establezca la legislación vigente en cada momento, cuantos datos e informaciones se requieran para tener un conocimiento actualizado de la concesión y facilitar la adopción de las medidas que se estimen pertinentes.

### **Prescripción 49.- Informes técnicos periódicos y memoria anual**

La empresa adjudicataria entregará una serie de informes periódicos, en soporte informático y papel, con la documentación que contemplará la evolución del servicio y sus incidencias. Estos informes precisarán la conformidad del Responsable del Contrato para su aceptación (entrega completa y a tiempo).

#### Redacción de informes de gestión y periodicidad:

##### **1. Informes puntuales**

Cuando se produzcan variaciones:

- Transitorias en itinerarios o frecuencias de líneas, se realizará un informe donde se identifique la variación, se explicite fecha de inicio y finalización prevista y la variación de km y horas útiles que producirá.

- Definitivas de los itinerarios, calendarios, dotaciones u horarios de alguna línea, la empresa concesionaria entregará al Ayuntamiento los nuevos cuadros de horarios y actualizará dicha información para que se encuentre también disponible para los usuarios del servicio.
- Se entregará la información georreferenciada de las rutas y paradas en formato editable (.shp o similar compatible con QGIS), actualizada y coherente con el servicio efectivamente prestado, así como los archivos de la documentación gráfica necesaria para su inclusión en los soportes urbanos de información (planos, guías, paneles o marquesinas).

Dichos informes se entregarán al Ayuntamiento a la mayor brevedad posible por parte del concesionario.

## 2. Informe Mensual

El concesionario deberá presentar mensualmente al Ayuntamiento un resumen en el que deberá reflejarse, como mínimo, la siguiente información:

- Número de expediciones realizadas por sentido.
- Número de expediciones perdidas por averías y/o por condiciones de tráfico por sentido.
- Km realizados (comerciales y totales).
- Horas comerciales y totales.
- Número total de averías según tipología.
- Número total de accidentes por tipología.
- Fichero de validaciones procedente del sistema de billeteaje descrito en la Prescripción 34 - Sistema de billeteaje y control de validaciones en formato digital abierto (\*.csv, \*.xls o .json), incluyendo las fórmulas o estructuras empleadas en los cálculos agregados, de forma que el Ayuntamiento pueda verificar la reproducibilidad de los resultados. La información deberá incluir, como mínimo, los siguientes campos: identificador único de validación, línea, sentido, vehículo, parada, tipo de día, fecha y hora de validación, tipo de título de transporte o gratuidad, y cualquier otro atributo que se considere necesario.
- Datos de transbordos.
- Ingresos (venta de títulos y tarjetas).
- Comparativa de las magnitudes anteriores, y de los acumulados anuales, en el mismo periodo del año anterior.
- Viajeros subidos / bajados por parada y línea, además del desglose por servicio.
- Resumen de las incidencias más significativas del servicio y descripción breve de la actuación realizada y sus resultados.
- Desarrollo del Plan de Inspección y control del concesionario. Seguimiento de los indicadores de gestión.
- Consumo energético de los vehículos eléctricos e híbridos enchufables, desglosado por vehículo y por día de servicio, indicando kWh consumidos, número de ciclos de carga y potencia utilizada en cada sesión, así como el registro automático generado por el sistema de gestión de carga.
- Incidencias en los puntos de recarga, incluyendo fallos detectados, tiempos de indisponibilidad, intervenciones realizadas, causas identificadas y medidas correctoras aplicadas.

La información reseñada, deberá detallarse día a día y el total mensual para cada línea, tanto diurna como nocturna. El concursante deberá adjuntar en su oferta un modelo del informe a presentar.

### 3. Memoria Anual Técnica.

El concesionario deberá presentar, en los tres primeros meses de cada año, una Memoria explicativa de la gestión y concesión del servicio donde se describan todas las actuaciones realizadas, así como las propuestas que estime convenientes para la mejora en la concesión del servicio.

La memoria sobre la gestión y concesión del servicio del ejercicio anterior contendrá como mínimo, la siguiente información:

- El análisis estadístico anual de los datos recogidos en los informes mensuales (añadiendo el número de horas de servicio comerciales y totales):
  - Total de expediciones por líneas mensuales y acumuladas durante todo el año por sentido.
  - Número de expediciones perdidas por averías y/o por condiciones de tráfico por sentido.
  - Km realizados (comerciales y totales) por líneas, mensuales y acumulado durante el año.
  - Evolución mensual de los viajeros por títulos de viaje, diferenciando el grupo de pago y no pago.
  - Evolución mensual de los viajeros por líneas y títulos, indicando porcentajes parciales y resultados totales.
  - Evolución interanual mes a mes de los viajeros por títulos y líneas.
  - Ingresos (desagregados por venta de títulos y otros especificados).
  - Evolución de los Viajeros/Kilómetro comercial por tipo de día laborable, sábado y festivo, y detallado por líneas.
  - Evolución de los viajeros subidos / bajados por parada y línea.
- Estadística de la flota con relación de vehículos por matrícula adscritos al servicio con resumen del número de vehículos (línea total de funcionamiento y máximo en línea), características tecnológicas fundamentales y modelo; disponibilidad del aire acondicionado y piso bajo; edad media del parque y altas y bajas producidas.
- Consumo energético y de combustible de la flota. Se aportará desglosado por tipología de vehículo. Para los vehículos eléctricos e híbridos enchufables se recogerán los kWh consumidos, número de ciclos de carga y eficiencia energética (kWh/veh·km). Para los vehículos de combustión se indicarán los litros de combustible consumidos y los indicadores de rendimiento energético (l/100 km). Se deberá aportar la evolución interanual de estos consumos, el análisis de los factores que hayan influido en su variación y su relación con los objetivos definidos en las Prescripciones 46 y 47.
- Estadística de la plantilla: composición en número y categoría, absentismo laboral, relación del personal que presta servicio a día de la fecha, registrado con la categoría profesional y la fecha de incorporación. Relación de altas y bajas durante el año, indicando el nombre, categoría y fecha de alta/baja de la empresa.
- Evolución de los costes de operación y de los ingresos de viajeros de pago.



- Control de puntualidad a partir de la información suministrada por el SAE.
- Detalle de las incidencias relativas, indicando si eran previsibles o no previstas y las que han requerido el servicio de Policía Local, y realizar un cuadro resumen de tipologías.
- Cuadro de revisión de billeteaje (fraude): número de controles y número de incidencias.
- Acciones destacables realizadas por el servicio.

El concursante deberá presentar en su oferta un modelo de la Memoria, documento que, además, incluirá un anexo anual con toda la documentación producida que permitan proceder a la liquidación anual.

#### **Prescripción 50.- Estudios de demanda y evolución del servicio**

Con el fin de disponer de información actualizada y contrastada sobre el uso del Servicio Municipal de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros y su adecuación a las necesidades de movilidad de la población, el concesionario deberá realizar, como mínimo, estudios de demanda y evolución del servicio con periodicidad **bianual**, sin perjuicio de los que el Ayuntamiento pueda requerir de manera extraordinaria por situaciones extraordinarias o los que se oferten como criterio de valoración del presente pliego.

El primer estudio deberá realizarse dentro del primer año del periodo concesional, sirviendo como referencia inicial para la comparación de los resultados obtenidos en ejercicios posteriores.

Los estudios tendrán por objeto analizar la evolución de la demanda, la cobertura territorial del servicio y la eficiencia operativa de la red, identificando tendencias y posibles áreas de mejora. Deberán incluir, como mínimo, los siguientes contenidos:

- a) Análisis de la evolución de los viajeros transportados por línea, franja horaria, tipo de día y título de transporte utilizado.
- b) Determinación de los principales orígenes y destinos de los desplazamientos atendidos por el servicio.
- c) Identificación de zonas con demanda emergente o insuficientemente atendida, con propuestas de refuerzo o ampliación de servicio cuando se detecten situaciones de incremento sostenido de la demanda.
- d) Detección de ineficiencias operativas (baja ocupación, solapamiento de líneas, exceso de oferta o trayectos con escaso aprovechamiento), con propuestas de racionalización o reordenación del servicio, manteniendo siempre los niveles mínimos de cobertura territorial establecidos por el Ayuntamiento.
- e) Evaluación del grado de utilización de los transbordos y correspondencias entre líneas.
- f) Cálculo de indicadores de rendimiento: viajeros por kilómetro comercial, velocidad media, regularidad y ocupación media.
- g) Comparativa de los resultados obtenidos con los estudios anteriores y con las previsiones del Proyecto de Servicio Público de Transporte Urbano (PSTP).
- h) El concesionario elaborará matrices origen–destino (O/D) a partir de la información procedente de los sistemas SAE, de billeteaje y de conteo de pasajeros, si existe, con el fin de caracterizar los flujos de movilidad del servicio urbano. Dichas matrices deberán permitir la determinación de los viajeros subidos y bajados por parada y línea, así como la identificación de los principales recorridos, su variación temporal y la utilización efectiva de las paradas y servicios. Estas matrices deberán elaborarse con un nivel de detalle suficiente para permitir el análisis de la cobertura de la red, el dimensionamiento de las frecuencias y la evaluación de las correspondencias entre líneas.

El concesionario deberá aprovechar la información generada por los sistemas embarcados (SAE, conteo automático de pasajeros-si existen-, billeteaje y georreferenciación), complementándola, cuando sea necesario, con encuestas específicas o conteos manuales, con el fin de obtener un diagnóstico completo y representativo de la movilidad atendida por el servicio.

El informe final se presentará en soporte digital editable, e incluirá los resultados, conclusiones y las propuestas de racionalización, ajuste o refuerzo de la red derivadas del análisis de los datos, justificadas técnica y operativamente. Los datos obtenidos se remitirán al departamento de movilidad en los formatos abiertos que correspondan según el tipo de información (.xls, .geojson, .shp...) garantizando la interoperabilidad con los sistemas municipales. En el caso de que la información se presente en hojas de cálculo (.xls, .ods o similares), los ficheros deberán conservar las fórmulas utilizadas para la obtención de resultados, evitando su conversión a valores estáticos.

El Ayuntamiento, a través del Departamento de Movilidad, revisará los estudios presentados y verificará la trazabilidad y reproducibilidad de los resultados, pudiendo comprobar las fórmulas y estructuras de los ficheros entregados, así como requerir aclaraciones, información adicional o la entrega de versiones complementarias cuando se detecten inconsistencias, carencias metodológicas o cuando se produzcan cambios significativos en la demanda o en las condiciones del servicio.

#### **Prescripción 51.- Encuestas de satisfacción ciudadana**

El concesionario estará obligado a realizar encuestas de satisfacción ciudadana de carácter periódico, con el fin de evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad del Servicio Municipal de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros y de proporcionar al Ayuntamiento información objetiva para el seguimiento de los indicadores de calidad definidos en la Prescripción 23 del presente Pliego.

Las encuestas constituirán una de las fuentes principales de verificación de los indicadores relativos a la satisfacción de los usuarios, la atención al cliente, la puntualidad, la limpieza, la información al viajero y la accesibilidad, entre otros aspectos.

Las encuestas deberán realizarse con una periodicidad mínima **anual**, pudiendo el Ayuntamiento establecer una frecuencia mayor si lo considera oportuno. Se elaborarán conforme a una metodología estadística contrastada, que garantice la representatividad de la muestra y la fiabilidad de los resultados, considerando criterios como línea, franja horaria, tipo de día y perfil del usuario (habitual, ocasional, estudiante, persona mayor, persona con movilidad reducida, etc.).

El cuestionario y la metodología deberán ser previamente validados por el Ayuntamiento, que podrá introducir las modificaciones que estime necesarias para asegurar la comparabilidad de los resultados entre ejercicios.

Las encuestas serán realizadas por una empresa o entidad especializada e independiente del concesionario, que cuente con experiencia acreditada en estudios de transporte público, movilidad o satisfacción ciudadana.

En ningún caso podrá participar personal del concesionario en la realización de las entrevistas, en el trabajo de campo ni en el tratamiento de los datos. El concesionario asumirá el coste íntegro de las encuestas, considerándose este gasto incluido dentro de la explotación de la concesión.

Las encuestas podrán realizarse de forma presencial a bordo de los vehículos o en las paradas, mediante medios telemáticos o aplicaciones móviles, o por combinación de ambos sistemas, garantizando la anonimidad de los participantes y el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

Los resultados se remitirán al Ayuntamiento en un **informe técnico detallado**, que incluirá, como mínimo:

- a) Descripción de la metodología y tamaño muestral.
- b) Desglose de resultados por línea y categoría de usuario.
- c) Valoración media de los principales aspectos del servicio (puntualidad, frecuencia, limpieza, atención al usuario, información, confort, accesibilidad, percepción de seguridad, etc.).
- d) Comparativa respecto a ejercicios anteriores.
- e) Propuestas de mejora derivadas del análisis de los resultados.

El concesionario deberá publicar un resumen de los resultados en los canales oficiales del servicio (página web y aplicación móvil), una vez autorizada su difusión por el Ayuntamiento, garantizando la accesibilidad de la información.

La satisfacción media obtenida en las encuestas se integrará en el sistema de evaluación global de la calidad del servicio y podrá incidir, en su caso, en la aplicación de penalidades o incentivos previstos en este Pliego, de conformidad con lo establecido en la Prescripción 23.

El Ayuntamiento podrá, en cualquier momento, realizar o encargar encuestas complementarias de contraste, cuyos resultados prevalecerán a efectos de control en caso de discrepancia significativa con los aportados por el concesionario.

#### **Prescripción 52.- Auditoría económico-contable**

El concesionario estará obligado a someter la concesión a una auditoría anual externa proporcionada por el Ayuntamiento, sobre el estado económico-financiero de la concesión y, en consecuencia, a preparar, como mínimo, la siguiente documentación: el balance, la cuenta de la explotación y la memoria anual.

El objetivo de la auditoría será conocer la situación económico-patrimonial de la concesión y verificar el mantenimiento del equilibrio económico de la concesión.

El Ayuntamiento seleccionará y designará al auditor mediante el oportuno expediente de contratación. La auditoría se realizará siguiendo los criterios y prescripciones que a tal efecto establezca la Intervención General del Ayuntamiento de Alcoy.

## CAPÍTULO 7: DIGITALIZACIÓN Y DATOS

### Prescripción 53.- Sistemas embarcados, comunicaciones y digitalización del servicio

El concesionario deberá disponer, desde el inicio del contrato y durante toda su vigencia, de un sistema tecnológico integral que permita la gestión operativa del servicio de transporte urbano en condiciones de fiabilidad, continuidad y seguridad. Dicho sistema comprenderá el conjunto de equipos, aplicaciones informáticas, comunicaciones, servidores y elementos digitales necesarios para garantizar la explotación del servicio, el control en tiempo real y la integración con las plataformas municipales, conforme a lo previsto en el presente Pliego.

El sistema incluirá un **Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE)** a renovar por completo al inicio de la concesión, plenamente operativo e integrado con los equipos embarcados en los vehículos, así como con los sistemas de comunicaciones que permitan la transmisión continua de datos entre los autobuses, la central del concesionario y el Ayuntamiento. El concesionario será responsable de mantener en todo momento el correcto funcionamiento del sistema (mantenimiento, actualización y correcta configuración), incluyendo hardware embarcado, unidades de comunicaciones, antenas, módulos GPS, servidores centrales y todas las aplicaciones necesarias para su operatividad, tanto de equipos embarcados como de sus sistemas vinculados a la operación.

La aplicación, disponible en un entorno web y en versión multi-idioma, deberá proporcionar como mínimo las siguientes funcionalidades:

- Diferentes perfiles de usuarios de acceso.
- Diferentes idiomas, como mínimo valenciá, castellano e inglés.
- Información en tiempo real sobre la flota de autobuses: seguimiento del recorrido, información de la ruta, la actual y próxima parada, tiempo estimado, etc..
- Configuración de líneas, trayectos, horarios y transbordos y configuración de puntos GPS sobre cartografía.
- Planificación operativa que permita programar servicios, turnos, refuerzos y asignaciones de vehículos: organización diaria, semanal, mensual o anual de los autobuses y conductores por línea y trayecto.
- Sistema de envío de mensajería instantánea a puntos de información: se conecta con los distintos equipos y plataformas de información al viajero (monitores embarcados, paneles en parada, web y app) para proporcionar información en tiempo real sobre el trayecto como incidencias, atascos, etc.
- Gestión de la flota de vehículos y de los conductores. Gestión de incidencias.
- Comunicación con todos los sistemas y equipamientos embarcados en los vehículos e integración con el sistema de ticketing y monética, el contaje de pasajeros (si existe) y cartelería digital.
- Conexión con portal web y app móvil de información al ciudadano sobre el servicio de transporte y los tiempos de llegada en tiempo real de los autobuses por parada y línea.
- Generador de informes automáticos y personalizables, con estadísticas, gráficos y cuadros de mando derivados de los datos históricos y en tiempo real.

Adicionalmente se deberá garantizar la interoperabilidad del SAE propuesto con los sistemas informáticos de terceros, y en particular, con el Sistema de Gestión de Smart City del Ayuntamiento de Alcoy detallado en la prescripción 55.

Como parte esencial de la digitalización del servicio, el concesionario deberá habilitar en dependencias municipales un **punto de acceso o réplica del SAE**, con las medidas de seguridad, autenticación y control de accesos que determine el departamento de informática del Ayuntamiento, que permita la visualización en tiempo real de la flota, la consulta de los registros operativos y el acceso a la información técnica del servicio para el ejercicio de las funciones de supervisión y control. Este punto de acceso deberá configurarse bajo los criterios de ciberseguridad del Ayuntamiento, así como mantenerse plenamente operativo durante todo el contrato, correspondiendo al concesionario la actualización, mantenimiento, soporte técnico y garantía de continuidad del mismo.

El concesionario será responsable de la **actualización, mantenimiento preventivo y correctivo, gestión de licencias y soporte técnico** de todo el software y firmware asociado al SAE, a los equipos embarcados y a los sistemas de comunicaciones. Durante la vigencia del contrato deberá asegurar la instalación de las actualizaciones necesarias para garantizar la estabilidad, seguridad y compatibilidad de los sistemas, evitando obsolescencias que puedan comprometer la transmisión de datos, la sincronización con la plataforma municipal o la integridad de la información generada durante la explotación.

Asimismo, será responsabilidad del concesionario la correcta gestión de las **comunicaciones móviles y fijas** necesarias para el funcionamiento del sistema, debiendo garantizar canales seguros de transmisión de datos, redundancias que permitan la continuidad del servicio ante fallos en la conectividad, y niveles adecuados de calidad de servicio en las comunicaciones entre vehículos, cocheras y servidores centrales. Deberá garantizar, igualmente, la disponibilidad de un sistema de respaldo que permita preservar la integridad de los datos y recuperar la operación con rapidez en caso de incidencias críticas.

El concesionario proporcionará al Ayuntamiento **acceso a la API** de la plataforma tecnológica utilizada, permitiendo la consulta de datos en tiempo real y la interoperabilidad con sistemas municipales (propios o gestionados por terceros) o de otras administraciones públicas que lo requieran. El acceso incluirá credenciales restringidas para el personal autorizado y documentación técnica actualizada sobre los métodos de acceso, disponibilidad y estructura de los datos. Durante la vigencia del contrato, el concesionario estará obligado a realizar las adaptaciones y ampliaciones necesarias para atender nuevos requerimientos de integración que formule el Ayuntamiento, sin coste adicional, garantizando la compatibilidad de los sistemas con los formatos abiertos y los estándares de intercambio de datos establecidos en el presente Pliego.

Todos los sistemas y componentes digitales asociados al servicio deberán operar bajo criterios de **seguridad informática**, cumpliendo con las medidas previstas en la normativa vigente en materia de protección de datos y en el Esquema Nacional de Seguridad. El concesionario adoptará las medidas necesarias para evitar accesos no autorizados, pérdida de información o alteraciones en los sistemas, debiendo disponer de procedimientos de respaldo periódico, conservación y recuperación de datos que aseguren su integridad durante toda la vigencia de la concesión.

La Administración podrá verificar en cualquier momento el estado, funcionamiento y configuración de los sistemas embarcados y de gestión digital, en los términos previstos en el Pliego, pudiendo requerir al concesionario las actualizaciones, correcciones y mejoras necesarias para garantizar el correcto desarrollo de la explotación y la adecuada supervisión del servicio.

#### **Prescripción 54.- Plataforma de información al viajero (apps, web, etc.)**

El concesionario deberá implantar y mantener durante toda la vigencia del contrato una plataforma tecnológica de información al viajero, compuesta por los sistemas digitales necesarios para la difusión, actualización y gestión en tiempo real de los datos del servicio de transporte urbano.

La plataforma se integrará con el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), el sistema de billeteaje, el conteo de pasajeros, si existe, y el resto de equipamientos embarcados, garantizando la coherencia y actualización automática de la información publicada en los diferentes canales definidos en la Prescripción 35.

El diseño funcional, la arquitectura técnica y la infraestructura de alojamiento serán propuestos por el concesionario, que deberá asegurar su compatibilidad con los sistemas municipales y el cumplimiento de las normas de seguridad y accesibilidad digital. El Ayuntamiento podrá requerir adaptaciones o mejoras tecnológicas en cualquier momento para mantener la interoperabilidad o la homogeneidad con otras plataformas públicas.

La plataforma deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos técnicos:

- Conectividad permanente y sincronización automática con los sistemas embarcados del servicio.
- Transmisión segura mediante protocolo https y almacenamiento en servidores que garanticen la integridad y confidencialidad de los datos.
- Cumplimiento de los requisitos del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público.
- Capacidad para integrar y actualizar en tiempo real los datos del SAE y del billeteaje (frecuencias, horarios, incidencias, tiempos de llegada y ocupación).
- Funcionamiento estable y disponibilidad continua, con mecanismos de copia de seguridad y recuperación ante fallos.
- Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo durante toda la concesión, incluyendo la actualización de licencias, certificados digitales y soporte técnico.

El Ayuntamiento de Alcoy conservará la supervisión sobre el correcto funcionamiento, nivel de servicio y actualización de la plataforma, y podrá auditar su desempeño técnico, solicitar informes o requerir intervenciones al concesionario para garantizar su plena operatividad.

El adjudicatario tendrá en cuenta lo establecido en el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y por lo tanto aplicará la norma EN 301549 V3.2.1 (2021-03) Accessibility requirements for ICT products and services, declarada como estándar armonizado en la Decisión de ejecución (UE) 2021/1339 de la Comisión, de 11 de agosto de 2021. En España esta norma se corresponde con la UNE-EN 301549:2022.

Asimismo, el adjudicatario deberá facilitar al Ayuntamiento de forma anual el informe de Revisión de Accesibilidad para sitios web y apps. Para realizar estas revisiones de accesibilidad, el adjudicatario puede emplear sus propios recursos o empresas externas para certificar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad del Real Decreto 1112/2018 en sus sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles por una entidad de certificación cuya competencia técnica haya sido reconocida formalmente por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) o por otro organismo nacional de acuerdo al Reglamento (CE) n.º 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 339/93.

El concesionario será responsable del correcto funcionamiento, mantenimiento preventivo y correctivo, actualización, conectividad y operatividad de los paneles informativos instalados en las paradas del servicio, conectados al Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) y destinados a mostrar el tiempo estimado de llegada de los vehículos. Estas obligaciones alcanzan tanto a los equipos actualmente existentes como a los que se incorporen durante la vigencia del contrato, en caso de que se oferten como mejora en los criterios de adjudicación.

El concesionario deberá asegurar su integración con el SAE y con la plataforma municipal de información en tiempo real, garantizando la actualización del software y del firmware necesario, la correcta configuración del dispositivo, la estabilidad de las comunicaciones y la gestión de todas las incidencias que afecten a su operatividad.

Cuando el Ayuntamiento requiera la reubicación, retirada temporal o traslado de un panel informativo debido a obras, modificaciones en la red de paradas o necesidades operativas, el concesionario deberá ejecutar dichas actuaciones sin coste adicional, restableciendo su funcionamiento en la nueva ubicación en condiciones de plena normalidad.

El concesionario mantendrá un registro actualizado de incidencias, operaciones de mantenimiento, reposiciones y actuaciones realizadas sobre los paneles informativos, registro que deberá incorporarse a los informes periódicos previstos en las Prescripciones 49 y 50 y mantenerse accesible al Departamento de Movilidad.

#### **Prescripción 55.- Envío de datos en formatos abiertos (GTFS, APIs...) e interoperabilidad.**

El concesionario deberá garantizar, durante toda la vigencia del contrato, el envío normalizado de los datos del servicio y la plena interoperabilidad de los sistemas tecnológicos con las plataformas municipales, autonómicas, estatales y con terceros, empleando para ello formatos abiertos y estándares consolidados. Esta obligación comprende la generación, mantenimiento y actualización continua de los conjuntos de datos relativos al servicio en formatos GTFS y GTFS-Realtime, así como su publicación y disponibilidad para plataformas externas de movilidad. Los ficheros GTFS deberán incorporar, de manera permanentemente actualizada, la estructura de líneas, paradas, horarios, calendarios y trayectos, reflejando cualquier modificación que se produzca. La información en tiempo real se proporcionará mediante fuentes GTFS-Realtime con una frecuencia de actualización adecuada al estándar vigente y con una disponibilidad anual no inferior al 98 %, garantizando que los datos puedan ser consumidos por aplicaciones y planificadores de movilidad como Google Maps, Apple Maps o cualquier otro agente que requiera dichos formatos.

Asimismo, el concesionario será responsable de remitir la información correspondiente del servicio al Punto de Acceso Nacional de Datos de Transporte (NAP), y cuando proceda, al punto autonómico correspondiente, cumpliendo con las exigencias derivadas de la normativa europea de datos de movilidad y asegurando la validez técnica de los ficheros remitidos. El Ayuntamiento podrá requerir al concesionario las correcciones necesarias para asegurar la correcta ingestión de los datos por parte de estas plataformas, debiendo el concesionario atender dichas solicitudes sin ningún coste adicional.

La solución tecnológica utilizada deberá ser plenamente interoperable con la Plataforma Smart City del Ayuntamiento de Alcoy, basada en tecnologías FIWARE y compatible con la norma UNE 178104:2017, con el Esquema Nacional de Seguridad y con las recomendaciones de la Open & Agile Smart Cities (OASC). La comunicación con la plataforma municipal se realizará a través de las APIs REST habilitadas al efecto, utilizando exclusivamente los formatos y estructuras definidos por el Ayuntamiento. El concesionario adaptará sus sistemas para ajustarse al modelo de datos estandarizado indicado por la Administración y garantizará el uso de los protocolos de intercambio requeridos (lenguaje JSON con protocolo HTTP o MQTT o NGSIV2) según determine el Ayuntamiento. Cuando, por necesidades específicas del servicio, se proponga una solución alternativa de integración, el concesionario deberá emitir un informe técnico justificativo y obtener la aprobación previa del Ayuntamiento antes de implantarla.

El concesionario deberá proporcionar al Ayuntamiento acceso seguro y documentado a la API del sistema de explotación utilizado, permitiendo la consulta de datos en tiempo real, el acceso a los históricos y la interoperabilidad con los sistemas municipales existentes o futuros. Este acceso incluirá credenciales seguras para

el personal autorizado y documentación técnica permanentemente actualizada sobre la estructura, disponibilidad y uso de la API. A lo largo de la concesión, el concesionario estará obligado a implementar, sin coste adicional para el Ayuntamiento, las adaptaciones necesarias para atender nuevos requerimientos de integración que puedan surgir, asegurando en todo momento la compatibilidad con los estándares abiertos establecidos en este Pliego.

Todos los mecanismos de intercambio de datos deberán operar bajo criterios estrictos de seguridad informática, ajustándose a la normativa vigente en materia de protección de datos y al Esquema Nacional de Seguridad. La transmisión de información deberá realizarse mediante canales seguros que garanticen la confidencialidad e integridad de los datos, debiendo el concesionario mantener sistemas de respaldo y recuperación que aseguren la disponibilidad continua de la información y la trazabilidad de los accesos.

El Ayuntamiento podrá verificar en cualquier momento la operatividad de los sistemas de datos, el funcionamiento de las fuentes GTFS y GTFS-Realtime, la remisión al NAP, la disponibilidad de la API y la correcta integración con la Plataforma Smart City. Cuando se detecten desviaciones o incumplimientos, el Ayuntamiento podrá requerir al concesionario la adopción inmediata de medidas correctoras y las actualizaciones que resulten necesarias para garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones de interoperabilidad y envío de datos establecidas en el presente Pliego.



## CAPÍTULO 8: RÉGIMEN SANCIONADOR

### Prescripción 56.-Tipología de incumplimientos

El incumplimiento por la empresa concesionaria del servicio de lo establecido en el presente pliego constituirá infracción administrativa, y dará lugar a las correspondientes sanciones.

Se consideran incumplimientos **LEVES** las siguientes acciones u omisiones por parte del concesionario:

- No prestar las expediciones programada en los horarios oficiales programados.
- Salir de una parada antes del horario programado.
- Salir de una parada de cabecera (primera parada de la expedición) con más de 5 minutos de retraso respecto al horario programado.
- Salir de una parada intermedia con más de 10 minutos de retraso respecto al horario programado. Para una misma expedición, no se estimará este incumplimiento si previamente ya ha sido considerado el del punto anterior.
- Cuando se dé una situación de falta de capacidad del vehículo titular asignado a una expedición, no atender en menos de 20 minutos con otro/s vehículo/s a los usuarios que esperan en la/s parada/s.
- Desviar una expedición de su itinerario programado u omitir la realización de alguna parada sin autorización de los responsables del Servicio.
- No asumir una modificación en los horarios oficiales programados (y en los correspondientes horarios) establecida y comunicada por el Ayuntamiento, adaptando el servicio, en un plazo no superior a 15 días naturales (siempre que tal modificación no requiriera la adquisición de un vehículo nuevo).
- Prestar servicio con un vehículo de tipología diferente a la autorizada por el Ayuntamiento; o, dentro de una misma tipología, no utilizar los vehículos en orden a su menor antigüedad.
- No comunicar al Ayuntamiento la indisponibilidad de cualquier vehículo para prestar el servicio, sean cuales fueren las causas: bus en reparación; en operaciones de mantenimiento preventivo; en la ITV; etc.
- Incumplir cualquiera de las prescripciones de los manuales de buen uso de los equipamientos tecnológicos, y de su software asociado, que el Ayuntamiento entregará al concesionario.
- Tardar más de tres meses para reemplazar un vehículo que ha sufrido un siniestro total.
- Incumplir alguna de las prescripciones de la publicidad e imagen corporativa de este pliego o del Ayuntamiento.
- El mal funcionamiento del poste (o pilar) de carga o del pantógrafo en cocheras.
- Incumplir alguna de las prescripciones de información al usuario

- No respetar y mantener la terminología y los formatos de diseño de los contenidos de información generados por el Ayuntamiento.
- Incumplir alguna de las prescripciones en cuanto a SAE y centros de control e información en tiempo real.
- Incumplir cualquiera de los plazos máximos señalados en el tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios.
- Incumplir cualquiera de los plazos máximos para el suministro de información consignados en este Pliego, en el Pliego de condiciones técnicas o en las disposiciones normativas que fueren de aplicación.
- Incumplir cualquiera de las prescripciones relativas al uniforme del personal de conducción.
- No contar con cambio de moneda metálica o billetes hasta la cantidad que se encuentre reglamentariamente determinada.
- La falta de respeto o trato desconsiderado de palabra u obra para con el público por parte de los empleados del concesionario.
- No realizar una acción formativa comprometida en la proposición técnica del concesionario.
- No realizar una acción o campaña de promoción comprometida en la proposición técnica del concesionario.
- Realizar acciones o campañas de promoción del servicio sin la aprobación previa del Ayuntamiento.
- El mal funcionamiento de la rampa o elevador del vehículo.
- La falta, el mal estado de conservación o el mal funcionamiento de las butacas del vehículo y de sus componentes (tapicería, reposabrazos, sistema de reclinación,...).
- La ausencia, el mal estado de conservación o el mal funcionamiento de algún elemento o dispositivo del vehículo, entre otros: bandejas portaobjetos, racks para equipajes; pulsadores y rótulos de solicitud de parada o de rampa/elevador; luces de lectura; pictogramas informativos; sistemas de amarre de sillas de ruedas y bicicletas; martillos para la rotura de ventanas; etc.
- El mal funcionamiento del sistema de climatización, o viajar con una temperatura inadecuada.
- El mal funcionamiento de los paneles informativos o la megafonía del vehículo por causas atribuibles al concesionario.
- No comunicar al Ayuntamiento cualquier anomalía en el funcionamiento de los paneles informativos o la megafonía del vehículo.
- El inadecuado estado de limpieza, tanto interior como exterior, del vehículo.

- El inadecuado estado de limpieza de los bienes de las cocheras municipales (mobiliario urbano, paredes, iluminación, paneles informativos,...).
- El inadecuado estado de conservación de los bienes de las infraestructuras existentes en vía pública como aseos, oficina de atención al usuario, etc...

Se consideran incumplimientos **GRAVES** las siguientes acciones u omisiones por parte del concesionario:

- Obstruir cualquier labor de control e inspección en los vehículos, las instalaciones y/o las infraestructuras.
- Por razón de un excesivo número de vehículos no disponibles (por siniestro, reparación, mantenimiento preventivo,...), no disponer de la flota mínima necesaria para prestar el servicio programado con la máxima eficiencia.
- Prestar servicio con un vehículo de más de 15 años de antigüedad.
- Prestar servicio con un vehículo no adscrito a la concesión sin previa autorización por parte del Ayuntamiento.
- Incumplir alguna especificación técnica del vehículo que pueda afectar de forma substancial a sus condiciones de seguridad, accesibilidad, confort, eficiencia energética y/o medioambiental, durabilidad o imagen corporativa.
- Incumplir alguno de los compromisos adquiridos en el Plan de mantenimiento y limpieza de los vehículos.
- Prestar servicio con un vehículo que presente daños o deterioros que puedan poner en riesgo la seguridad de los viajeros.
- Reemplazar un vehículo que ha sufrido un siniestro total por otra unidad de mayor antigüedad o de características técnicas no equivalentes (diferente tipología, calidades inferiores,...) a las del vehículo siniestrado.
- No respetar alguna prohibición de tráfico.
- Transportar más viajeros de pie que los permitidos.
- Denegar la venta de billetes o el acceso al vehículo a quienes los hubieran adquirido previamente, salvo por falta de capacidad del vehículo.
- Instalar en el vehículo cualquier sistema o dispositivo tecnológico (hardware o software) no autorizado por el Ayuntamiento, o modificar o alterar los sistemas dispuestos por éste.
- Exender billeteaje o documentos análogos no autorizados previamente por el Ayuntamiento.
- Para la ejecución de obras o la compra de vehículos no considerados para el inicio de los servicios, incumplir las instrucciones procedimentales indicadas por el Ayuntamiento.

- No disponer del certificados de calidad exigidos en el presente pliego en el plazo de un año.
- No prestar información al viajero de forma accesible según la legislación vigente.
- Cometer cinco (5) incumplimientos LEVES dentro del plazo de 90 días naturales.
- Reincidir en un mismo incumplimiento LEVE dentro del plazo de 30 días naturales.
- No proporcionar la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores regulada en el artículo 130 de la LCSP.
- La no comunicación de la variación en la relación nominal de las personas que constituyen la plantilla con la que se inicia el Contrato, prevista en el artículo 31.
- La no elaboración en un mes tras la suscripción del contrato del documento de condiciones concretas de la prestación, indicado en el artículo 32.3 de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana, indicado en la prescripción 27 de los presentes pliegos.
- Prestar el servicio sin encontrarse bajo la cobertura de los seguro de responsabilidad civil previstos como obligaciones para el concesionario en los presentes pliegos.
- No realizar los inventarios previstos como obligaciones del concesionario en el artículo 13 de los presentes pliegos.
- También se considerará como incumplimiento cualquier acción u omisión contraria a los compromisos adquiridos por el concesionario en su proposición técnica y que no esté tipificado específicamente en esta cláusula. En estos casos, la clasificación en leve o grave se realizará por el órgano de contratación, atendiendo a la naturaleza de la perturbación generada en el servicio y de los perjuicios causados, en su caso.

#### **Prescripción 57.-Cuantía de las penalidades y procedimiento sancionador**

Los incumplimientos se penalizarán como sigue:

- Incumplimientos LEVES: penalidad por importe de hasta 1.000 euros.
- Incumplimientos GRAVES: penalidad por importe desde 1.001 hasta 3.000 euros.

De acuerdo con lo que se determina en el artículo 264.2 de la LCSP, los límites establecidos para las penalidades serán los estipulados en los puntos anteriores siempre que el daño causado no supere la cuantía máxima fijada en dichos límites. Si la cuantía del daño causado es superior a la penalidad máxima establecida, se ampliará el límite hasta el valor del daño causado.

En la imposición de las penalidades, el Ayuntamiento guardará la debida adecuación y proporcionalidad entre la gravedad del incumplimiento y la penalidad aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación:

- La existencia de intencionalidad.
- La naturaleza de la perturbación generada en el servicio y de los perjuicios causados.
- La reiteración o reincidencia.
- La existencia o no de instrucciones expresas o requerimientos previos de la Administración sobre el particular.

Conforme a lo establecido en el artículo 264.6 de la LCSP, con independencia del régimen de penalidades previsto en este Pliego, la Administración podrá también imponer al concesionario multas coercitivas cuando persista en el incumplimiento de sus obligaciones, siempre que hubiera sido requerido previamente y no las hubiera cumplido en el plazo fijado. A falta de determinación por la legislación específica, el importe diario de la multa será de 3.000 euros.

Cuando el concesionario hubiere infringido las condiciones establecidas en el artículo 215.2 de la LCSP para proceder a la subcontratación, o no hubiere acreditado la aptitud del subconcesionario o las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o las que hacen urgente la subcontratación, el Ayuntamiento podrá imponer una penalidad de hasta un 50% del importe del subcontrato o resolver el contrato, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 211.1.f) segundo párrafo de la LCSP.

Cuando el concesionario hubiere incumplido el contrato de concesión de servicios, y de tal incumplimiento se derivase perturbación grave y no reparable por otros medios, y el Ayuntamiento no decidiese la resolución del contrato, se podrá proceder al secuestro o intervención del mismo en los términos establecidos en el artículo 263 LCSP. En todo caso, el concesionario deberá abonar a la Administración los daños y perjuicios que efectivamente le haya ocasionado.