

Expediente nº2025-057052

Área de Movilidad y Sostenibilidad

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

OBJETO: Concesión de servicios para la explotación de parcelas, en régimen de rotación, y galería comercial del aparcamiento municipal de Plaza Indautxu de Bilbao.

ELABORADO POR:

JUAN OLASCOAGA (Jefe Sección Infraestructuras de Aparcamientos)

JUAN ANTONIO OLASCOAGA
ARRATE -
34081643J

Firmado digitalmente por
JUAN ANTONIO
OLASCOAGA ARRATE -
34081643J
Fecha: 2025.10.27
12:50:45 +01'00'

Con el visto bueno de:

MAR BECH (Subdirectora Gestión de Movilidad)

MARIA DEL MAR BECH
AFONSO -
00827545M

Firmado digitalmente por
MARIA DEL MAR
BECH AFONSO -
00827545M

IGNACIO ALDAY (Director de Movilidad)



Firmado digitalmente por
IGNACIO ALDAY
RUIZ - 16251016K

ÍNDICE

CAPÍTULO I- ALCANCE DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	4
Artículo 1. Antecedentes	4
Artículo 2. Objeto del pliego	5
Artículo 3. Alcance de la Concesión	5
Artículo 4. Plazos de ejecución el contrato	6
Artículo 5. Medios humanos	6
CAPÍTULO II- RÉGIMEN DE EXPLOTACIÓN DEL APARCAMIENTO DE ROTACIÓN Y GALERÍA COMERCIAL	7
Artículo 7. Usos	7
Artículo 8. Labores comprendidas en la concesión de la explotación	7
Artículo 9. Gestión del Aparcamiento de rotación y Galería Comercial	8
Artículo 10. Ocupación temporal de parcelas	8
Artículo 11. Aparcamiento de rotación	9
Artículo 12. Tarifas	9
Artículo 13. Revisión de tarifas	9
Artículo 14. Canon	10
Artículo 15. Servicio de recarga eléctrica	10
Artículo 16. Derechos de las personas usuarias	11
Artículo 17. Obligaciones de las personas usuarias del aparcamiento de rotación	11
Artículo 18. Derechos de la concesionaria	12
Artículo 19. Obligaciones de la concesionaria	12
Artículo 20. Huelga y Servicios Mínimos	14
Artículo 21. Relaciones Laborales	14
Artículo 22. Otras relaciones	14
Artículo 23. Hojas de reclamaciones	15
Artículo 24. Servicios Higiénicos	15
Artículo 25. Utilización del aparcamiento	16

Artículo 26. Modalidades de utilización	16
Artículo 27. Abono Diurno	17
Artículo 28. Abono Nocturno	17
Artículo 29. Abono 24 horas	18
Artículo 30. Abono con reserva de plaza	18
Artículo 31. Estacionamiento de vehículos de personas usuarias	19
Artículo 32. Cajeros	19
Artículo 33. Pérdida o extravío del ticket	19
Artículo 34. Publicidad	20
Artículo 35. Datos a suministrar al Ayuntamiento	20
Artículo 38. Seguro de responsabilidad civil	22
Artículo 39. Seguros	22
Artículo 40. Reglamento de Régimen interior	22
Artículo 41. Conservación del Aparcamiento de rotación y galería comercial	23
Artículo 42. Parcelas destinadas a Movilidad Reducida	24
ANEXO I. RELACIÓN DE PUESTOS DE LA CONCESIÓN ACTUAL	26
ANEXO II. PLANO ACTUAL APARCAMIENTO	27

CAPÍTULO I- ALCANCE DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Artículo 1. Antecedentes

El aparcamiento de Indautxu se construyó en el año 1978 y en el año 2004 se realizó una adecuación del mismo. Consta de 4 plantas de aparcamiento rotacional con capacidad para 570 vehículos. Asimismo, el sótano -1 se comparte con una galería comercial de 13 locales, destinados a diversos usos (supermercado, zapatería, hostelería, etc.) y con distintas superficies, haciendo un total de 2.131,86 m².

A lo largo de los años que lleva en funcionamiento este aparcamiento, se ha podido constatar tanto su alto índice de ocupación, como la importancia del servicio que presta a las actividades terciarias y comerciales existentes en su entorno, por lo que se hace necesario mantenerlo para satisfacer la fuerte demanda de plazas de aparcamiento en la zona. La actual concesión administrativa de explotación del aparcamiento municipal de rotación y galería comercial vence el próximo 16 de enero de 2026.

Son muchas las posibilidades que ofrecen el actual aparcamiento y galería comercial de Indautxu, debido a su ubicación, situado en el centro de la ciudad y en la Zona de Bajas Emisiones, sus dimensiones y su cercanía a medios de transporte público colectivo. Nos encontramos, por tanto, ante una ubicación estratégica que, impulsadas por los avances tecnológicos y demandas de sostenibilidad, ofrece múltiples posibilidades para adaptarse a las nuevas necesidades en el ámbito de la logística y la movilidad en la ciudad.

En este contexto, el Área de Movilidad y Sostenibilidad está iniciando un proyecto estratégico que mejore, desde el punto de vista de la movilidad, el entorno de manera significativa y que contemple, asimismo, el reacondicionamiento de la infraestructura y las instalaciones del aparcamiento de la Plaza de Indautxu, la galería comercial y sus accesos para adaptarlos a la normativa y necesidades actuales en relación fundamentalmente a la accesibilidad, sistemas de ventilación y seguridad de los espacios.

Con el objeto de seguir prestando el servicio desde que finalice el contrato actual hasta que finalice la realización de este proyecto, se hace necesario realizar una nueva concesión administrativa de explotación del aparcamiento municipal de rotación y la galería comercial de la Plaza de Indautxu.

Artículo 2. Objeto del pliego

El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones para el otorgamiento de una Concesión de servicios para la explotación de parcelas, en régimen de rotación, y galería comercial del aparcamiento municipal de Plaza Indautxu de Bilbao.

Artículo 3. Alcance de la Concesión

3.1 Explotación del aparcamiento en régimen de rotación

La concesión conlleva la posibilidad por parte del concesionario de explotar las 4 plantas del aparcamiento en régimen de rotación, conforme a lo establecido en la ordenanza en vigor, y con las salvedades incluidas en este pliego. Actualmente el aparcamiento cuenta con un total de 570 parcelas, y un lavacoches.

Las 570 parcelas se distribuyen de la siguiente manera:

	Parcelas totales	Parcelas movilidad reducida	Parcelas con punto de recarga
Planta 1	75	12	8
Planta 2	173	4	0
Planta 3	169	4	0
Planta 4	153	4	0
Total	570	24	3

Cualquier modificación en el número de plazas o de su uso, requerirá del permiso municipal correspondiente.

3.2 Galería Comercial

Explotación por parte del concesionario de los 13 locales que conforman la galería comercial situada en el sótano -1 del aparcamiento. La gestión se someterá a la legislación vigente de arrendamientos urbanos, estando limitados los plazos de los arrendamientos al plazo de la Concesión.

Cualquier de su uso, requerirá del permiso municipal correspondiente.

Artículo 4. Plazos de ejecución el contrato

La ejecución del contrato comenzará el 17/01/2026 y finalizará el 17/01/2027, es decir, **el plazo de duración de la concesión será de 12 meses, siendo la fecha prevista de inicio el 17/01/2026.**

Artículo 5. Medios humanos

La empresa adjudicataria dispondrá de una organización con personas y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato. La empresa adjudicataria se encargará de que todas las obligaciones descritas sean atendidas por personal técnico adecuado y suficiente que garantice la correcta ejecución del contrato.

El personal asignado para la prestación del servicio desarrollará sus tareas teniendo en cuenta las indicaciones y directrices que determine la Dirección del contrato.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

La empresa adjudicataria identificará a la persona Responsable o Delegado de la Obra que asuma la responsabilidad de la correcta ejecución de los trabajos y que deberá llevar a cabo las siguientes funciones:

- Interlocución y coordinación con el Ayuntamiento
- Asistencia a cuantas reuniones se le convoquen.

Disponibilidad permanente (24 horas al día todos los días del año), y deberá poder ser contactada en todo momento a través de teléfono móvil. Para los periodos de ausencia por permiso/baja/vacaciones, la empresa Concesionaria deberá nominar a un sustituto con las mismas capacidades funcionales.

También se deberá garantizar un servicio de atención a la persona usuaria encargado de prestar asistencia a las dudas que puedan surgir con el funcionamiento del aparcamiento. Podrá ser presencial o remoto, y estará operativo durante las 24 horas del día.

CAPÍTULO II- RÉGIMEN DE EXPLOTACIÓN DEL APARCAMIENTO DE ROTACIÓN Y GALERÍA COMERCIAL

Artículo 7. Usos

La concesionaria destinará el Aparcamiento subterráneo al uso de aparcamiento rotatorio y al uso comercial, en la zona destinada a locales o galería comercial, quedando prohibida cualquier otra actividad ajena a los usos mencionados, salvo máquinas vending, lavadero de vehículos y recarga de vehículos eléctricos.

El uso para aparcamiento de vehículos se efectuará únicamente sobre las plazas constituidas al efecto y hábiles en cada momento.

Artículo 8. Labores comprendidas en la concesión de la explotación

La adjudicación del contrato de concesión conlleva la obligación de la concesionaria de realizar todas las labores que sean necesarias para llevar a buen término los objetivos de esta, y que se enumeran de forma no exhaustiva:

1. Revisión del Reglamento de Régimen Interior actual, y en su caso, redacción de uno nuevo que, adaptado a la Ordenanza Municipal en vigor que regula los aparcamientos de rotación, habrá de ser aprobado por el Ayuntamiento de Bilbao, y que estará, en todo momento, a disposición de las personas usuarias del aparcamiento.
2. Gestión de las parcelas de aparcamiento, conforme a lo fijado en la Ordenanza y en este Pliego.
3. Gestión del servicio de recarga de vehículos eléctricos/enchufables.
4. Gestión y conservación de los elementos e instalaciones del edificio destinadas a aparcamiento en rotación, cuatro (4) incluida la Galería Comercial. Mantenimiento y conservación de dichas plantas y sus instalaciones en las debidas condiciones, incluidos los accesos rodados y peatonales vinculados al aparcamiento, que discurren por aceras y calzadas municipales.
5. Presentar al Ayuntamiento de Bilbao cuantos documentos e informes con relación a la ejecución de esta concesión, sean exigidos por el Área de Movilidad y Sostenibilidad.

Artículo 9. Gestión del Aparcamiento de rotación y Galería Comercial

La gestión del aparcamiento de rotación y de la galería comercial de Plaza de Indautxu será competencia exclusiva del Concesionario. Todo ello sin perjuicio de las potestades de intervención del Ayuntamiento de Bilbao o de otras Administraciones Públicas establecidas en disposiciones de carácter general o en el presente Pliego.

La gestión del aparcamiento de rotación y de la galería comercial tendrá el carácter de actividad privada del Concesionario. En ningún caso serán imputables al Ayuntamiento de Bilbao las actividades de gestión realizadas por el Concesionario.

Artículo 10. Ocupación temporal de parcelas

El Ayuntamiento de Bilbao podrá reservarse el derecho de ocupación temporal del aparcamiento para destinarlo a un uso distinto al de rotación, cuando políticas de movilidad de interés general así lo requieran. Estas políticas podrán abarcar, entre otras:

- La reubicación temporal de residentes por obras en los Aparcamientos de residentes cercanos.
- Disminución temporal o definitiva de zonas de estacionamiento en superficie.
- La celebración de un evento de interés general en la ciudad, promovido por el Ayuntamiento de Bilbao.

En cualquier caso, la adopción de estas medidas conllevará una reducción en el Canon anual a pagar, proporcional a las plazas ocupadas y el tiempo de ocupación, teniendo en cuenta, para su cálculo, que el tiempo de ocupación se computará por días, de conformidad con la siguiente fórmula.

$$C = C_n \times \frac{(365 - Noc)}{365}$$

donde:

C: canon a abonar

Cn: canon correspondiente al año completo

Noc: número de días de ocupación temporal de la parcela

Asimismo, la adopción de estas medidas no podrá afectar a más de 50 parcelas de la capacidad total diaria del aparcamiento.

Artículo 11. Aparcamiento de rotación

El servicio de carácter rotatorio se prestará al público con carácter permanente, 24 horas durante todos los días del año.

La utilización por parte de las personas usuarias del aparcamiento será libre, sin más restricciones que las inherentes a su capacidad, a las características de los vehículos y a las modalidades de utilización.

La concesionaria podrá establecer solamente las modalidades de uso de aparcamiento delimitadas en la ordenanza en vigor que regula los aparcamientos de rotación y en este pliego.

Artículo 12. Tarifas

La utilización rotacional del Aparcamiento se efectuará bajo control horario y pago de la tarifa establecida con carácter general, la cual deberá incluir la imposición directa correspondiente.

Las tarifas en vigor en el año 2025, IVA del 21% incluido, son:

Estancias ≤ 5 minutos	0,00 €
Cada minuto de los primeros 15 minutos.....	0,009929 €
Cada minuto siguiente.....	0,02816 €
Precio máximo día (12 horas)	21,37031 €

Una vez abonado el importe correspondiente a la estancia del vehículo, la persona usuaria debe efectuar la salida del aparcamiento en el plazo máximo de 15 minutos. Más allá de dicho margen temporal, la persona usuaria deberá abonar la tarifa correspondiente al tiempo de más que permanezca en el interior del aparcamiento.

En cualquier caso, se concederá un plazo de cortesía de 10 minutos por el que no se cobrará, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.

El ayuntamiento tiene la potestad de intervenir en las tarifas del aparcamiento, cuando así lo considere conveniente, en consideración a la política sobre movilidad que se implante en la ciudad. Esta facultad se aplicará, sin perjuicio del equilibrio económico-financiero de la concesión.

Artículo 13. Revisión de tarifas

La revisión de tarifas se llevará a cabo con periodicidad anual, y deberá aprobarse expresamente por el Ayuntamiento, previa petición razonada por escrito que habrá de presentar la concesionaria en el Registro Municipal, y con el informe previo y perceptivo del área municipal competente en

materia de aparcamientos.

La revisión se realizará, en todo caso, conforme a la variación del índice oficial de precios al consumo publicado por el INE, entre los meses de septiembre del año corriente y septiembre del año anterior.

La referida petición deberá presentarse formalmente dentro de la primera quincena del mes de octubre de cada año, aportando la información sobre el grado de ocupación de conformidad con lo dispuesto en la Ordenanza de aparcamiento y estacionamiento. El retraso o no presentación de esta información determinará la no aprobación municipal de la revisión de tarifas, sin que ello genere derecho a indemnización o compensación algunas a favor de la mercantil gestora.

La revisión anual de las tarifas se realizará tomando como base las tarifas aprobadas y vigentes en el año anterior de conformidad con lo establecido en la Ordenanza de aparcamiento y estacionamiento.

En ningún caso podrá reclamarse indemnización al Ayuntamiento o pretender compensaciones económicas directas o indirectas, motivadas en la no actualización de tarifas, en la forma o cuantía planteadas, por parte de órganos estatales o autonómicos competentes en la materia.

Artículo 14. Canon

La concesionaria queda obligada a abonar al Ayuntamiento de Bilbao un canon concesional anual, cuya cuantía será conforme a la oferta de la concesionaria en la licitación.

En el caso de ocupación temporal de parcelas el canon anual se reducirá de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de este pliego.

En caso de impago del canon, este se exigirá con arreglo a la Ordenanza fiscal general de gestión, recaudación e inspección, sin perjuicio de la imposición de las penalizaciones que procedan o de la resolución del contrato, si así se prevé.

El canon será actualizado cada año, de acuerdo con el Índice de Precios al Consumo (IPC) de la CAPV elaborado por el Instituto Nacional de Estadística.

Artículo 15. Servicio de recarga eléctrica

El precio del gasto energético que deberán abonar las personas usuarias se calculará conforme a los precios contratados con la compañía suministradora de energía, con un recargo máximo del 19 % que aglutinará todos los conceptos. A este precio se le añadirá el precio de la estancia, que se calculará de conformidad con lo establecido en los artículos anteriores de este pliego, pudiendo fijar, para las parcelas electrificadas, tarifas diferentes a las establecidas, pero que serán en cualquier caso inferiores o iguales a las mismas.

Las instalaciones necesarias para la prestación de este servicio cumplirán las normativas vigentes, así como las directivas y homologaciones que, en su caso, la Administración establezca y, en cualquier caso, deben ser autorizadas previamente por el Ayuntamiento de Bilbao.

Artículo 16. Derechos de las personas usuarias

Quién utilice adecuadamente el aparcamiento, tendrá los siguientes derechos, sin perjuicio de aquellos otros que pudieran derivarse del Ordenamiento Jurídico en general:

- a) Disponer de una plaza de aparcamiento libre para el estacionamiento de su vehículo.
- b) Usar las instalaciones en las debidas condiciones de seguridad.
- c) Uso y disfrute de las instalaciones adicionales al hecho mismo del estacionamiento, que pueda contener el aparcamiento, sin perjuicio de la correspondiente contraprestación económica que se establezca.
- d) Recibir un trato educado por parte del personal del aparcamiento.
- e) Obtener hojas de reclamaciones, tanto en euskera como en castellano, a fin de expresar su disconformidad con la prestación de la actividad o servicio.
- f) Obtener la devolución, en su caso, de la diferencia cobrada en exceso, ante supuestos de pérdida del ticket, una vez aparecido éste, con los condicionantes del artículo 36.

Artículo 17. Obligaciones de las personas usuarias del aparcamiento de rotación

Quién acceda al interior del aparcamiento, tendrá los siguientes deberes y obligaciones, sin perjuicio de aquellos otros que pudieran derivarse del Ordenamiento Jurídico en general:

- a) Estacionar su vehículo en las dársenas habilitadas al efecto, en la forma establecida en la normativa municipal sobre aparcamientos, en estos pliegos o en el Reglamento Interno.
- b) Abonar el importe correspondiente a la estancia de su vehículo, conforme a las tarifas vigentes. Se concederá un plazo de cortesía por el que no se cobrará, para el caso de que se decida finalmente no hacer uso del aparcamiento, por un tiempo mínimo de 5 minutos desde que se produjo el acceso.
- c) Abstenerse de causar daños a otros vehículos o a las dependencias e instalaciones del aparcamiento.
- d) Seguir las instrucciones dadas por el personal del aparcamiento, en beneficio de la buena marcha de la actividad y de su normal explotación.

-
- e) Abandonar las instalaciones en el plazo máximo de 15 minutos desde el abono de la tarifa, atendiéndose en este caso a lo dispuesto en la ordenanza municipal vigente y en estos pliegos respecto a los supuestos en que aquel plazo se supere.

Artículo 18. Derechos de la concesionaria

La Concesionaria tendrá derecho a:

- a) Explotar el servicio durante el plazo de la concesión y de las prórrogas que en su caso se acuerden, de acuerdo con el contenido en este pliego, con la normativa que le resulte de aplicación y con las decisiones que en el ejercicio de las potestades adopte el Ayuntamiento.
- b) Percibir de las personas usuarias del servicio las tarifas que procedan.
- c) Percibir la Indemnización correspondiente por rescate de la concesión, salvo que se hubiera adoptado por causa que le fuere imputable o no hubiera dejado los bienes a disposición del Ayuntamiento de Bilbao al término del período concesional o en su caso, por la supresión del servicio.

Artículo 19. Obligaciones de la concesionaria

La concesionaria está obligada a cumplir en todo momento con lo regulado en la ordenanza de aparcamiento y estacionamiento en materia de gestión de aparcamientos municipales.

Son obligaciones, entre otras, las siguientes:

- a) Prestar el servicio en condiciones de absoluta normalidad y de forma continuada e ininterrumpida.
- b) Mantener y conservar el Aparcamiento en perfecto estado de funcionamiento, de seguridad, salubridad y ornato, con todos sus elementos, instalaciones y servicios, incluidas las de carácter complementario que haya podido realizar la Concesionaria y que revertirán al Ayuntamiento de Bilbao, sin coste alguno para éste, al finalizar el contrato.
- c) Asumir el coste de todas las reparaciones o deterioros producidos por las personas usuarias.
- d) Asumir los costes y gastos de mantenimiento de material o instalaciones, suministros de agua y energía, residuos industriales y aguas residuales de las plantas destinadas a la explotación en régimen de rotación por parte de la concesionaria del aparcamiento.
- e) Hacerse cargo de las obras y actuaciones que conlleve la adecuación de la explotación o utilización del aparcamiento, y ello mientras dure la concesión.

-
- f) Respetar el objeto de la Concesión y los Límites establecidos en la misma, no pudiendo destinar los bienes a un uso distinto del pactado y abstenerse de ejecutar obras o alteraciones, sin previa autorización del Ayuntamiento de Bilbao.
 - g) Responder de los daños y perjuicios que por el funcionamiento del servicio se causaren al Ayuntamiento de Bilbao o a terceras personas, excepto el robo de elementos singulares de los vehículos, y pagar las Indemnizaciones correspondientes, salvo que se hubieran producido en virtud de actos realizados en cumplimiento de una orden impuesta por la Corporación de manera ineludible.
 - h) Aplicar las tarifas que en cada momento estén vigentes, mediante aprobación por el Ayuntamiento de Bilbao.
 - i) Ejercer y explotar por sí la concesión y el servicio y no cederla o traspasarla a terceros sin la conformidad del Ayuntamiento de Bilbao.
 - j) Satisfacer los tributos de cualquier orden que graven las instalaciones y la explotación del aparcamiento, sean estatales, autonómicos o locales o de cualquier otro orden, si no estuviera exento de ello.
 - k) Asumir, además, cuantos gastos y costes genere la explotación de la actividad y cualquier otra que la prestación del servicio requiera.
 - l) Vigilar y mantener todas las instalaciones dependientes del Aparcamiento, así como los vehículos estacionados en él.
 - m) Vigilar e impedir, adoptando las medidas que estime oportuno, el estacionamiento indebido de vehículos en aquellas zonas no establecidas como dársenas de aparcamiento.
 - n) Poner a disposición del Ayuntamiento de Bilbao, dentro del plazo correspondiente, los bienes objeto de la concesión.
 - o) Facilitar al Ayuntamiento de Bilbao cuántos datos solicite, con el objeto de asegurar la correcta gestión del aparcamiento de rotación.
 - p) Admitir el uso y disfrute del servicio en condiciones de igualdad a todas las personas usuarias que lo soliciten.
 - q) Facilitar las modificaciones en el uso normal del Aparcamiento que el Ayuntamiento de Bilbao pudiera poner en marcha.
 - r) Cumplir la Normativa vigente en materia fiscal, laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo, quedando el Ayuntamiento exonerada de cualquier responsabilidad por este incumplimiento.

-
- s) Cumplir con las disposiciones legales o reglamentarias que sean de aplicación, no sólo las relativas a concesiones y explotación de servicios locales, sino también todas las relativas a normas de policía administrativa que afecten a este tipo de Instalaciones.
 - t) Obligaciones contables: En cualquier momento la Institución Municipal podrá exigir la presentación de las cuentas anuales (memoria, balance y cuentas de pérdidas y ganancias) conforme determina la normativa mercantil vigente, auditada a fecha cierta, otorgando el plazo necesario al efecto.

Artículo 20. Huelga y Servicios Mínimos

Los conflictos colectivos entre la Concesionaria y sus trabajadores no podrán afectar al desarrollo de la actividad, debiendo asegurarse, en todo caso, los servicios mínimos que impliquen el funcionamiento del aparcamiento, sin retraso alguno.

El Ayuntamiento fijará el servicio mínimo de obligado cumplimiento por las partes interesadas, de conformidad con la Normativa correspondiente.

Las consecuencias económicas que el incumplimiento de esta obligación pueda tener para el Ayuntamiento, deberán ser indemnizadas por la concesionaria.

Artículo 21. Relaciones Laborales

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá relación jurídica ni laboral con el personal perteneciente a la concesionaria, ni a empresas participantes en las obras y labores de adecuación del Aparcamiento, ni durante el plazo de vigencia de la concesión, ni al término del mismo.

Todo el personal que emplee la concesionaria para la prestación del servicio deberá ser retribuido conforme a la normativa laboral vigente de aplicación, estando la concesionaria en todo momento al corriente de las cuotas de la Seguridad Social.

Asimismo, la concesionaria estará obligada a proporcionar al Ayuntamiento, en el plazo máximo de 15 días hábiles, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores que resulte necesaria para permitir la evaluación de los costes laborales que pueda resultar necesaria a efectos de actuaciones futuras como próximas adjudicaciones.

Artículo 22. Otras relaciones

La concesionaria será responsable frente al Ayuntamiento de Bilbao o terceros de los daños, perjuicios y accidentes que pudieran ocasionarse durante la utilización del Aparcamiento mientras dure la concesión.

Artículo 23. Hojas de reclamaciones

Las hojas de reclamaciones representan el medio de comunicación entre la persona usuaria y el Ayuntamiento, cuando ésta observe deficiencias en la prestación del servicio.

La concesionaria facilitará, en formato bilingüe, en el momento que para ello sea requerido, la hoja u hojas de reclamación solicitada/s por la persona usuaria, sin ningún tipo de excusas.

Las Hojas de reclamaciones, debidamente secuenciadas y selladas, se acogerán a lo establecido en la Normativa General de Consumo.

Una vez efectuada la reclamación, la concesionaria, además de quedarse con su copia, remitirá al Ayuntamiento, en el improrrogable plazo de diez (10) días, desde que ésta se produjo, la reclamación realizada con su correspondiente informe de alegaciones, que servirá de base para la resolución de la reclamación.

En las cajas de pago del aparcamiento, en lugar visible, se indicará, para conocimiento de todas las personas usuarias, la existencia de las hojas de reclamaciones.

Artículo 24. Servicios Higiénicos

El aparcamiento cuenta con un servicio higiénico femenino, masculino y de personas de movilidad reducida de uso público que deberá dar servicio tanto a las personas usuarias del aparcamiento de rotación como a las personas usuarias de la galería comercial y su acceso será libre, fácil y gratuito para todas las personas usuarias con sistemas con apertura automática o manual con cerradura.

Asimismo, deberán mantener las siguientes condiciones generales:

- a) Las paredes y suelo serán de materiales lisos e impermeables, de fácil limpieza y desinfección. Las paredes estarán alicatadas.
- b) Contarán con instalación de agua corriente
- c) La ventilación e iluminación serán apropiadas a la capacidad y volumen de los mismos.
- d) Los lavabos estarán dotados con dispositivos para jabón líquido, generador de aire caliente para el secado de manos y cubos higiénicos.

El servicio de limpieza y mantenimiento periódico, que permita garantizar su correcto estado de conservación, limpieza y desinfección, será a cargo de la concesionaria, sin ninguna contrapartida económica por parte del Ayuntamiento, o de las personas usuarias del aparcamiento.

Artículo 25. Utilización del aparcamiento

Todo acceso al Aparcamiento deberá reflejar, en su señalización, su disponibilidad mediante la palabra “libre”, tanto en euskera como en castellano, así como el número de plazas libres existentes en cada momento. Igualmente deberá ser reflejada dicha circunstancia en el panel indicador de Aparcamiento (P), que se encuentre situado en las inmediaciones de cada uno de los accesos. Una vez alcanzado el porcentaje de ocupación del 98%, o el que llegue a fijarse por el Ayuntamiento, se señalará dicha circunstancia con la palabra “completo”, en ambos idiomas.

Los sistemas de señalización, respecto de la eventual saturación de vehículos en espera, deberán adecuarse a dicha circunstancia, con el fin de que no se vean afectados los carriles de circulación existentes en los viales exteriores, de modo que el Ayuntamiento podrá fijar un porcentaje de ocupación que, al alcanzarse, determine automáticamente la señalización de “completo”.

La información del número de parcelas libres que hay en cada momento por tipología de las mismas (movilidad reducida, motos, parcelas electrificadas...) se transmitirá telemáticamente a las oficinas municipales cada minuto, siguiendo los protocolos que en cada momento determine el Ayuntamiento de forma que dicha información pueda hacerse pública. Asimismo, se deberá asegurar en todo momento la conexión con el centro de control municipal de la Zona de Bajas Emisiones para reportar los datos de los vehículos contaminantes que entren en el aparcamiento en base a la moratoria establecida en la ordenanza regulatoria de la Zona de Bajas Emisiones de Bilbao.

Cualquier persona usuaria estacionará su vehículo en las plantas destinadas a rotación, en una sola plaza, no interfiriendo las contiguas. La Concesionaria podrá exigir a quién estacione su vehículo indebidamente, el importe correspondiente a tantas plazas como ocupe o impida el estacionamiento de otro vehículo.

Cualquier daño causado por una persona usuaria, o su vehículo, al de otro o a las dependencias e instalaciones del Aparcamiento, deberá ser comunicado de inmediato a la persona encargada del Aparcamiento, siendo, en todo caso aquel, responsable de los daños y perjuicios ocasionados.

Artículo 26. Modalidades de utilización

El servicio de carácter rotatorio se prestará al público, de forma continua, durante todos los días del año, en horario de 24 horas.

Su utilización será libre, sin más restricciones que las inherentes a su capacidad, a las características de los vehículos y a las modalidades de utilización.

La utilización rotacional del Aparcamiento atenderá a las siguientes modalidades:

- a) **Estacionamiento de vehículos por tiempo de utilización**, en todo caso.

-
- b) **Estacionamiento de vehículos por abono diario, semanal o mensual**, a fijar por la concesionaria, y ello subordinado a lo que pudiera determinarse en estos pliegos y en la ordenanza de aparcamientos en vigor.
 - c) Los estacionamientos de vehículos por abono diario se podrán desglosar en **abono diurno, nocturno y abono 24 horas**. (tal como se fija en los artículos 57-59 del presente pliego)

La concesionaria podrá solicitar del Ayuntamiento, durante la vigencia de la concesión y de forma razonada, la determinación de otras modalidades de utilización. Dicha propuesta deberá ser, en todo caso, autorizada con carácter discrecional por el Ayuntamiento, previo informe del área municipal competente en materia de Aparcamientos. El número máximo de estos abonos en ningún caso superará el 20% de la capacidad del aparcamiento.

No se autorizarán aquellas fórmulas aplicativas que se alejen del objeto de la rotación o repercutan negativamente en las políticas municipales sobre movilidad y sostenibilidad.

Artículo 27. Abono Diurno

La concesionaria podrá establecer dentro del ámbito de sus competencias, la conveniencia de disponer de abonos diurnos como forma de prestación del servicio.

Los abonos diurnos se referirán a una franja horaria máxima comprendida entre las 07:00 horas y las 23:00 horas, si bien la Concesionaria podrá fijar diferentes duraciones para este abono diurno, pero siempre comprendidas dentro de los límites anteriores.

La tarifa que la concesionaria perciba por el abono diurno habrá de ser inferior, en todo momento, al que resulte de aplicar la tarifa vigente por tiempo real de utilización.

Un abono diurno no tendrá carácter de reserva de plaza, pero la Concesionaria deberá garantizar, en todo caso, que la persona usuaria con abono diurno dispondrá de plaza libre para estacionar su vehículo en la modalidad de parcela solicitada, una vez haya accedido al interior del Aparcamiento.

El número máximo de abonos diurnos, juntamente con los abonos 24 horas, no superará el 25% de la capacidad del Aparcamiento. La Concesionaria facilitará al Ayuntamiento, a petición de éste, la relación de abonados en esta modalidad.

Artículo 28. Abono Nocturno

La concesionaria podrá establecer dentro del ámbito de sus competencias, la conveniencia de disponer de abonos nocturnos como forma de prestación del servicio.

El abono nocturno se referirá a una franja horaria máxima comprendida entre las 19:00 horas y

las 09:00 horas, si bien la concesionaria podrá fijar diferentes duraciones para este abono nocturno, pero siempre comprendidas dentro de los límites anteriores.

Un abono nocturno no tendrá carácter de reserva de plaza, pero la Concesionaria deberá garantizar, en todo caso, que la persona usuaria con abono nocturno dispondrá de plaza libre para estacionar su vehículo en la modalidad de parcela solicitada, una vez haya accedido al interior del Aparcamiento.

La tarifa que la concesionaria perciba por el abono nocturno habrá de ser inferior, en todo momento, al que resulte de aplicar la tarifa por tiempo real de utilización vigente.

El número máximo de abonos nocturnos, juntamente con los abonos 24 horas, no superará el 70% de la capacidad del Aparcamiento destinado a rotación. La Concesionaria facilitará al Ayuntamiento, a petición de éste, la relación de abonados en esta modalidad.

Artículo 29. Abono 24 horas

La concesionaria podrá establecer dentro del ámbito de sus competencias, la conveniencia de disponer de abonos 24 horas como forma de prestación del servicio.

Los abonos 24 horas se referirán a una franja horaria de 00:00 horas a 24:00 horas.

La Concesionaria deberá garantizar, que la persona usuaria con abono 24 horas dispondrá de plaza libre para estacionar su vehículo en la modalidad de parcela solicitada, una vez haya accedido al interior del Aparcamiento.

El número máximo de abonos 24 horas, juntamente con los abonos diurnos, no superará el 25% de la capacidad del Aparcamiento, y el número máximo de abonos nocturnos, conjuntamente con los abonos 24 horas, no superará el 70%.

La tarifa máxima que la Concesionaria perciba por el abono 24 horas habrá de ser el correspondiente a multiplicar el importe máximo por 24 horas por el número de días de abono correspondiente al periodo de duración de este. La Concesionaria facilitará al Ayuntamiento, a petición de éste, la relación de abonados en esta modalidad.

Artículo 30. Abono con reserva de plaza

Únicamente podrán tener reserva de plaza aquellas personas usuarias con abono en la modalidad de abono 24 horas.

La Concesionaria deberá garantizar a la persona abonada, en todo momento, que dispondrá libre su parcela de estacionamiento en la modalidad seleccionada, parcela convencional o parcela electrificada.

Las plazas que la Concesionaria pueda reservar para las personas usuarias comprendidas en

esta modalidad deberán estar convenientemente señalizadas y agrupadas en áreas concretas del aparcamiento, mediante la señalización oportuna.

La Concesionaria facilitará al Ayuntamiento, a petición de éste, la relación de abonados en esta modalidad.

Artículo 31. Estacionamiento de vehículos de personas usuarias

Cualquier persona usuaria que acceda al interior del aparcamiento estacionará su vehículo en las parcelas destinadas a rotación, en una sola plaza, no interfiriendo, a las contiguas.

Para dar cumplimiento al apartado anterior, la concesionaria podrá cobrar a la persona que estacione su vehículo indebidamente el importe correspondiente a tantas plazas como ocupe o impida el aparcamiento de otro vehículo en tales espacios.

Asimismo, cualquier daño causado por una persona usuaria o su vehículo al de otro o a las dependencias e instalaciones del aparcamiento, deberá ser comunicado de inmediato a la persona encargada o cualquier otra persona de la Concesionaria, siendo, en todo caso, responsable de los daños y perjuicios ocasionados.

Artículo 32. Cajeros

El aparcamiento tendrá, al menos, un recinto destinado a caja, que será atendido por personal responsable del aparcamiento “in situ ” durante las 24 horas del día, y durante todos los días del año. De forma excepcional, y previa solicitud por parte de la concesionaria, el Ayuntamiento de Bilbao podrá autorizar un servicio prestado por personal fuera de las instalaciones del propio aparcamiento, siempre que el control remoto que se implante en su defecto no suponga un deterioro en las condiciones de seguridad y de prestación del servicio, y se realice en un horario comprendido entre las 0:00 y las 06:00 h.

La Concesionaria deberá equipar e instalar debidamente en el Aparcamiento, al menos, un cajero automático completo que admita billetes y monedas de curso legal y tarjeta de crédito en cada una de las plantas. Las indicaciones o instrucciones del cajero automático deberán ofrecer su texto, al menos, en euskera y castellano.

Artículo 33. Pérdida o extravío del ticket

En caso de pérdida o extravío del ticket, antes o después de su abono en caja, la persona usuaria deberá abonar, en concepto de depósito, el importe correspondiente a 24 horas, siempre y cuando el vehículo no haya permanecido en el aparcamiento más de 24 horas. Sobrepasado el citado cómputo horario, se abonará el importe correspondiente a 24 horas, multiplicando por cada

uno de los días de estancia en el aparcamiento. La Concesionaria habrá de emitir un documento que refleje tal circunstancia.

En caso de recuperación, en el plazo máximo de tres (3) meses, del ticket extraviado, la concesionaria procederá a la devolución del importe cobrado en exceso, para lo cual será necesario presentar el documento emitido por la concesionaria junto con el ticket recuperado.

Artículo 34. Publicidad

La realización de campañas de publicidad dentro de las instalaciones del aparcamiento requerirá la previa autorización municipal previo informe del área municipal competente en materia de aparcamientos, relativo, en su caso, a las características de la campaña y al tamaño, ubicación, plazo y número de paneles y priorizando los elementos de información y señalización necesarios para asegurar que la prestación y la utilización del servicio por parte de los usuarios se realicen de forma cómoda y segura.

En cualquier caso, estará prohibida la publicidad en los paramentos exteriores del aparcamiento, con el objetivo de garantizar que las instalaciones ofrezcan una imagen de servicio público.

El Ayuntamiento establecerá los criterios definitorios del contenido que deberán respetar los carteles publicitarios, y velará porque los mismos se adecúen a la política municipal de movilidad y sostenibilidad, igualdad de género y los criterios lingüísticos que garantizan la oficialidad del euskera y del castellano.

Artículo 35. Datos a suministrar al Ayuntamiento

Además de la información telemática continua del número de parcelas libres existentes cada minuto, la concesionaria vendrá obligada a facilitar al Ayuntamiento, mensualmente, o en cualquier momento a petición del mismo, los datos correspondientes al número de vehículos que utilicen diariamente el Aparcamiento, aportando la duración de las estancias y cualquier otro dato dispuesto por la ordenanza municipal vigente reguladora de los aparcamientos de rotación, así como cualquier otro extremo de tipo estadístico, laboral o fiscal que le sea requerido.

La Concesionaria deberá aportar la información en el formato que se determine por el Ayuntamiento y deberá incorporar un sistema que posibilite la conexión en continuo con el Ayuntamiento, a fin de que este disponga de información a tiempo real de los flujos de entradas y salidas de vehículos, así como de su permanencia. Asimismo, al encontrarse el aparcamiento dentro del perímetro de la Zona de Bajas Emisiones de Bilbao, y al objeto de velar por el cumplimiento de su ordenanza regulatoria, se deberá asegurar en todo momento la conexión con el centro de control municipal y el envío de los datos de los vehículos contaminantes que acceden al aparcamiento así como facilitar cualquier otro dato que requiera el Ayuntamiento de Bilbao con

el objeto de hacer cumplir las restricciones ambientales contempladas en la Zona de Bajas Emisiones.

Artículo 36. Modificaciones en el exterior al aparcamiento

El Ayuntamiento, en virtud de su facultad de ordenación del tráfico en las calles de la villa, podrá modificar libremente el régimen de circulación y de estacionamiento en las inmediaciones del Aparcamiento, sin que la Concesionaria tenga derecho a Indemnización alguna.

Si por modificación del sentido de circulación en alguna calle, fuera preciso realizar obras complementarias en los accesos, éstas serán ejecutadas por el Ayuntamiento.

Asimismo, la necesidad de ordenación del tráfico u otras razones de interés general (fiestas, actos culturales, obras, etc....) habilitará al Ayuntamiento a instar el cierre del acceso al aparcamiento, quedando éste temporalmente fuera de servicio, dando esto lugar al descuento proporcional a los días de no ocupación en el momento de liquidación anual del canon correspondiente.

En caso de necesidad, y como medida de seguridad o de mejora de la movilidad, el Ayuntamiento de Bilbao podrá autorizar el cierre temporal de los accesos peatonales y de vehículos del aparcamiento, que será debidamente comunicado y señalizado, debiendo poder utilizarse los peatonales como salidas de emergencia. El horario de cierre y las condiciones del mismo, serán fijados por los Servicios Técnicos correspondientes del Servicio de Aparcamientos del Ayuntamiento de Bilbao, debiendo señalizar adecuadamente los accesos cerrados.

La concesionaria deberá atender cuántas modificaciones en el desarrollo de la actividad puedan interesarle al Ayuntamiento, debidamente razonadas y justificadas, relativas a mejoras en la señalización, cambio de sentido de circulación interior, etc., siendo ejecutivas en su cumplimiento.

Cualquier modificación que se presente por la concesionaria como necesaria durante la concesión habrá de ser sometida a la aprobación municipal.

Artículo 37. Señalización interior y exterior

El Ayuntamiento establecerá los criterios para la definición de la señalización interna, horizontal vertical, más adecuada al aparcamiento. Una vez establecida aquella, la Adjudicataria adoptará las medidas necesarias, a fin de poder dar cumplimiento inmediato a las mismas, y ello tanto en castellano como en euskera.

Cualquier modificación de la señalización interna y externa del aparcamiento requerirá de la pertinente autorización municipal y deberá cumplir con las directrices dadas en el manual de marca del Ayuntamiento de Bilbao, reservándose el Ayuntamiento el derecho de su señalización en exclusiva.

Artículo 38. Seguro de responsabilidad civil

La Concesionaria vendrá obligada a suscribir una Póliza de Seguro sobre Responsabilidad Civil frente a terceros, en la que entre sus cláusulas se establezcan, como mínimo, las siguientes:

- a) Incendio en vehículos o motocicletas aparcadas.
- b) Robo en vehículos o motocicletas aparcadas, salvo elementos singulares.
- c) Daños producidos a terceros como consecuencia de un defectuoso funcionamiento de las instalaciones.

La cuantía mínima de la póliza estará en función del número de plazas de capacidad del aparcamiento, cifrándose en TRES MIL EUROS (3.000,00) por plaza. La cuantía de la póliza será actualizable, mediante cláusula de revalorización automática en función del IPC.

Cuando se establezca cláusula de franquicia, se deberá garantizar, en la forma que se estime conveniente, el abono de dicha cantidad no cubierta por el seguro.

Se presentará copia de la Póliza de Seguro suscrita, y de sus ampliaciones, en su caso, ajustada a los apartados anteriores, para su aprobación por el ayuntamiento, así como copia del recibo satisfecho, y ello con anterioridad a la apertura del aparcamiento.

Artículo 39. Seguros

La concesionaria vendrá obligada a suscribir una segunda Póliza de Seguro que asegure la totalidad de la construcción, instalaciones, equipamiento y maquinaria de que conste la presente Concesión, que cubra, entre otros, los riesgos de: incendio, robo, inundación, explosiones, vandalismo, humo, y cualquier otro que pudiera afectarle.

El capital asegurado será, como mínimo, igual al coste de reposición, tanto del inmueble, como de las instalaciones.

Cuando la Concesionaria establezca cláusula de franquicia, deberá garantizar, en la forma que estime conveniente, dicha cantidad no cubierta por el seguro.

Se presentará copia de la Póliza de Seguro suscrita, y de sus ampliaciones, en su caso, para su aprobación por el ayuntamiento, así como copia del recibo satisfecho, y ello en con anterioridad a la apertura del estacionamiento.

Artículo 40. Reglamento de Régimen interior

La gestión del aparcamiento en régimen rotacional será objeto de Reglamento de Régimen Interior, establecido por la concesionaria, y aprobado por el Área de Movilidad y Sostenibilidad del

Ayuntamiento, el cual estará en todo momento a disposición de las personas usuarias.

La concesionaria podrá proponer modificaciones, que deberán ser presentadas al Área de Movilidad y Sostenibilidad del Ayuntamiento para su aprobación.

El Ayuntamiento podrá, en cualquier momento, introducir modificaciones en el citado Reglamento, mediante procedimiento contradictorio, previa audiencia de la concesionaria por plazo máximo de 30 días naturales.

Artículo 41. Conservación del Aparcamiento de rotación y galería comercial

La concesionaria conservará a su cargo el aparcamiento, sus elementos e instalaciones dependientes para garantizar el mantenimiento de las condiciones de seguridad, salubridad, tranquilidad y ambientación, realizando las obras o actuaciones necesarias de reparación y conservación de acuerdo a la normativa que le resulte de aplicación en cada momento.

La empresa concesionaria estará obligada a mantener en todo momento los servicios existentes dependientes del aparcamiento y la galería comercial. Cualquier interrupción imprescindible que sea necesario realizar como consecuencia de las actuaciones a realizar se reducirá al mínimo, y ha de ser previamente aprobada por el Ayuntamiento de Bilbao.

La Concesionaria queda obligada a la explotación, conservación, reparación y reposición y mantenimiento de la galería comercial existente en la actualidad en el aparcamiento, así como a soportar los costes de las instalaciones que sirven a dichos espacios públicos. Estos costes podrá repercutirlos a los titulares de las actividades ubicadas en los locales de la galería comercial.

En cualquier caso, formarán parte de los elementos comunes de los aparcamientos, los accesos desde la calzada pública al aparcamiento, tanto de peatones como de vehículos, así como los elementos y fachadas que afloran al exterior, incluso las rejillas de ventilación. Igualmente, la impermeabilización del aparcamiento se considerará elemento común del aparcamiento a todos los efectos.

Serán de responsabilidad exclusiva de la concesionaria, los sistemas de control de accesos al aparcamiento, tanto de personas como de vehículos y de las parcelas de rotación, como de los sistemas de facturación y gestión de la rotación.

El Servicio de Aparcamientos podrá ordenar a la concesionaria, de oficio o a instancia de cualquier interesado, la ejecución de obras o actuaciones necesarias para conservar el aparcamiento en las debidas condiciones.

La concesionaria se obliga a la conservación, reposición o reparación de todas las obras e instalaciones vinculadas y/o dependientes de las plantas del aparcamiento y de la galería comercial

debiendo prever en sus gastos de mantenimiento y conservación, los correspondientes a una vigilancia permanente que será a su costa.

Así, de manera periódica, semestral, será preceptiva, a su cuenta, la inspección de las instalaciones, con informe suscrito por técnico competente, del estado en que se encuentran.

La concesionaria vendrá obligada a poner en conocimiento del Área de Movilidad y Sostenibilidad del Ayuntamiento cualquier anomalía que se produzca en la explotación y, en general, cualquier irregularidad que provoque un deterioro del inmueble.

Artículo 42. Parcelas destinadas a Movilidad Reducida

En cumplimiento de la legislación sobre accesibilidad se dotará al aparcamiento de rotación de las parcelas necesarias, el aparcamiento mantendrá en todo momento las 24 plazas que existen en la actualidad con reserva expresa para personas con movilidad reducida. Quiénes estacionen en las mismas habrán de colocar, en lugar visible del vehículo, la tarjeta identificativa correspondiente, conforme con la normativa sectorial vigente.

Artículo 44. Régimen de responsabilidades

La concesionaria quedará sujeta a responsabilidad en los términos establecidos en la normativa de carácter general sobre contratación y titularidad de bienes públicos aplicable al efecto, debiendo también atender los daños y perjuicios que cause en el cumplimiento de sus obligaciones o cuando, de cualquier modo, contravenga aquéllas. La Institución Municipal fijará el importe de las Indemnizaciones que le correspondan.

Artículo 45. Estado del Aparcamiento

Las obras e instalaciones objeto de reversión deberán encontrarse en las condiciones establecidas en estos pliegos.

Antes de la extinción por vencimiento del contrato, la Institución Municipal designará un Interventor Técnico que vigilará la conservación de las obras e instalaciones y propondrá las reparaciones y reposiciones necesarias para mantenerlas en las condiciones debidas, que deberán ser asumidas por la concesionaria.

La Concesionaria se obliga, a la extinción por vencimiento de la Concesión, a dejar libre y a disposición del Ayuntamiento todas las Instalaciones del edificio.

Artículo 46. Otras Relaciones

La concesionaria se obliga a conservar las construcciones e instalaciones en perfecto estado de funcionamiento, de seguridad, salubridad y ornato. Durante el período de utilización, correrán a cargo de la concesionaria todas las reparaciones, tanto de la obra como de las instalaciones, cualquiera que sea su alcance o causa.

La concesionaria será la única responsable frente al Ayuntamiento de Bilbao o terceros de los daños, perjuicios y accidentes que pudieran ocasionarse durante la utilización del aparcamiento de rotación mientras dure la Concesión.

La concesionaria deberá hacerse cargo de las obras que conlleve la adecuación a la normativa futura de la explotación o utilización del aparcamiento de rotación mientras dure la concesión.

ANEXO I. RELACIÓN DE PUESTOS DE LA CONCESIÓN ACTUAL

ANEXO II. PLANO ACTUAL APARCAMIENTO