Arabako Foru Aldundia
Diputación Foral de Álava

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA CONCESIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERURBANO REGULAR DE USO GENERAL DE PERSONAS VIAJERAS POR CARRETERA EN EL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA

C03 BILBAO - PAMPLONA

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación
https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove
Ziurtagiriaren zk. Código de Verificación
hrR7-x3ih-GmuN-9Z32

Arabako Foru Aldundia
Diputación Foral de Álava

ÍNDICE

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES ..... - 4 -
1. PREAMBULO ..... - 4 -
2. OBJETO DEL CONTRATO ..... - 5 -
3. RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LAS PARTES ..... - 5 -
4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO ..... - 5 -
5. DURACIÓN DEL CONTRATO ..... - 5 -
6. PERÍODO TRANSITORIO ..... - 6 -
7. INICIO DEL SERVICIO ..... - 7 -
8. RELACIONES CON LA AUTORIDAD DE LA MOVILIDAD DE ALAVA ..... - 8 -
TÍTULO II: CONDICIONES TÉCNICAS DE LA GESTIÓN ..... - 8 -
9. CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CONCESIÓN ..... - 8 -
10. PARADAS ..... - 9 -
11. PROHIBICIONES DE TRÁFICOS ..... - 9 -
12. SUBCONTRATACIÓN Y MEDIOS DE TERCEROS ..... - 9 -
13. PLAN DE EXPLOTACIÓN Y CALENDARIO ANUAL DE SERVICIOS ..... - 9 -
14. MEDIOS HUMANOS ..... - 10 -
14.1. Consideraciones generales ..... - 10 -
14.2. Personal adscrito a la ejecución del Contrato. Subrogación de trabajadores ..... - 10 -
15. BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN ..... - 13 -
15.1. Inventario de bienes afectos a la concesión ..... - 13 -
16. VEHÍCULOS ..... - 13 -
16.1. Flota ..... - 13 -
16.2. Adscripción a la concesión ..... - 14 -
16.3. Especificaciones de los vehículos que conforman la flota ..... - 14 -
16.4. Condiciones de edad máxima de los vehículos adscritos ..... - 15 -
16.5. Equipamiento en los vehículos adscritos a la concesión ..... - 15 -
16.6. Renovación de la flota ..... - 15 -
17. SISTEMAS Y TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN ..... - 16 -
18. INSTALACIONES FIJAS ..... - 16 -
19. EXPEDICIONES ..... - 17 -
20. REGIMEN TARIFARIO ..... - 17 -
20.1. Tarifas de aplicación ..... - 17 -
20.2. Revisión de tarifa y precios ..... - 18 -

21. MANTENIMIENTO DE LOS BIENES DEL SERVICIO: PLANES DE MANTENIMIENTO CONSERVACIÓN Y LIMPIEZA ..... - 19 -
21.1. Plan de seguridad y mantenimiento de vehículos ..... - 20 -
21.2. Plan de limpieza de vehículos ..... - 20 -
21.3. Plan de mantenimiento y limpieza de las instalaciones ..... - 20 -
22. INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO ..... - 20 -
22.1. Inspección y autocontrol del servicio a realizar por la empresa adjudicataria ..... - 20 -
22.2. Supervisión del servicio por parte de la Diputación Foral de Álava ..... - 20 -
23. ATENCIÓN AL CLIENTE ..... - 21 -
23.1. Manual de Servicios del Usuario ..... - 21 -
23.2. Política de comunicación e información ..... - 21 -
23.3. Información del servicio ..... - 21 -
23.4. Reclamaciones ..... - 22 -
24. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO: SISTEMA DE INFORMES PERÍODICOS, EXCEPCIONALES Y ESTUDIOS ESPECÍFICOS ..... - 23 -
24.1. Redacción de informes de gestión y periodicidad ..... - 23 -
25. INDICADORES DE CALIDAD Y GESTIÓN ..... - 26 -
25.1. Alcance del sistema de calidad ..... - 26 -
26. AUDITORÍA DE CUENTAS POR PARTE DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA - 26 -
TÍTULO III: RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO ..... - 27 -
27. INGRESOS DEL SERVICIO ..... - 27 -
28. KILÓMETROS DE SERVICIO (KS) ..... - 28 -
29. CANON ..... - 28 -

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

1. PREAMBULO

1. La Diputación Foral de Álava gestiona un grupo de concesiones de transporte público regular y de uso general de viajeros en el marco de su competencia. Estas concesiones tienen su ámbito de operación total o parcialmente en el Territorio Histórico de Álava. El conjunto de estas concesiones cubre la totalidad del servicio de carácter interurbano de titularidad de la Diputación Foral de Álava.

2. Las concesiones que constituyen el conjunto del servicio son las siguientes:

   - **AR-01 ALAVA CENTRAL**
   - **AR-02 AYALA**
   - **AR-03 RIOJA ALAVESA**
   - **C-01 MIRANDA – VITORIA-GASTEIZ - DURANGO**
   - **C-02 BILBAO – LOGROÑO**
   - **C-03 BILBAO – PAMPLONA**

3. La Diputación Foral de Álava ha ido abordando en los últimos años una **nueva estructura concesional**, contando para ello con estudios previos y trabajos desarrollados en el marco de los anteproyectos y proyectos técnicos. Asimismo, se ha complementado con el **Servicio de Transporte Comarcal de personas Viajeras en el Territorio Histórico de Álava**, pensado para cubrir a los usuarios y usuarias de los núcleos más pequeños mediante previa reserva de los trayectos.

4. El transporte regular interurbano de Álava ha ido mejorando otros aspectos importantes de la calidad del servicio y de su gestión por parte de las concesionarias. En Particular, integra:

   - Un sistema tarifario.
   - Vehículos de características técnicas e imagen corporativa equivalente.
   - Sistema común SAE.
   - Sistema idéntico de cancelación y pago de billetes basado en tarjetas sin contacto.
   - Servicio de información al usuario.
   - Sistema de reserva y venta anticipada.

2. OBJETO DEL CONTRATO

1. El objeto del presente contrato es la prestación, de la concesión de servicios de transporte público interurbano regular de uso general de personas viajeras por carretera entre **Bilbao y Pamplona (Concesión C-03)**, competencia de la Diputación Foral de Álava, de conformidad con lo establecido en el Proyecto para su establecimiento.

3. RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DE LAS PARTES

1. Será competencia de la Diputación Foral de Álava la planificación, definición y control de los servicios. Para el desarrollo de dicha competencia, la Diputación Foral de Álava fijará los itinerarios, las paradas, los medios de producción mínimos en servicio, las características de los vehículos, las frecuencias, los horarios y demás variables que afecten a la prestación del servicio, siendo obligación de la empresa adjudicataria su total cumplimiento.

2. Por su parte, corresponde a la empresa adjudicataria la prestación del servicio en las condiciones establecidas por la Diputación Foral de Álava, debiendo realizar todas las variaciones del servicio que le sean ordenadas por la misma, respetando en todo caso las condiciones económicas, jurídicas y técnicas expresadas en la documentación contractual, incluso el establecimiento de nuevos servicios o la supresión de otros.

4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. El servicio cuya gestión se contrata tendrá en todo momento la calificación de servicio público competencia de la Diputación Foral de Álava, gestionado de forma indirecta bajo la modalidad de concesión de servicios administrativa.

2. La modalidad de concesión de servicios se encuentra expresamente prevista en los artículos 12 y 15 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP).

3. El artículo 66 del Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de Transportes Terrestres (ROTT) establece que los servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general se prestarán, como regla general, por la empresa a la que la Administración adjudique el correspondiente contrato de gestión en la modalidad de concesión.

4. La prestación de este servicio se regirá por lo dispuesto en este pliego y sus anexos, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, incluidos su carátula y anexos, en la oferta presentada por la empresa adjudicataria y en el documento contractual que se suscriba por las partes, así como por la normativa señalada en la Cláusula 3 del PCAP.

5. DURACIÓN DEL CONTRATO

1. La fecha de la formalización del contrato constituirá el día a partir del cual se iniciará el cómputo del plazo contractual.

1. La concesión tendrá una vigencia de DIEZ (10) años, plazo calculado para que la concesionaria recupere las inversiones realizadas para la explotación de los servicios, junto con un rendimiento sobre el capital invertido, que se computarán a partir de la fecha de formalización del contrato con la futura Concesionaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 72.4 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (en adelante, LOTT).

2. El plazo de duración de la concesión tendrá la consideración de condición esencial a los efectos de lo dispuesto en el artículo 72.4 de la Ley 16/1987.

3. En lo relativo a la opción de prórroga, se estará a la normativa vigente en el momento del vencimiento.

6. PERÍODO TRANSITORIO

1. Entre la firma del contrato y el Acta de Inicio del Servicio, se establece un período transitorio de UN (1) mes prorrogable hasta un máximo de TRES (3) meses. En este período, la Diputación Foral de Álava comprobará que la empresa adjudicataria cuenta con todos los elementos necesarios para el servicio, tanto en lo que se refiere a medios materiales como organizativos.

2. En este período, el servicio P-58 seguirá siendo prestado por las concesionarias actuales. La Diputación Foral de Álava aprobará el citado Plan de Transición antes de la firma del contrato, a propuesta de la empresa adjudicataria de la nueva concesión C-03, , que tendrá en cuenta tanto los condicionantes de servicio del concesionario cedente como los de la nueva concesión, y que deberá fijar obligatoriamente los puntos siguientes:

   a) Plan de implantación de servicios. Calendario y orden para la entrada en funcionamiento de las nuevas líneas y servicios, indicando los medios humanos y materiales necesarios y la proveniencia de los mismos.

   b) Plan de incorporación del personal a la nueva concesión durante el período transitorio y de acuerdo al plan de implantación de servicios.

   c) Plan de disponibilidad de otros bienes de la concesión, como vehículos nuevos e instalaciones fijas (talleres, cocheras, oficinas y taquillas) indicando el calendario dentro del período transitorio para su puesta en funcionamiento.

3. El Anexo VIII del PPT presenta el contenido mínimo del Plan de Transición que la empresa adjudicataria deberá presentar antes de la firma del contrato.

7. INICIO DEL SERVICIO

1. Tras el periodo transitorio, la entrada en funcionamiento del servicio se hará constar en el Acta de Inicio, que será levantada por personal responsable del Servicio de Movilidad y Transportes. En dicho Acta se hará constar la plena adecuación del servicio inaugural a las condiciones del título concesional.

2. Para formalizar el Acta de Inicio del Servicio la empresa adjudicataria deberá:

   a) Acreditar que los vehículos adscritos al Servicio se han identificado exteriormente con la imagen corporativa definida por la Administración en el Anexo IX “Imagen corporativa” del PPT.

   b) Presentar la relación de personal adscrito al Servicio que deberá contener la categoría profesional, puesto de trabajo, fecha de antigüedad, tipo de contrato y jornada laboral, empresa de procedencia y convenio colectivo de aplicación.

   Dicha relación deberá acompañarse de la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación de subrogación en las relaciones laborales de los trabajadores incluidos en los Anexos VI-A y VI-B del PPT.

   c) Presentar las pólizas y justificantes del pago de los contratos de seguro que resultan obligatorios de acuerdo con el artículo 21 de la LOTT y demás normativa vigente.

   d) Realizar una expedición inaugural donde se realice el itinerario de la concesión, con identificación de las distintas infraestructuras por las que discurra e indicación de la ubicación geográfica concreta de los puntos de parada obligatorios, cuyo informe técnico recogerá la adecuación de la prestación del servicio concesional de los lugares de salida, finalización y parada utilizados durante la expedición, con una breve reseña del equipamiento y servicios que en ellos se encuentran a disposición de los usuarios, y cuantas observaciones o incidencias considere pertinente. Además, se realizará la comprobación de los equipos de ticketing y SAE junto con la conexión del sistema de venta anticipada de la concesionaria al sistema de ticketing de la DFA.

3. En el acta, la Administración deberá hacer constar la plena adecuación del servicio inaugural que se ajuste a las condiciones del contrato. Si se hiciese constar deficiencias imputables a la empresa adjudicataria que, a juicio de la Administración puedan ser razonablemente subsanadas por aquélla en un período de tiempo breve, se podrá declarar inaugurado provisionalmente el Servicio, dando un plazo no superior a un mes, contado desde dicha declaración, para que subsanen las deficiencias observadas.

4. Finalizado el plazo señalado, la Administración comprobará si las deficiencias han sido subsanadas. Cuando así haya sido se declarará confirmada la inauguración provisional elevándola a definitiva con efectos retroactivos.

5. Cuando en el acta se hiciesen constar deficiencias imputables a la empresa adjudicataria que, a juicio de la Administración, no puedan ser subsanadas en el plazo de un mes, el Servicio no se declarará inaugurado, notificándose esta circunstancia a la empresa adjudicataria, otorgándole un plazo de diez días para que presente cuantas alegaciones considere oportunas, antes de dictar la correspondiente resolución que podrá implicar, en su caso, la resolución del contrato.

8. RELACIONES CON LA AUTORIDAD DE LA MOVILIDAD DE ALAVA.

1. La empresa adjudicataria asumirá los compromisos adoptados en el marco de la Autoridad de la Movilidad de Álava, así como a raíz de su constitución en Consorcio En particular, asumirá los compromisos referidos a las políticas de integración tarifaria, transbordos, uso de nuevos títulos de transporte o planificación de servicios que se acuerden por dicha Autoridad.

TÍTULO II: CONDICIONES TÉCNICAS DE LA GESTIÓN

9. CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO OBJETO DE LA CONCESIÓN

1. En el Anexo I al presente Pliego se incluye extracto del "**Proyecto para el establecimiento de la concesión de servicios de transporte público regular de uso general de personas viajeras por carretera C-03 Bilbao – Pamplona**", competencia de la Diputación Foral de Álava".

2. Constituyen condiciones esenciales del servicio, que deberán ser respetadas en las ofertas sin que quepa introducir variaciones, las siguientes:

   a) Los tráficos a realizar contemplados en el Proyecto.

   b) El/los itinerarios y puntos de parada establecidos en el Proyecto.

   c) Cumplir con los servicios y horarios establecidos en cada Calendario Anual de servicios.

   d) El plazo de la concesión.

   e) Utilizar en los servicios de esta concesión únicamente los vehículos que haya incluido en su oferta como adscritos a la misma, a salvo de las excepciones previstas en los pliegos.

   f) Adecuar la prestación del servicio al marco tarifario general aprobado por la Diputación Foral de Álava.

   g) La obligatoriedad en el uso de los pupitres y demás sistemas proporcionados por la DFA.

   h) La obligación de subrogación en las relaciones laborales del personal procedente de las anteriores concesiones.

   i) El compromiso de la concesionaria de no excluirse del arbitraje de las Juntas Arbitrales del Transporte.

   j) Aquellas otras circunstancias a las que el PCAP o el presente pliego otorguen expresamente el carácter de esencial.

3. Constituyen condiciones susceptibles de mejora las reflejadas en el apartado M del cuadro de características.

10. PARADAS

1. Las paradas para tomar y dejar viajeros en cada una de las líneas incluidas en la concesión son las que se incluyen y se enumeran en el Anexo I "Proyecto". Todas las paradas tendrán carácter de obligatorias, no pudiendo la empresa adjudicataria tomar y dejar viajeros en lugares distintos de las mismas. Cualquier modificación que a este respecto se pretenda introducir deberá ser autorizada por la Diputación Foral de Álava.

11. PROHIBICIONES DE TRÁFICOS

1. La Diputación Foral de Álava garantiza las prohibiciones de tráfico a las que se refiere el artículo 72 apartados 1 y 2 de la LOTT, respecto de aquellas operadoras que presten sus servicios de transporte fuera de los servicios de titularidad de la Diputación Foral de Álava. La garantía de su aseguramiento se realizará sin perjuicio de los acuerdos y/o convenios interinstitucionales que pudieran suscribirse en pro de los intereses de la ciudadanía.

12. SUBCONTRATACIÓN Y MEDIOS DE TERCEROS

1. La subcontratación por la empresa adjudicataria de determinados servicios a terceros se deberá acomodar a lo previsto en la normativa de contratación del sector público así como en su caso con arreglo a lo contemplado en el PCAP. Tendrá carácter excepcional y solo podrá recaer sobre prestaciones accesorias, correspondiendo a la Diputación Foral de Álava su aprobación en cada caso concreto.

13. PLAN DE EXPLOTACIÓN Y CALENDARIO ANUAL DE SERVICIOS

1. La Diputación Foral de Álava ha fijado en el Anexo I la relación de servicios, horarios, itinerarios, número de autobuses tanto por línea como en reserva, así como las demás variables técnicas que constituyen las condiciones mínimas de servicio a establecer en el Plan de Explotación de la concesión.

2. La empresa adjudicataria estará obligada presentar con la periodicidad que la Diputación Foral de Álava estime oportuna su Plan de Explotación que como mínimo deberá contener los siguientes aspectos: definición de la explotación, tráfico y operación realizada con el SAE, gestión de nombramientos, planes de contingencia y herramientas de planificación.

3. En ningún caso podrá la concesionaria alterar las condiciones de servicio y las características técnicas de los recursos empleados para el mismo ni los vehículos sin que previamente proceda la correspondiente autorización por parte de la Diputación Foral de Álava.

4. La Diputación Foral de Álava aprobará anualmente el Calendario Anual de Servicios que recoja todos los servicios y horarios ofertados a realizar obligatoriamente por la empresa adjudicataria a lo largo de un año natural, y para los distintos períodos del mismo. A tal efecto, la empresa adjudicataria entregará tres meses antes del final de año, el calendario de servicios previsto para el año siguiente, incluyendo en caso de que proceda la previsión de las intensificaciones de tráfico por eventos festivos, culturales, deportivos o de cualquier otra índole.

En todo caso, la Diputación se reserva el derecho de modificar dicho calendario si éste no cumpliera con los servicios mínimos establecidos en el Anexo I o con los compromisos y obligaciones contractuales asumidos por la empresa adjudicataria en su oferta.

5. Si, durante el año en curso la empresa adjudicataria modificase los servicios establecidos en el Calendario Anual, esta deberá comunicarlo a la Diputación Foral de Álava para su conocimiento y, como en el párrafo anterior, su modificación si no cumpliera con los compromisos contractuales o los servicios mínimos establecidos en el Anexo I.

6. La Diputación Foral de Álava, por razones de interés público, podrá ordenar todas aquellas variaciones del servicio tanto en lo que se refiere a variaciones en los itinerarios, paradas, horarios, frecuencias, etc… y en cualquiera otra de las condiciones de carácter técnico de la explotación, todo ello sin perjuicio de los derechos de reequilibrio económico de la empresa adjudicataria.

14. MEDIOS HUMANOS

1. Sin perjuicio de que en la Cláusula 27 del PCAP se recogen las obligaciones laborales y sociales de la empresa adjudicataria respecto del personal adscrito a la concesión, deberá tener en cuenta lo siguiente.

14.1. Consideraciones generales

1. La empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de la plantilla adecuada para obtener el máximo nivel de calidad de las prestaciones objeto del contrato, de conformidad con la oferta presentada, de forma que la adecuada ejecución del contrato quede garantizada en todo momento, adoptando todas las medidas necesarias para ello.

2. La empresa adjudicataria, además de las obligaciones que deba cumplir en materia de prevención de riesgos laborales, deberá disponer de un plan de seguridad en la conducción para todo el período de vigencia del contrato que deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos: selección y formación de conductores, recogida de datos de seguridad (quejas, incidentes, daños…), investigación de incidentes y accidentes autobuses, programa contra abuso de alcohol y prevención de drogas, gestión de fatiga, descansos y estrés de los conductores y actuación en emergencias, que podrá ser requerido en cualquier momento por la Diputación Foral de Álava.

3. Asimismo, la ejecución del contrato se realizará bajo el prisma de igualdad de género, garantizando en todo momento la perspectiva de género respetando las condiciones especiales contempladas en los pliegos y adoptando las medidas necesarias para ello.

14.2. Personal adscrito a la ejecución del Contrato. Subrogación de trabajadores

1. La empresa adjudicataria queda obligada a incorporar a su plantilla, con efectos del día del comienzo de los servicios, el personal que prestaba servicios para la operadora saliente en esta zona concesional, en la forma y con las condiciones y efectos que se indican a continuación.

2. Dicho personal es el que se relaciona en el Anexo VI-A y Anexo VI-B del PPT y el que, sin mediar fraude, falsedad o abuso de derecho, fuera dado de alta con posterioridad a la fecha que se ha

tomado como referencia para la elaboración de la relación incluida como Anexo VI-A y Anexo VI-B del PPT en sustitución de otros trabajadores incluidos en dicha relación. La obligación de subrogación no alcanza al personal que hubiera causado baja definitiva con posterioridad a la fecha tomada como referencia para la elaboración de la relación incluida como del PPT, cuya relación no se encontrara vigente en el momento del inicio del servicio.

3. De acuerdo con el artículo 73.2 g) de la LOTT, la dotación mínima del personal que el contratista deberá adscribir a la prestación del servicio es de 9,32 conductores. Para cubrir dicha dotación mínima y de conformidad con lo previsto en los artículos 73.2 h) y 75.4 de la LOTT en relación con el artículo 130 de la LCSP, la empresa adjudicataria quedará obligada a subrogarse en las relaciones laborales del personal de conducción empleado del antiguo operador, que figuran en el Anexo VI-A de este pliego, en los términos y condiciones que se indican en el presente Pliego.

4. En cumplimiento del deber de información del artículo 130 del LCSP y conforme a lo dispuesto en el Título IV del Acuerdo marco estatal sobre materias del transporte de viajeros por carretera, mediante vehículos de tracción mecánica de más de nueve plazas, incluido el conductor (BOE de 26 de febrero de 2015), el resto del personal perteneciente a la concesión, se detalla en el Anexo VI-B de este pliego.

5. La Diputación Foral de Álava, en el plazo de los 10 días naturales posteriores a la adjudicación del contrato, facilitará a la empresa adjudicataria el listado del personal subrogable a la fecha de adjudicación, identificando su código de empleado, categoría profesional, puesto de trabajo, fecha de antigüedad, tipo de contrato, jornada, empresa de procedencia y convenio colectivo de aplicación.

6. El personal adscrito a la nueva concesión continuará prestando servicios para la sociedad concesionaria saliente hasta la fecha de Inicio del Servicio en la que pasará a prestar servicios para la empresa adjudicataria, operando la subrogación con efectos del día de inicio del servicio. A partir de la fecha de efectos de la subrogación, el personal adscrito a la nueva concesión no tendrá ninguna relación laboral con la sociedad concesionaria saliente, dependiendo exclusivamente de la empresa adjudicataria, quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario respecto de dicho personal.

7. La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo cuantos trámites fueran necesarios legalmente para dar cumplimiento a esta obligación de subrogación en los términos y condiciones previstos en esta cláusula y en el PCAP. Esta obligación de subrogación en las relaciones laborales del personal procedente de las anteriores concesiones tiene la calificación de obligación esencial del contrato. En consecuencia, su incumplimiento será causa de resolución del contrato al amparo de lo dispuesto en la Cláusula 33 del PCAP y LCSP.

8. La empresa adjudicataria vendrá obligada a entregar a cada uno de los trabajadores en cuyas relaciones laborales se vaya a subrogar una comunicación de subrogación. Dicha comunicación se entregará tras la formalización del contrato entre la Diputación Foral de Álava y la empresa adjudicataria y, en cualquier caso, con carácter previo al día de inicio del servicio. La citada comunicación señalará expresamente que la empresa adjudicataria se subrogará en la relación laboral del trabajador correspondiente e indicará el día de Inicio del Servicio y, en consecuencia, la hora y lugar en el que tendrá que personarse dicho trabajador para dar inicio a la prestación de servicios para la empresa adjudicataria.

9. La empresa adjudicataria recibirá de la sociedad concesionaria saliente los documentos de liquidación, saldo y finiquito abonados al personal que prestaba servicios para ellas de las que se desprenda el pago íntegro de las cantidades que por cualquier concepto, y hasta la fecha de efectos de subrogación (excluida), correspondiera percibir a cada uno de los trabajadores que por subrogación pasan a prestar servicios para la empresa adjudicataria y muy especialmente las relativas a los sueldos, salarios y demás cargas sociales devengadas hasta dicha fecha, así como la parte proporcional de las pagas extraordinarias y vacaciones devengadas hasta la fecha de extinción de su relación laboral con la sociedad concesionaria saliente.

10. Adicionalmente las sociedad concesionaria saliente pondrá a disposición de la empresa adjudicataria el certificado de estar al corriente de pago de sus obligaciones con la Administración Tributaria y con la Seguridad Social, expediente contractual completo, doce últimas nóminas de los trabajadores afectados, así como de las pagas extraordinarias abonadas en el año previo a la adjudicación, boletines de cotización TC-1 y TC—2 y recibo acreditativo de su pago.

11. La empresa adjudicataria recibirá de la sociedad concesionaria saliente información relativa al tiempo de prestación de servicios efectivos que reste a los jubilados parciales.

12. La empresa adjudicataria vendrá obligada a llevar a cabo cuantas actuaciones fueran necesarias para la suscripción de las pólizas de seguro necesarias para la cobertura de las contingencias de Incapacidad Permanente, fallecimiento o, en general, para la cobertura de accidentes o enfermedad, ya sean debidas a obligación legal, por aplicación del convenio colectivo correspondiente, por acuerdo individual o por mera voluntad de la empresa. Dichas pólizas deberán surtir efectos desde la fecha en la que se produzca la subrogación del personal, esto es, el día de Inicio del Servicio.

13. En el caso de que la extinción de las pólizas de seguros que la sociedad concesionaria saliente tiene actualmente en vigor, resultase gravemente perjudicial para la misma y acreditase dicho perjuicio, la empresa adjudicataria y la sociedad concesionaria saliente podrán, de motu propio y a su solo criterio, acordar que la citada póliza se mantenga en vigor hasta su terminación, así como las eventuales compensaciones que a tal efecto estimaran procedentes. En ese caso, el coste de dichas pólizas de seguro será asumido por la empresa adjudicataria a partir de la fecha de efectos de la subrogación del personal.

14. Este régimen dispositivo también será aplicable a las pólizas de seguros, planes de pensiones o demás instrumentos que, en su caso, la sociedad concesionaria saliente hubiera formalizado para la cobertura del premio de jubilación previsto en el convenio colectivo de transporte de viajeros por carretera de Álava.

15. La empresa adjudicataria no asumirá las obligaciones que la sociedad concesionaria saliente hubiera adquirido respecto del personal que no se encuentra en activo a la fecha de efectos de la subrogación.

15. BIENES AFECTOS A LA CONCESIÓN

15.1. Inventario de bienes afectos a la concesión

1. Se consideran bienes afectos a la concesión todos aquellos bienes que son necesarios para la explotación adecuada del servicio y la ejecución del contrato. Se consideran bienes afectos a la concesión:

   a) La Flota de vehículos de servicio.

   b) Sistemas y equipos de información y gestión; en particular, el sistema SAE y los sistemas de cancelación y pago.

   c) Instalaciones fijas de oficinas, cocheras, talleres y campas de aparcamiento.

   d) Maquinaria, mobiliario y equipos en las instalaciones, no ligados a los sistemas de información y gestión.

2. Estos bienes serán puestos a disposición del servicio por parte de la empresa adjudicataria. Todo elemento propiedad de la Diputación Foral de Álava que pudiera estar afecto a la prestación del servicio en el inicio de la concesión o a lo largo de la misma, cualquiera que sea su clase, tendrá la condición de bien de dominio público y serán revertidos a su titular.

3. En particular, los equipos de información, gestión, y sistemas de cancelación y pago son propiedad de la Diputación Foral de Álava y serán puestos a disposición de la empresa adjudicataria para la explotación del servicio.

4. Se impone a la empresa adjudicataria la obligación de llevar un inventario anual que recoja todos los bienes afectos a la concesión, con suficiente nivel de detalle y actualizado, especificando el periodo de amortización

5. La empresa adjudicataria deberá mantener en perfecto estado de conservación y limpieza los bienes afectos a la concesión. Para ello realizará en mantenimiento necesario de los mismos, tanto con carácter ordinario como extraordinario y realizará su limpieza periódica.

6. La empresa adjudicataria podrá utilizar los talleres, cocheras, centros de limpieza de vehículos y otras instalaciones para realizar otros servicios no exclusivamente relacionados con la concesión.

16. VEHÍCULOS

16.1. Flota

1. La empresa adjudicataria deberá acreditar estar en posesión de la autorización de transporte público que corresponda de conformidad con lo dispuesto en los artículos 69.1.a) y 82 b) y c) del ROTT.

2. Para la prestación de las expediciones fijadas en el Anexo I de este Pliego, quedarán adscritos como mínimo a la futura concesión SEIS (6) vehículos, con dedicación del 100%, cuyas

características se encuentran definidas en el Anexo II “Flota necesaria y especificaciones técnicas de los autobuses”.

3. Asimismo, todos los vehículos que puedan necesitarse para operar la concesión en situación de intensificación de tráfico, deberán cumplir la normativa aplicable. Únicamente en casos excepcionales debidamente justificados y autorizados por la Diputación Foral de Álava, podrá hacerse uso de un vehículo diferente, y siempre que el resto de los vehículos adscritos, incluidos los de reserva, estuvieran realizando algún servicio de esta concesión.

16.2. Adscripción a la concesión

1. Los vehículos adscritos a la nueva concesión (tanto los requeridos por pliegos como el vehículo adicional en el caso de que lo oferten) tendrán carácter de exclusividad al servicio objeto de concesión.

2. La empresa adjudicataria queda obligada a utilizar en los servicios de esta concesión únicamente los vehículos que haya incluido en su oferta como adscritos a la misma. Con carácter excepcional la Diputación Foral de Álava podrá autorizar la utilización de otros vehículos en casos debidamente justificados.

3. Los autobuses deberán cumplir las normas de imagen (color, anagrama, señalización, etc…) establecidos en cada momento por la Diputación Foral de Álava, debiendo asumir la empresa adjudicataria los costes derivados, incluso los cambios o modificaciones que se puedan producir durante el periodo concesional.

4. La Diputación Foral de Álava será la que determinará el número mínimo de vehículos adscritos a la concesión y su tipo, según lo indicado en el Anexo II. En todo caso, la empresa adjudicataria, previa autorización de la Diputación Foral de Álava, podrá incorporar a la concesión un mayor número de vehículos si lo considerase conveniente y cumplan las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo II y posteriores modificaciones durante el período concesional.

16.3. Especificaciones de los vehículos que conforman la flota

1. Todos los vehículos deberán ser exactamente iguales entre ellos, tanto los que se renuevan en el plazo de 8 años (o inferior si así se oferta), como los 2 que se mantendrán durante toda la concesión. Sus características deberán ser acordes a lo recogido en el Anexo II del PPT.

2. La Diputación Foral de Álava podrá modificar las especificaciones técnicas de los vehículos a lo largo de la concesión, al objeto de adaptarlas a la normativa vigente en cada momento, a la evolución tecnológica y a la evolución de la demanda.

3. En todo momento, la Diputación Foral de Álava podrá aprobar la utilización o la adquisición de autobuses de otra tipología a las descritas en el Anexo II, si la prestación del servicio así lo exigiera.

4. En relación a la accesibilidad en el transporte a personas con discapacidad y la aplicación de la normativa en vigor sobre la materia, la Diputación Foral de Álava podrá establecer aquellos protocolos encaminados al cumplimiento de la legislación vigente por parte de la empresa adjudicataria.

5. Cuando la empresa adjudicataria adquiera un nuevo vehículo, incluirá toda la información técnica y económica. Su presentación por la empresa adjudicataria será imprescindible para que la Diputación Foral de Álava adscriba el vehículo a la concesión. El contenido de la ficha podrá modificarse por la Diputación Foral de Álava a lo largo de la concesión para adaptarse a los cambios en las especificaciones técnicas de los vehículos.

16.4. Condiciones de edad máxima de los vehículos adscritos

1. A fin de garantizar un mantenimiento de la calidad del servicio, la empresa adjudicataria estará obligada a mantener una edad máxima de su flota de autobuses, de forma tal que se cumplan las siguientes condiciones:

   a) La antigüedad máxima de los vehículos que vayan a ser utilizados, cualquiera que sea su régimen de adscripción, no podrá exceder de los DIEZ (10) años en dos de los vehículos y de los OCHO (8) en los otros cuatro vehículos, durante el periodo de concesión, siendo dados de baja en su adscripción, automáticamente, los vehículos al cumplir esta edad. Excepcionalmente, a la vista de circunstancias especiales, la Diputación Foral de Álava podrá prorrogar, por un plazo no superior a 2 años, la permanencia de vehículos que han alcanzado la antigüedad máxima.

   b) Todos los vehículos que se adscriban inicialmente en la concesión deberán ser de primera adquisición (vehículos nuevos).

16.5. Equipamiento en los vehículos adscritos a la concesión

1. Los vehículos deberán disponer de todas las autorizaciones legalmente exigibles para la prestación de los servicios contratados y cumplirán con las prescripciones legales existentes en cuanto a ruidos, contaminación y defensa del medio ambiente, conforme a lo establecido en la legislación sectorial en vigor, debiendo pasar las revisiones periódicas que legalmente procedan, estando a disposición de la Diputación Foral de Álava la preceptiva documentación de cada vehículo.

2. Los vehículos adscritos a la concesión deberán venir preparados con la preinstalación necesaria para poder implantar los equipos embarcados especificados en el Anexo III.

3. La empresa adjudicataria tendrá la obligación de mantener y reparar el equipamiento a bordo, propiedad de la Diputación Foral de Álava, según las especificaciones indicadas en el Anexo III.

16.6. Renovación de la flota

1. La empresa adjudicataria está obligada a informar a la Diputación de los planes de renovación de flota por parte del adjudicatario, comunicándolo con tres meses de antelación como mínimo, para su autorización por parte de la Diputación.

2. Los vehículos renovados habrán de cumplir con las exigencias del presente Pliego y de la oferta presentada por el adjudicatario, teniendo en cuenta las modificaciones exigidas por la Diputación en el periodo concesional y descritas en la cláusula 16.3.

3. Los costes de preinstalación del equipamiento tecnológico embarcado, así como los gastos de traslado, montaje y configuración en el nuevo vehículo correrán por cuenta de la empresa.

17. SISTEMAS Y TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN

1. La empresa adjudicataria tiene la obligación de realizar en los autobuses de nueva fabricación la preinstalación de los elementos descritos y sus condicionantes según los términos establecidos en el Anexo III “Especificaciones técnicas para los sistemas y equipos de gestión del servicio”.

2. La empresa adjudicataria se compromete a realizar el mantenimiento y reposición de los sistemas y equipos existentes a su costa. Este compromiso abarca asimismo el traslado a otros autobuses de la flota de los equipos ya instalados, y la reposición por pérdidas, daños, hurtos, etc.

3. Finalmente, la empresa adjudicataria seguirá también las indicaciones establecidas en este pliego en lo referente al modelo de relación entre la Diputación Foral de Álava, los concesionarios y el Ente Gestor de BAT o quien realice sus funciones, tanto en lo relativo a los flujos de información como en lo relativo a los flujos de liquidación.

18. INSTALACIONES FIJAS

1. La concesión dispondrá de unas instalaciones fijas ubicadas en las cercanías de ambos extremos de la línea, tanto en la comarca de Bilbao como en la comarca de Pamplona. La distancia entre cada instalación y la estación respectiva no será superior a 20 km, en línea recta proyectada. Estas instalaciones deberán disponer del tamaño suficiente que garantice el normal funcionamiento de la flota adscrita, disponiendo de los elementos necesarios para su mantenimiento. Las instalaciones fijas en su conjunto deberán comprender zonas de aparcamiento, taller y oficinas. Asimismo, deberán cumplir con la normativa ambiental vigente, normativa de mitigación de ruidos y contar con las correspondientes autorizaciones y licencias de uso.

2. La empresa adjudicataria deberá prever en sus instalaciones la instalación de un punto de recarga para los vehículos eléctricos o híbridos recargables que conformen la flota. Caso de no disponer de estos vehículos en el primer año de la concesión, la empresa adjudicataria queda obligada a implantar esta instalación en el momento que adquiera tales vehículos.

3. Las empresas licitadoras deberán aportar la documentación necesaria para garantizar la disponibilidad de estas instalaciones durante todo el período de concesión, caso de que fueran adjudicatarios del servicio. En particular, la empresa adjudicataria deberá proporcionar a la Diputación Foral de Álava copia del título de propiedad o del contrato de arrendamiento, en su caso.

4. La flota deberá quedar estacionada en lugares que cumplan la normativa vigente. La posibilidad de habilitar nuevos espacios en el futuro como estacionamiento de la flota queda supeditada al cumplimiento de la citada normativa, previo conocimiento de la Diputación Foral de Álava. En este caso, la empresa adjudicataria asumirá todos los costes del traslado a las nuevas cocheras.

5. La empresa adjudicataria está obligada a mantener en perfectas condiciones la totalidad de las instalaciones fijas utilizadas por la concesión, cumpliendo en todo momento la normativa vigente.

19. EXPEDICIONES

1. En el Anexo I del presente Pliego se detallan las expediciones mínimas que han de realizarse en el servicio, así como su calendario.

2. El recorrido anual correspondiente a las citadas expediciones mínimas es de 845.250 vehículos-kilómetro.

20. REGIMEN TARIFARIO

1. La empresa adjudicataria estará obligada a adecuar la prestación del servicio al marco tarifario general aprobado por la Diputación Foral de Álava en los presentes Pliegos.

2. Sin perjuicio de lo anterior, la Diputación Foral de Álava podrá implantar títulos o billetes cuya emisión y/o gestión recaiga en otras entidades o Instituciones.

3. Su gestión, liquidación y otros procedimientos que se consideren necesarios requerirán de regulaciones específicas, en cualquier caso, autorizadas por la Diputación Foral de Álava.

20.1. Tarifas de aplicación

1. La tarifa máxima admisible de aplicación en el servicio será la siguiente:

    - Tarifa sin IVA**: 0,085796** Euros/viajero-Kilómetro

2. El contratista adjudicatario estará obligado a aplicar los descuentos indicados en el presente Pliego a las tarifas del sistema integrado de cancelación y pago, implantado por la Diputación Foral de Álava, para todos aquellos usuarios que utilicen dichos títulos de viaje.

3. A tal efecto, las tarifas que aplicarán para los usuarios que utilicen la tarjeta BAT en la presente concesión serán las siguientes:

    - un 20% inferiores a la tarifa máxima ofertada por el adjudicatario para tarifa tarjeta BAT monedero.

    - un 20% inferiores a la tarifa máxima ofertada por el adjudicatario para el título de ida y vuelta

    - Un 40% inferior a la tarifa máxima ofertada para tarifa BAT Berezi. Colectivo formado por personas mayores de 65 años o con una minusvalía igual o superior al 65% y tener en ambos casos una renta igual o inferior a 2,5 veces el IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).

    - Las bonificaciones obligatorias para el colectivo de familias numerosas serán de aplicación en todas las tarifas ofertadas por el adjudicatario de forma acumulable al resto de los descuentos.

Títulos	Descuento
Familia Numerosa Tipo 1	0,2
Familia Numerosa Tipo 2	0,5

4. Las tarifas que aplicarán para los usuarios que utilicen otras tarjetas admitidas dentro del marco del Proyecto de Interoperabilidad (actualmente BARIK y MUGI) en la presente concesión serán equivalentes a la tarifa de tarjeta BAT monedero sin aplicar ningún descuento adicional ni bonificación de las establecidas en BAT o en las tarjetas BARIK y MUGI; es decir, será un 20% inferior a la tarifa máxima ofertada por el adjudicatario.

5. Los ingresos derivados de la aplicación de estas tarifas que no sean obtenidos de forma directa por la empresa adjudicataria, serán liquidadas a éste por la Diputación Foral de Álava, bien en el marco de las compensaciones realizadas por el Ente Gestor de la BAT o quien le sustituya, cuyo procedimiento y plazos le serán comunicados al adjudicatario antes de la puesta en marcha del servicio, bien porque estos ingresos han sido recaudados a través de un sistema de venta propio de billetes de la Diputación Foral de Álava.

6. Las tarifas resultantes de aplicación durante el periodo concesional se redondearán a dos decimales (al más próximo), siendo este redondeo múltiplo de 0,05 € para todos los títulos exceptuando los cancelados con tarjeta sin contacto.

20.2. Revisión de tarifa y precios

1. La tarifa de usuario se revisará anualmente, transcurridos 2 años desde la formalización del contrato, mediante resolución de la Diputación Foral de Álava. Su modificación se llevará a cabo de acuerdo con la evolución de las partidas de costes que están directamente relacionados con la actividad y resultan indispensables para su desarrollo, según la fórmula recogida en esta cláusula.

   En caso de que el coeficiente resultante sea negativo, se mantendrán las tarifas sin aplicar ninguna modificación. Los importes se redondearán al múltiplo superior de 5 céntimos.

2. Tal como dispone el artículo 4 del Real Decreto 55/2017, de 3 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española, se exige como condición necesaria para la revisión el cumplimiento de los requisitos de calidad y las obligaciones esenciales estipuladas en la normativa de aplicación y pliegos y demás documentos que rigen esta contratación.

   La Ley de Desindexación de la economía española estableció un régimen de actualización de valores monetarios de los contratos públicos que no permite la revisión de precios referenciada a índices generales como el IPC, por lo que, si un contrato público prevé la revisión, esta debe referirse a componentes de coste objetivables.

   El Real Decreto por el que se establece la relación de componentes básicos de costes y las fórmulas tipo generales de revisión de precios de los contratos del sector público de transporte regular de viajeros por carretera aprobado el 16 de febrero de 2018, ofrece ocho fórmulas de revisión de precios que serán aplicables a los contratos de transporte de viajeros (autocar y microbuses) por carretera, que contienen una fórmula de revisión de precios en función de las

características del recorrido y del tipo de vehículo a utilizar, así como de la eventual utilización de estaciones sujeta a pago de cánones o tarifas.

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto, la relación de componentes básicos de costes a incluir en las fórmulas de revisión de precios de los contratos de transporte regular de viajeros por carretera será:

Componentes básicos de costes a revisar:

- 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
- CE Costes por Canon de Estación
- G Costes de Gasóleo de Automoción
- X Factor eficiencia combustible que aquí no aplica (valor 0 en la fórmula)

La fórmula a aplicar para la obtención del coeficiente de revisión de tarifas sería:

Fórmula 2: recorrido medio y uso de estación.

$$Kt = 0{,}27\,\frac{PR_t}{PR_o} + 0{,}05\,\frac{MP_t}{MP_o} + 0{,}04\,\frac{MR_t}{MR_o} + 0{,}02\,\frac{N_t}{N_o} + 0{,}04\,\frac{CE_t}{CE_o} + \left(0{,}22\,(1-X)\,\frac{G_t}{G_o}\right) + 0{,}36$$

El coeficiente Kt se aplicará a las tarifas vigentes en cada una de las concesiones $T_{(t-1)}$ de forma que la tarifa revisada $T_{(t)}$ para cada momento sea:

$T_{(t)} = T_{(t-1)} \times (1+Kt)$

Donde Kt es el coeficiente de revisión periódica; T es la tarifa y t es el año.

21. MANTENIMIENTO DE LOS BIENES DEL SERVICIO: PLANES DE MANTENIMIENTO CONSERVACIÓN Y LIMPIEZA

1. Las obligaciones de mantenimiento, conservación, limpieza y aseguramiento de los bienes afectos al servicio serán asumidas por la empresa adjudicataria.

2. La empresa adjudicataria presentará a la Diputación Foral de Álava, al inicio del período concesional, planes de todos los bienes afectos al servicio. Estos planes deberán atenerse a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas sin que se deriven responsabilidades por parte de la Diputación Foral de Álava ante un diseño o aplicación de los mismos que pueda ser deficiente. Estos planes son los siguientes:

21.1. Plan de seguridad y mantenimiento de vehículos

1. Este Plan debe incluir todas las labores necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de toda la flota de autobuses, incluido el mantenimiento de neumáticos, mantenimiento nocturno (repostados, revisiones de carrocería y sistemas, etc.,…) a realizar cuando los vehículos se encuentren en la base, operaciones de reparación, mantenimiento preventivo y predictivo, inspección técnica de vehículos y cualquier otra actividad dirigida a garantizar la condiciones adecuadas de funcionamiento, seguridad e imagen de la flota.

21.2. Plan de limpieza de vehículos

1. Incluirá la limpieza diaria, limpieza periódica del interior de los autobuses, desinsectación y desinfección.

21.3. Plan de mantenimiento y limpieza de las instalaciones

1. Incluyendo el mantenimiento de infraestructuras, maquinaria, instalaciones y equipos, así como la adecuación de las instalaciones a la normativa vigente, con especial atención a la legislación medioambiental y a la normativa de adaptación de las instalaciones a las personas con movilidad reducida.

2. Estos planes deberán definir los recursos, tanto de personal como de los medios asignados en el desarrollo de todas las labores e indicar en un apartado específico las medidas de reducción del impacto ambiental y contaminación física, química y biológica que se van a desarrollar con el mismo.

22. INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

22.1. Inspección y autocontrol del servicio a realizar por la empresa adjudicataria

1. La empresa adjudicataria es responsable de la prestación de un servicio de calidad, del cumplimiento de horarios y frecuencias y del cumplimiento del Manual de Servicios, del control del fraude y en general de todos aquellos aspectos que redunden en la eficacia y calidad del servicio de transporte objeto de la concesión.

22.2. Supervisión del servicio por parte de la Diputación Foral de Álava

1. La empresa adjudicataria estará obligada a facilitar al personal designado por la Diputación Foral de Álava la documentación precisa para llevar a cabo la inspección de vehículos e instalaciones, revisión de documentos y otras actividades contempladas en el art. 33 LOTT.

2. La Diputación Foral nombrará a la **Dirección del Contrato** que será la interlocutora de la Diputación Foral de Álava con la empresa adjudicataria.

3. La Dirección podrá ejercer todas las potestades de inspección para el cumplimiento del contrato y proponer al órgano de contratación aquellas decisiones que estime conveniente para la mejor ejecución del contrato. Asimismo, la Dirección, dentro de las facultades que la Diputación Foral de

Álava le atribuya, tendrá plena capacidad frente a la empresa adjudicataria y ésta deberá ofrecerle en todo momento la máxima cooperación.

4. Entre las tareas encomendadas a la Dirección del Contrato para el seguimiento del mismo, se encuentran:

   a) Seguimiento del contrato de concesión

   b) Supervisión y control general de la explotación.

   c) Cumplimiento de la normativa en cuanto a las instalaciones fijas

5. Para supervisar el correcto desempeño de servicio, la Dirección del Contrato, podrá contar con el apoyo de empresas externas e independientes designadas por la Diputación Foral de Álava (Asistencia Técnica a la Operación) cuyo coste será asumido por la empresa adjudicataria a cargo del presupuesto establecido en la cláusula 26 de este pliego.

6. La empresa adjudicataria está obligada a facilitar a la Dirección del Contrato directamente o a través de la asistencia técnica autorizada, toda la información necesaria para la correcta ejecución de sus cometidos.

23. ATENCIÓN AL CLIENTE

23.1. Manual de Servicios del Usuario

1. La empresa adjudicataria deberá colaborar con la Diputación Foral de Álava, en todo momento y para cualquier caso, en la resolución de las quejas y sugerencias, independientemente de las obligaciones establecidas en la legislación en materia de transporte.

2. La Diputación Foral de Álava en el marco de sus competencias en materia de transporte, ha elaborado y aprobado un Reglamento de Servicios de las personas viajeras, que será de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las mejoras ofertadas por el licitador.

23.2. Política de comunicación e información

1. La política de comunicación e información al ciudadano será dirigida por la Diputación Foral de Álava. La empresa adjudicataria se compromete, no obstante, a suministrar a la Diputación Foral de Álava toda la información necesaria relacionada con el servicio y sus incidencias, modificaciones, ampliaciones, etc., Esta información se suministrará en tiempo real a la Diputación Foral, particularmente en el caso de incidencias del servicio.

23.3. Información del servicio

1. La empresa adjudicataria está obligada a comunicar de forma inmediata a la Diputación Foral de Álava y a su Servicio de Atención al Cliente cualquier tipo de incidencia o alteración del servicio programado. En todo caso, la comunicación de la incidencia a la Diputación Foral de Álava se realizará antes de las dos horas siguientes a la misma.

2. A tal efecto, la empresa adjudicataria está obligada a exponer en paradas, cabinas y a bordo de los autobuses todos los cambios de servicio, incidencias y modificaciones que tuvieran lugar. Para la publicación de estas modificaciones en paradas y autobuses, la empresa adjudicataria deberá hacerlo en el formato establecido por la Diputación Foral de Álava a tal efecto.

3. Dentro de su sistema de atención al usuario, la empresa deberá contar con un sistema de atención física y telefónica. Asimismo, deberá contar con un portal web que incluya espacios de información general al usuario y de las incidencias que pudieran darse en la concesión.

23.4. Reclamaciones

1. La empresa adjudicataria dispondrá de un Plan de Calidad de Atención al Cliente basado en el Reglamento de Servicios de las personas viajeras aprobado por la Diputación Foral de Álava. Este plan incorporará, entre otros, procedimientos para el control de quejas y sugerencias que incluya:

   a) Identificación del reclamante

   b) Descripción y tipología de la queja.

   c) Sistema de priorización.

   d) Seguimiento y estado de las quejas y sugerencias.

   e) Indicadores de gravedad

   f) Control, cierre y archivos de las quejas: evaluación final.

2. Asimismo, el plan incluirá los puntos de recepción de las quejas, estructura y disponibilidad del libro de reclamaciones y la dotación de personal necesaria para la atención al público.

3. La empresa dispondrá de una base de datos que recoja toda la información relativa a reclamaciones y sugerencias del usuario. En concreto, deberá disponer de aplicaciones informáticas que permitan a las personas viajeras acceder a un formulario en el que realizar las reclamaciones que estimen pertinentes por medios electrónicos, en los términos contemplados en el art. 89.4 del ROTT, a excepción del plazo de respuesta, que deberá atenerse a lo dispuesto en el apartado 5 de la presente cláusula del PPT. La adjudicataria deberá cumplir asimismo con los previsto en los apartados 5 y 6 del art. 89 del ROTT.

4. La Diputación Foral de Álava tendrá información puntual de las quejas y sugerencias de los usuarios, disponiendo de toda la información mediante acceso sin restricciones a la base de datos creada. Asimismo, la empresa adjudicataria incluirá en el Informe Mensual una relación y resumen estadístico de las reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios.

5. La concesionaria está obligada a responder antes de 7 días al usuario que ha realizado la queja o sugerencia, trasladando copia a la Diputación Foral de Álava, e incluirá en el Informe Mensual un apartado de análisis e inventario de las quejas recibidas.

24. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO: SISTEMA DE INFORMES PERÍODICOS, EXCEPCIONALES Y ESTUDIOS ESPECÍFICOS

1. La empresa adjudicataria entregará informes periódicos mensuales, en soporte informático y/o papel, según determine en cada momento la Diputación Foral de Álava, con la documentación que contemplará la evolución del servicio y sus incidencias. Estos informes precisarán la conformidad de la Dirección del Contrato para su aceptación (entrega completa y a tiempo). La Diputación Foral de Álava podrá modificar, a lo largo de la concesión, el contenido de los informes para adecuarlos a los cambios de servicio o a nuevas exigencias en cuanto a la obtención y disposición de la información.

2. Asimismo, la Diputación Foral de Álava podrá exigir que los informes a presentar sean automatizados y aprovechen las fuentes de datos disponibles con los nuevos sistemas implantados.

3. En ese sentido, la Diputación Foral de Álava podrá exigir que los sistemas de informes “reporting” de la empresa adjudicataria sean compatibles y utilicen las bases de datos que se generen y mantengan formatos compatibles con explotación de los datos suministrados por el sistema SAE, sistemas de cancelación, pago o de gestión que se implanten de manera común en todas las concesiones.

24.1. Redacción de informes de gestión y periodicidad

Incidencias puntuales

1. La empresa adjudicataria deberá comunicar a la Diputación Foral de Álava mediante informes todas las incidencias puntuales que tengan lugar durante la realización del servicio. Los plazos de entrega de los informes puntuales serán los establecidos en la Cláusula 23.3 de este Pliego o los que en su defecto determine la Diputación Foral de Álava, en cada caso.

Archivo diario de incidencias

1. Siguiendo el formato establecido por la Diputación Foral de Álava, la empresa adjudicataria deberá cumplimentar diariamente un Archivo Diario de Incidencias. Estas incidencias incluirán tanto aquellas que tengan impacto en los costes e ingresos como las que no lo tengan, poniendo especial énfasis en las incidencias que impliquen dejar viajeros en tierra, en las que se evaluará el número de potenciales viajeros afectados.

2. El archivo diario de incidencias se presentará junto con el Informe Mensual.

Informe Mensual

1. La empresa adjudicataria deberá presentar mensualmente a la Diputación Foral de Álava un resumen en el que deberá reflejarse, como mínimo, información de las incidencias puntuales y el archivo diario de incidencias.

2. Asimismo, y sin ánimo de exhaustividad, se incorporará la siguiente información:

    a) Número de expediciones realizadas por sentido.

b) Vehículos utilizados en cada expedición

c) Número de expediciones perdidas por averías y/o por condiciones de tráfico por sentido.

d) Número de expediciones por grado de cumplimiento de horarios.

e) Km de servicio realizados.

f) Horas de servicio.

g) Número de averías según tipología

h) Número total de accidentes por tipología.

i) Viajeros por tipo de día (laborable, sábado, festivo, nocturno) y expedición teórica y título de transporte.

j) Ingresos (venta de títulos y tarjetas). Desglosando los ingresos a bordo del autobus, los realizados desde máquinas autoventa, desde la web del concesionario y desde las taquillas del concesionario.

k) Comparativa de las magnitudes anteriores, y de los acumulados anuales, en el mismo periodo del año anterior.

l) Resumen de las incidencias más significativas del servicio y descripción breve de la actuación realizada y sus resultados.

m) En el caso de disponer de sistemas que permitan obtener esta información: Viajeros subidos y bajados por parada y línea.

3. La información reseñada, deberá detallarse día a día y el total mensual para cada línea, tanto diurna como nocturna.

4. Asimismo, se incluirá en el Informe Mensual el correspondiente a las reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios.

5. El Informe Mensual del servicio se presentará dentro de los primeros diez días naturales del mes siguiente al de referencia.

Memoria Anual Técnica

1. La empresa adjudicataria deberá presentar, en los tres primeros meses de cada año, una Memoria explicativa de la gestión y prestación del Servicio donde se describan todas las actuaciones realizadas, así como las propuestas que estime convenientes para la mejora en la prestación del servicio.

2. La memoria sobre la gestión y prestación del Servicio del ejercicio anterior contendrá como mínimo, la siguiente información:

   a) El análisis estadístico anual de los datos recogidos en los informes mensuales:

i. Total de expediciones por líneas mensuales y acumuladas durante todo el año por sentido.

ii. Número de expediciones perdidas por averías y/o por condiciones de tráfico por sentido.

iii. Km de servicio mensual y acumulado durante el año.

iv. Horas de servicio mensual acumuladas durante el año.

v. Km y horas de los recorridos en vacío realizados por los vehículos mensualmente y durante el año.

vi. Evolución mensual de los viajeros por títulos de viaje.

vii. Evolución mensual de los viajeros por líneas y títulos, indicando porcentajes parciales y resultados totales.

viii. Evolución interanual mes a mes de los viajeros por títulos y líneas.

ix. Ingresos (desagregados por venta de títulos y otros especificados). Desglosando los ingresos a bordo del autobus, los realizados desde máquinas autoventa, desde la web del concesionario y desde las taquillas del concesionario.

x. Evolución de los Viajeros/Kilómetro comercial por tipo de día laborable, sábado y festivo, y detallado por líneas.

xi. Evolución de los viajeros subidos / bajados por parada y línea.

b) 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; edad media del parque y altas y bajas producidas.

c) 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.

d) Evolución de los costes de operación y de los ingresos de viajeros de pago.

e) Control de puntualidad a partir de la información suministrada por el SAE.

f) Detalle de las incidencias relativas, indicando si eran previsibles o no previstas y las que han requerido el servicio de la Guardia Civil, Ertzaintza y/o Policía Local, y realizar un cuadro resumen de tipologías.

g) Cuadro de revisión de billetaje (fraude): número de controles y número de incidencias.

h) Otras acciones destacables realizadas por el servicio como pueden ser las acciones publicitarias y de comunicación que se hayan llevado a cabo de manera específica, etc,….

25. INDICADORES DE CALIDAD Y GESTIÓN

25.1. Alcance del sistema de calidad

1. Las concesiones de la Diputación Foral de Álava se regirán por un sistema de calidad establecido con carácter general para todas ellas. En consecuencia, la empresa adjudicataria deberá realizar la prestación del servicio de acuerdo con criterios óptimos de calidad. Los Anexos IV y V al presente Pliego describen de manera detallada la Campaña de Inspección de la Calidad de los Autobuses, índices y métodos de cálculo, y el Plan de Medición Anual de la Calidad Percibida.

2. Los criterios que rigen el sistema de calidad son:

   a) Conseguir una explotación eficiente mediante el cumplimiento de horarios y la disponibilidad de servicios.

   b) Mantener la flota en condiciones de operación y fiabilidad.

   c) Aumentar la seguridad de los viajeros.

   d) Dar una calidad de servicio, tanto en la calidad de los autobuses como en los sistemas de información a bordo, en paradas, limpieza, etc.,…

   e) Prestar un servicio óptimo de atención al usuario.

   f) Conseguir una mejora continua de la imagen del servicio entre los usuarios.

26. AUDITORÍA DE CUENTAS POR PARTE DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

1. La Diputación Foral de Álava podrá realizar, cuando lo estime oportuno, una auditoría de cuentas de la concesión. La empresa adjudicataria facilitará, tanto a la empresa auditora como a la DFA, el libre acceso a toda la documentación, dependencias, libros, registros y demás elementos necesarios para llevar a buen fin su cometido.

2. La adjudicataria se compromete a destinar el 1% de los ingresos del servicio anuales resultantes de la aplicación de las tarifas y expediciones ofertadas, a la realización de los siguientes trabajos relacionados con el servicio:

   - Política de comunicación e información al cliente (Cláusula 23.2 del presente Pliego)

   - Asistencia técnica a la operación (Cláusula 21) del presente Pliego, incluida la asistencia en la realización de la Encuesta de calidad percibida por el usuario.

3. Los trabajos se podrán complementar con aquellos otros encomendados al resto de los contratistas que prestan servicio a la Diputación Foral de Álava. No se computará el IVA aplicable en el gasto realizado.

4. La Dirección del Contrato determinará anualmente las tareas y trabajos que se ejecutarán en cada ejercicio. La cuantía destinada anualmente se actualizará en el mismo porcentaje en que se actualice el precio por kilómetro de servicio.

5. Caso de que la consignación prevista no se llegase a cubrir en el año, el contratista está obligado a reservar la cantidad remanente para el año siguiente y añadirla a los importes ordinarios correspondientes a dicho año.

TÍTULO III: RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO

27. INGRESOS DEL SERVICIO

1. Los Ingresos por Tarifa constituyen la totalidad de los ingresos imputables al servicio de transporte cuyo titular es la Diputación Foral de Álava y que estarán formados por:

   a) Ingresos por venta de billetes, tanto a bordo como de manera anticipada por parte de la concesionaria (web de la concesionaria, máquinas autoventa y taquilla).

   b) Ingresos por cancelaciones de otros títulos admitidos por la Diputación Foral de Álava.

   c) Ingresos por venta anticipada gestionados desde la web de la Diputación Foral de Álava.

2. Toda referencia a los ingresos por tarifa (ingresos totales, tarifas medias, etc.) ha de entenderse neta del Impuesto sobre el Valor Añadido, que se habrá descontado previamente.

3. El presente pliego no considera la percepción de ingresos complementarios distintos a los de tarifa usuario. No obstante, si a lo largo del período de la concesión, la Diputación Foral de Álava determina y autoriza el desarrollo de actividades complementarias en el marco de la concesión (por ejemplo, publicidad), éstas serán objeto de regulación por la Diputación Foral de Álava.

4. La Diputación Foral de Álava especificará el mecanismo de recaudación de los títulos que puedan implantarse, pudiendo delegar toda o parte de la recaudación en la empresa concesionaria, siempre que no se afecte a la estructura de costes del contrato y al equilibrio económico del mismo. La empresa estará obligada, a su vez, a gestionar el ingreso de las recargas de los medios de pago en caso de que las hubiere, de la manera que especifique la Diputación Foral de Álava antes de la puesta en marcha del servicio.

5. En el epígrafe 19.1 Tarifas de aplicación, puede consultarse la tabla especifica de tarifas vigentes en el momento de publicación de los pliegos, que serán revisadas según se recoge en la cláusula 19.2.

6. A los efectos de este contrato, el valor anual medio estimado asciende a 1.954.406,52 € que es la media de los ingresos de los diez años de concesión a la tarifa del (0,085796 €/ viajero-km. IVA excluido) por la cifra media de viajeros-kilómetro (27.215.945) restando los descuentos obligatorios estimados en un 16,30% (unos 380.607,32€ anuales de media).

28. KILÓMETROS DE SERVICIO (KS)

1. Se define la unidad de medida Bus x Kilómetro de Servicio (Kilómetro Servicio) (KS) como la distancia en kilómetros que los vehículos realizan en el servicio, exclusivamente dentro del itinerario de las líneas. Los Kilómetros de Servicio no incluyen los Kilómetros en vacío (desde las cocheras hacia las cabeceras o desde las terminales de las líneas, Kilómetros a taller y otros recorridos fuera del servicio a los usuarios).

    1. En ausencia de una medición más detallada mediante SAE o un sistema similar, los Kilómetros de Servicio se calculan mediante el producto de la longitud de cada línea según proyecto por el número de expediciones realizadas por los vehículos en cada línea.

    2. La medición de los kilómetros de servicio será realizada por la Diputación Foral de Álava. La medición se revisará siempre que se produzcan variaciones del servicio. La Diputación Foral de Álava podrá cambiar el método de medición en base a la disponibilidad de datos más detallados sobre la operación del servicio.

    3. El número total de Kilómetros de servicio teóricos previstos en el Calendario Anual de Servicios para el primer año de ejecución del contrato, es de 845.250 de servicio y se encuentran recogidos en el Anexo I, “Proyecto Técnico”. En el mismo Anexo se encuentran reflejadas las longitudes de cada una de las líneas objeto de la concesión. Las ofertas de los participantes podrán ampliar estos kilómetros aumentando las expediciones en la forma y dentro de los límites establecidos en el Cuadro de Características.

29. CANON

1. La empresa contratista del servicio público de transporte deberá abonar a la Diputación Foral de Álava un canon anual comprometido por el contratista adjudicatario en su oferta económica y posteriormente recogido en el contrato de concesión. El canon mínimo será de 30.000,00 € euros/año.

2. El primer vencimiento del periodo de pago será el último día del mes siguiente a la formalización del contrato, en importe proporcional en función del periodo restante para la finalización del año natural. Para los años siguientes, el vencimiento del periodo de pago por el importe total del canon anual será el último día del mes de enero de cada año. El pago del último canon se realizará asimismo de forma proporcional al periodo que quede para finalizar la concesión.