



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO
REGULAR DE VIAJEROS DE USO GENERAL
POR CARRETERA ENTRE PAMPLONA Y
SORIA (NAV-001)**

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	1
2. CONDICIONES DEL SERVICIO.....	1
2.1. Tráficos.....	1
2.2. Plazo del contrato.....	1
2.3. Itinerarios.....	1
2.4. Expediciones, calendario y horario.....	2
2.5. Vehículos.....	3
2.5.1. Número y características de los vehículos a adscribir.....	3
2.5.2. Sustitución de los vehículos adscritos.....	3
2.5.3. Exclusividad de los vehículos adscritos.....	4
2.5.4. Condiciones de accesibilidad.....	4
2.5.5. Imagen corporativa.....	5
2.5.6. Limpieza y mantenimiento.....	5
2.6. Medios de personal.....	6
2.7. Instalación fija.....	7
2.8. Sistemas tecnológicos.....	8
3. CONDICIONES PARA LA GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO.....	9
3.1. Intensificaciones.....	9
3.2. Refuerzos de servicios.....	9
3.3. Servicios adicionales.....	10
3.4. Equipaje.....	11
3.5. Atención al viajero.....	12
3.5.1. Información general.....	12
3.5.2. Viajeros con movilidad reducida.....	14
3.6. Continuidad del servicio.....	14
3.7. Puntualidad.....	14
3.8. Sistema de venta al público.....	15
3.8.1. Canales de venta.....	15
3.8.2. Integración de los canales de venta con el Sistema Central.....	17
3.9. Ordenación de la gestión del Servicio.....	18

3.10. Planes de gestión	18
3.11. Informe de gestión anual	19
3.12. Contabilidad analítica.	20
3.13. Calidad en el servicio.....	21
4. CONDICIONES ECONÓMICAS DEL SERVICIO	22
4.1. Tarifa máxima por kilómetro.	22
4.2. Revisión de la tarifa.	23
4.3. Evolución de los medios de pago y de la política tarifaria.	24
4.4. Canon.	25
4.5. Otros ingresos.	25
4.6. Publicidad.	25
5. RELACIÓN DE ANEXOS	27
5.1. Anexo 1. Proyecto de Explotación del Servicio de transporte Público regular de viajeros de uso general por carretera. Pamplona-Soria (NAV-001).	
5.2. Anexo 2. Características de los vehículos.	
5.3. Anexo 3. Imagen Corporativa.	
5.4. Anexo 4. Modernización: Equipamiento embarcado.	
5.5. Anexo 5. Modernización: Operativa de la empresa adjudicataria.	
5.6. Anexo 6. Relación de conductores que el contratista deberá adscribir y subrogar por aplicación del artículo 73.2 g) y h) de la LOTT.	
5.7. Anexo 7. Relación de personal que actualmente presta el servicio del contrato VNA-019, al que en su caso, puede afectar la subrogación por aplicación del Título IV del Acuerdo Marco Estatal sobre materias de transporte de viajeros por carretera, mediante vehículos de tracción mecánica de más de nueve plazas incluidas el conductor y del Convenio Colectivo Autonómico para el Sector de Transporte de Viajeros por carretera de la Comunidad Foral de Navarra.	

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera entre Pamplona y Soria (NAV-001), en adelante Servicio.

El Servicio cuya gestión se contrata tendrá en todo momento la calificación de servicio público, competencia de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, gestionado de forma indirecta bajo la modalidad de concesión de servicios.

2. CONDICIONES DEL SERVICIO.

El Servicio, definido en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de este Pliego, se ha planificado para responder a las necesidades de movilidad de los usuarios en condiciones de calidad, seguridad, accesibilidad, respeto al medio ambiente y eficiencia económica. Este Pliego y sus Anexos establecen las características del Servicio así como los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para su correcta prestación.

2.1. Tráficos.

Se realizarán, únicamente, los tráficoos señalados en las matrices que figuran en el apartado 3 del Anexo 1 de este Pliego. En dicho apartado se establecen tanto los tráficoos autorizados como las prohibiciones de tráfico para cada itinerario.

2.2. Plazo del contrato.

El plazo de duración de este contrato se establece en 10 años a partir de la fecha de la formalización del mismo.

2.3. Itinerarios.

Los itinerarios que se establecen para el Servicio son los siguientes:

- Itinerario 1. Pamplona – Soria, por carretera.
- Itinerario 2. Pamplona – Tafalla – Tudela – Soria.
- Itinerario 3. Pamplona – Cintruénigo – Soria.
- Itinerario 4. Pamplona – Tudela – Cintruénigo – Soria.
- Itinerario 5. Pamplona – Tafalla – Tudela – Cintruénigo – Soria.

Los itinerarios, con las infraestructuras por las que han de discurrir cada uno de ellos, se detallan en el apartado 4 del Anexo 1 de este Pliego. Las modificaciones de los itinerarios serán aprobadas por la Administración. En su caso, las nuevas distancias kilométricas que resulten de las modificaciones se aplicarán en el cálculo de las tarifas una vez que dichas modificaciones sean efectivas.

Las paradas para tomar y dejar viajeros en cada uno de los itinerarios se enumeran en el apartado 5 del Anexo 1 de este Pliego. Todas las paradas tendrán el carácter de obligatorias, no pudiendo la empresa adjudicataria tomar y dejar viajeros en lugares distintos de las mismas. Cualquier modificación, inclusión o supresión de puntos de parada deberá ser autorizada por la Administración.

El listado de paradas incorpora como puntos de parada obligatorios las estaciones de autobuses en aquellas localidades que cuentan con dicha infraestructura. La Administración podrá autorizar en la misma localidad otras paradas adicionales situadas fuera de las estaciones.

2.4. Expediciones, calendario y horario.

Las expediciones, calendario y horarios del Servicio se detallan en el apartado 4 del Anexo 1 de este Pliego.

La Administración aprobará en el último trimestre del año, previa audiencia de la empresa adjudicataria, un calendario anual del Servicio a realizar durante el año siguiente, el cual entrará en vigor el día 1 de enero de dicho año y podrá ser actualizado a lo largo del mismo.

2.5. Vehículos.

2.5.1. Número y características de los vehículos a adscribir.

Para la prestación del Servicio deberán adscribirse tres (3) vehículos. La antigüedad de dichos vehículos no podrá exceder de seis (6) años durante todo el período de vigencia del contrato, coincidiendo con esta antigüedad máxima el plazo de su sustitución obligatoria.

Dichos vehículos deberán cumplir con lo establecido en los Anexos 2 “Características de los Vehículos” y 4 “Modernización: Equipamiento embarcado” del presente Pliego, así como con lo ofertado, en su caso, por la empresa adjudicataria, sin perjuicio del cumplimiento de cuantas disposiciones les sean de aplicación en el momento de matriculación del vehículo.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de lo establecido en el párrafo anterior, con carácter previo a la adscripción de los vehículos al Servicio por parte de la Administración.

2.5.2. Sustitución de los vehículos adscritos.

Los vehículos que se adscriban inicialmente a la prestación del Servicio no podrán ser sustituidos hasta que transcurra un plazo de 3 años desde la fecha de formalización del contrato, salvo que con anterioridad excedan de la antigüedad máxima o la Administración autorice expresamente su sustitución en atención a la mejora de la calidad o de la seguridad del vehículo.

La sustitución será obligatoria cuando los vehículos alcancen la antigüedad máxima (seis años) o, en el caso de que la empresa adjudicataria lo hubiera ofertado, cuando alcancen 1.200.000 km.

Los vehículos que sustituyan a los adscritos deberán cumplir con lo establecido en los Anexos 2 y 4 de este Pliego, así como, en su caso, con las características adicionales del material móvil ofertadas por la empresa adjudicataria, sin perjuicio del cumplimiento de cuantas disposiciones les sean de aplicación en el momento de su matriculación.

La empresa adjudicataria deberá solicitar a la Administración la sustitución de los vehículos, acreditando el cumplimiento de lo establecido en este apartado previamente a su adscripción al Servicio por parte de la Administración.

La Administración podrá requerir a la empresa adjudicataria la supresión en el vehículo sustituido de los símbolos oficiales externos que identifican el Servicio, asumiendo la empresa adjudicataria el coste de dicha supresión.

2.5.3. Exclusividad de los vehículos adscritos.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar los vehículos adscritos para la prestación de otros servicios distintos al Servicio definido en el presente Pliego. No obstante, la Administración podrá autorizar la utilización de estos vehículos en otros servicios, previa solicitud justificada de la empresa adjudicataria.

En el caso de que la Administración autorice la prestación de otros servicios, éstos deberán incluirse en el informe de gestión anual del Servicio previsto en el apartado 3.11 de este Pliego, detallando los servicios y kilómetros realizados, así como los ingresos generados.

2.5.4. Condiciones de accesibilidad.

Los vehículos deberán cumplir con las condiciones exigidas en el Anexo 2 de este Pliego y en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Cada vehículo adscrito al Servicio dispondrá, al menos, de una (1) plaza para el transporte de una persona con movilidad reducida usuaria de silla de ruedas (en adelante, PMRSR), así como los medios necesarios para el acceso de ésta al vehículo con la silla. Además, cada vehículo deberá disponer al menos de cuatro asientos cuyo uso preferente será para personas con movilidad reducida, usuarias o no de silla de ruedas, (en adelante, PMR).

De acuerdo a lo indicado en el Anexo 5 “Modernización: Operativa de la empresa adjudicataria” de este Pliego, la empresa adjudicataria deberá gestionar y controlar la ocupación de las plazas indicadas en el párrafo anterior.

Los usuarios no tendrán la obligación de realizar la reserva previa de estas plazas (salvo que la Administración determine lo contrario para casos concretos, como los servicios con enlace indicados en el apartado B.4 del Anexo 5 de este Pliego), si bien deberán tener la posibilidad de hacerlo para

asegurarse su disponibilidad. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá posibilitar su reserva previa e informar adecuadamente a los posibles usuarios de las condiciones para hacerlo.

La empresa adjudicataria deberá remitir a la Administración una propuesta de las condiciones de reserva previa que pretenda establecer, la cual incluirá datos sobre los medios ofrecidos al viajero para efectuar la reserva o venta, horarios para realizarla, limitaciones de pesos o dimensiones para el acceso (las cuales no podrán ser inferiores a lo especificado en el Anexo 2 de este Pliego), lugares de publicación de las condiciones, así como cualquier otro dato aclaratorio que pudiera serle requerido.

La Administración podrá requerir en cualquier momento la modificación de las condiciones establecidas al objeto de mejorar la atención a los usuarios y la calidad del Servicio.

En todo caso, uno de los canales que la empresa adjudicataria deberá habilitar para la reserva previa de estas plazas será el teléfono de atención al viajero indicado en el apartado 3.5.1 o, si lo hubiera, el teléfono de venta indicado en el apartado 3.8 de este Pliego, en ambos casos con iguales condiciones establecidas para los mismos.

2.5.5. Imagen corporativa.

Los vehículos que se adscriban al Servicio se deberán identificar exteriormente con la imagen corporativa definida por la Administración en el Anexo 3 “Imagen corporativa” del presente Pliego.

El Anexo 3 de este Pliego podrá ser modificado por la Administración durante el plazo de vigencia del contrato. Los vehículos adscritos mantendrán la imagen corporativa vigente en el momento de su adscripción, en tanto que los vehículos que se adscriban posteriormente a la modificación deberán adaptarse a la nueva imagen.

2.5.6. Limpieza y mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá establecer en el “Plan de limpieza y mantenimiento de los vehículos”, al que se refiere el apartado 3.10 de este Pliego, los procesos de limpieza, mantenimiento y revisión periódica de los

vehículos, que aseguren tanto la prestación del Servicio con calidad como el correcto funcionamiento técnico de los distintos elementos, y en especial, de los elementos mecánicos, de los elementos de seguridad activa y pasiva y del estado de los neumáticos.

La Administración podrá requerir la utilización de neumáticos aptos para la nieve homologados M+S/3PMSF según las recomendaciones de los fabricantes, durante el periodo en el que permanece activo el Plan de Vialidad Invernal aprobado por la Administración que con carácter orientativo abarca del 1 de noviembre al 30 de abril.

2.6. Medios de personal.

De conformidad con lo previsto en el artículo 75.4 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, la empresa adjudicataria queda obligada a subrogarse en las relaciones laborales del personal empleado por la empresa que viene prestando el servicio que constituye la dotación mínima del personal.

La dotación mínima de personal que la empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación del servicio será equivalente a siete (7) conductores a jornada completa. Los empleados de la empresa que viene prestando el servicio en cuya relación laboral deberá subrogarse la empresa adjudicataria para cubrir dicha dotación mínima figuran en el Anexo 6 “Relación de conductores que la empresa adjudicataria deberá adscribir y subrogar por aplicación del artículo 73.2.g) y h) de la LOTT” de este Pliego.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, en cumplimiento del deber de información a los licitadores, la relación de empleados susceptibles de subrogación en aplicación de 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) y en el Convenio Colectivo Autonómico para el sector Transporte de Viajeros por Carretera de la Comunidad Foral de Navarra (BON 21 de julio de 2015 y BON 14 de junio de 2017) figura en el Anexo 7 del presente Pliego.

La información relativa a la subrogación de los trabajadores ha sido facilitada por la empresa Compañía Navarra de Autobuses S.A. (CONDA) que actualmente presta el servicio y la Administración no se hace responsable de la veracidad de la misma.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo cuantos trámites fueran necesarios para dar cumplimiento a esta obligación de subrogación, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral.

2.7. Instalación fija.

La empresa adjudicataria deberá disponer, durante todo el periodo de duración del contrato, de una instalación fija ubicada en la Comunidad Foral de Navarra.

En esta instalación se realizarán las tareas básicas de limpieza y mantenimiento de los vehículos, así como el mantenimiento de primer nivel del equipamiento embarcado indicado en el Anexo 4 de este Pliego.

La instalación deberá disponer de los medios materiales necesarios para efectuar dichas tareas básicas. Asimismo, si la instalación dispusiera de los medios indicados en el Anexo 4 de este Pliego (elevadores, fosos, tomas de corriente, toma neumática, etc.), también se podrán realizar las tareas de instalación y mantenimiento general (segundo y tercer nivel) del equipamiento y sistemas embarcados.

La instalación contará con una superficie mínima en planta de 250 m², con posibilidad de acceso para al menos un vehículo adscrito, de forma que puedan realizarse en su interior las tareas indicadas en el párrafo anterior.

La instalación deberá mantenerse en óptimas condiciones de funcionamiento y limpieza, y en ella se almacenarán los equipos embarcados de sustitución que a tal efecto la Administración provea a la empresa adjudicataria en función de las necesidades que se planteen para la explotación del servicio.

La sustitución de la instalación fija durante la vigencia del contrato deberá ser autorizada por la Administración previa comprobación del cumplimiento de lo dispuesto en el presente apartado y, en su caso, en la oferta de la empresa adjudicataria.

2.8. Sistemas tecnológicos.

La empresa adjudicataria deberá contar con los medios tecnológicos y sistemas de comunicación necesarios para cumplir con los requerimientos que se especifican en los Anexos 4 y 5 del presente Pliego.

Por su parte, la Administración dotará a la empresa adjudicataria de los medios tecnológicos necesarios para la prestación del servicio y su interacción con el Sistema Central, conforme a lo establecido en los citados Anexos 4 y 5 de este Pliego.

El Sistema Central será el núcleo tecnológico de toda la operativa del Sistema de Modernización. En él se gestionarán tanto los datos de planificación de los servicios a realizar como los datos de explotación de los servicios realizados. Asimismo, actuará como lugar para el intercambio y la puesta a disposición de los datos que deba intercambiar dicho sistema con los sistemas tecnológicos de la empresa adjudicataria y con el equipamiento embarcado.

La Administración podrá establecer la necesidad de que determinados trámites y comunicaciones formales relacionadas con los servicios incluidos en el presente Pliego, realizadas entre la empresa adjudicataria y la Administración, sean efectuados por medios telemáticos y a través de determinadas aplicaciones informáticas que la Administración habilitará al efecto.

3. CONDICIONES PARA LA GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO.

3.1. Intensificaciones.

Serán consideradas intensificaciones aquellas expediciones de carácter permanente que aumenten el número de expediciones establecidas en el contrato.

La empresa adjudicataria deberá comunicar a la Administración, con una antelación mínima de 15 días, el inicio o supresión de intensificaciones en el Servicio. Deberá consignar los horarios, los calendarios y tráfico, pudiendo la Administración establecer prohibiciones o limitaciones en cualquier momento por razones de interés general debidamente justificadas. El inicio o supresión de intensificaciones no podrá ser efectivo hasta que estén adecuadamente registradas por parte de la Administración en el Sistema Central.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá informar a los usuarios y Ayuntamientos afectados del inicio o supresión de las intensificaciones con una antelación mínima de 7 días.

Para hacer frente a intensificaciones que no puedan ser atendidas por los vehículos adscritos al Servicio, la empresa adjudicataria podrá utilizar otros vehículos no adscritos, ya sean propios o cedidos, con o sin conductor, por otro transportista.

Las intensificaciones se realizarán con vehículos que reúnan las condiciones de seguridad establecidas en el Anexo 2 del presente Pliego. Además, será de aplicación lo indicado en los Anexos 4 y 5 de este Pliego para este tipo de servicios.

En cuanto a la imagen del vehículo, la Administración podrá requerir, transcurridos 4 meses desde el inicio de la intensificación, el cumplimiento de lo establecido en el Anexo 3 de este Pliego.

3.2. Refuerzos de servicios.

Tendrán carácter de refuerzo, los servicios que se realicen como complemento de expediciones con alto nivel de demanda. Estos refuerzos

podrán ser habilitados por iniciativa de la empresa adjudicataria o requeridos, de acuerdo a lo indicado en los párrafos siguientes, por la Administración.

La Administración podrá requerir a la empresa adjudicataria el refuerzo de una expedición, o en su caso de determinados tráficos de la misma, si su nivel de ocupación es del 100% durante 3 jornadas consecutivas de esa misma expedición o tráfico, en cuyo caso la empresa adjudicataria implantará un refuerzo durante 3 jornadas consecutivas.

Transcurrido este periodo, la Administración y la empresa adjudicataria analizarán en base a la ocupación media del servicio la continuidad del refuerzo.

Para hacer frente a los refuerzos de servicios que no puedan ser atendidos por los vehículos adscritos al Servicio, la empresa adjudicataria podrá utilizar otros vehículos no adscritos, ya sean propios o cedidos, con o sin conductor, por otro transportista.

Los vehículos que realicen los refuerzos deberán cumplir las condiciones de seguridad establecidas en el Anexo 2 del presente Pliego. Asimismo, será de aplicación lo indicado para este tipo de servicios en los Anexos 4 y 5 de este Pliego. En caso necesario, los refuerzos no podrán ser efectivos hasta que estén adecuadamente registrados en el Sistema Central.

3.3. Servicios adicionales.

Serán considerados servicios adicionales aquellos servicios de carácter temporal ofrecidos por la empresa adjudicataria para atender a incrementos puntuales de demanda (por ejemplo, durante las fiestas de San Fermín), que no tienen la consideración de refuerzos de expediciones.

La realización de estos servicios deberá ser comunicada a la Administración con una antelación mínima de 15 días, si bien no podrán ser efectivos hasta que estén adecuadamente registrados por parte de la Administración en el Sistema Central.

Para hacer frente a los servicios adicionales que no puedan ser atendidos por los vehículos adscritos al Servicio, la empresa adjudicataria podrá utilizar

otros vehículos no adscritos, ya sean propios o cedidos, con o sin conductor, por otro transportista.

Para realizar estos servicios adicionales deberán utilizarse vehículos que cumplan con las condiciones de seguridad establecidas en el Anexo 2 del presente Pliego.

Además, será de aplicación lo indicado para este tipo de servicios en los Anexos 4 y 5 del presente Pliego.

3.4. Equipaje.

Se considerará equipaje cualquier objeto o conjunto de objetos que, a petición del viajero, lo acompañen durante el viaje a bordo de la bodega o remolque del mismo vehículo. El viajero podrá transportar gratuitamente hasta 30 Kg. de equipaje, siempre que este se adecue a la capacidad de carga del vehículo.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios necesarios para poder transportar al menos 2 bicicletas por vehículo, según el procedimiento de reserva que a tal efecto establezca la empresa y del cual deberá informar a los viajeros. El transporte de una bicicleta por viajero no tendrá coste adicional.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a transportar en la bodega, debidamente plegados y sin coste adicional, las sillas de ruedas, andadores, silleas, carritos de bebé y similares, utilizados por los viajeros, siempre que se adecuen a la capacidad de carga del vehículo.

Será de aplicación lo indicado en la legislación vigente respecto al transporte de perros de asistencia.

El viajero podrá transportar bultos de mano que son todo pequeño objeto destinado al abrigo, adorno o uso personal que un viajero lleve consigo durante el viaje a bordo del habitáculo del vehículo.

Los equipajes y bultos de mano deberán encontrarse en condiciones de ser transportados sin provocar daños en otros equipajes o bultos.

La empresa adjudicataria asegurará en cualquier caso el cumplimiento de la normativa de tráfico aplicable en cada momento.

En caso necesario, la Administración establecerá las tarifas de transporte de los equipajes que excedan los límites establecidos en este apartado, o de otros elementos, mascotas, etc., y el procedimiento de aplicación de las mismas.

La empresa adjudicataria deberá establecer los procedimientos más adecuados para velar por la seguridad del equipaje en las estaciones y puntos de parada. En particular, se procurará que el conductor pueda observar la operación de carga y descarga de equipaje, siendo el tiempo de apertura de los maleteros el menor posible.

3.5. Atención al viajero.

3.5.1. Información general.

La Administración dispondrá de una Web de Información a los usuarios donde será publicada la información de interés relacionada con la prestación del Servicio. La información publicada estará referida tanto a los datos de planificación del Servicio como, si estuvieran disponibles, a los de la propia explotación del mismo (tiempos de llegada a paradas, localización de vehículos, etc.)

Todos los datos anteriormente citados serán propiedad de la Administración.

En este sentido, la empresa adjudicataria podrá disponer de su propio sistema de información al usuario para publicar los datos anteriormente citados. Si pretendiese ceder o integrar los mismos en sistemas de información u otros medios de comunicación, se informará a la Administración, quien podrá denegar su utilización si detectase cualquier problema o incompatibilidad con otros usos (duplicidad de datos, información errónea, etc.). En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable del correcto uso y veracidad de los datos.

Siempre que sea posible, la empresa adjudicataria deberá anunciar con una antelación de 7 días, las alteraciones del Servicio que, por cualquier razón, se produzcan. Dicho anuncio podrá realizarse a través de cualquiera de los sistemas de información utilizados por ella y, en caso de disponer de una web de información, deberá ser realizado como mínimo en ella. Además, esta

información deberá ser remitida con igual antelación a la Administración para su publicación en su Web de Información.

La empresa adjudicataria deberá mantener la información de las expediciones (horarios, paradas, calendarios, etc.) visible, legible y actualizada en todas las estaciones, taquillas y paradas del servicio, evitando la acumulación de la misma. La Administración podrá determinar las características, formato y lugar de publicación de esta información de acuerdo a criterios de visibilidad, legibilidad y accesibilidad para los viajeros. Los cambios que se produzcan en esta información deberán avisarse con una antelación mínima de 7 días a los Ayuntamientos y viajeros.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un número de teléfono de atención al usuario, público y gratuito (quedando expresamente prohibidos los números de teléfono de tarificación especial o adicional, salvo que sean totalmente gratuitos para el viajero).

Asimismo, la empresa adjudicataria dispondrá de una dirección de correo electrónico para que los usuarios puedan remitir sugerencias o solicitar cualquier otro tipo de información del Servicio. La empresa adjudicataria deberá gestionar y responder en el plazo máximo de 15 días a los correos recibidos.

El número de teléfono y la dirección de correo electrónico se deberán divulgar en las paradas, taquillas, estaciones de autobuses y sistemas de información al usuario que utilice la empresa adjudicataria indicando, en el caso del teléfono, el horario de atención disponible que deberá abarcar, al menos, los horarios de prestación del servicio. La Administración podrá determinar las características, formato y lugar de publicación del teléfono y del correo electrónico, de acuerdo a criterios de visibilidad, legibilidad y accesibilidad para los viajeros.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los usuarios las condiciones generales de prestación del Servicio, las cuales deberán estar accesibles en los canales de venta habilitados por la empresa.

3.5.2. Viajeros con movilidad reducida.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las obligaciones establecidas para este Servicio en el Reglamento 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar.

El acceso al Servicio se prestará en igualdad de condiciones para todos los usuarios, conforme a lo establecido en la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.

3.6. Continuidad del servicio.

La empresa adjudicataria está obligada a prestar el servicio con continuidad, ajustándose en su explotación estrictamente a las condiciones del contrato y a las disposiciones que le sean de aplicación.

El usuario tendrá derecho al reembolso del billete en el caso de cancelación de la expedición.

Para asegurar la continuidad del Servicio en el caso de incidencias que no puedan ser atendidas por los vehículos adscritos al Servicio, la empresa adjudicataria podrá utilizar otros vehículos no adscritos, ya sean propios o cedidos, con o sin conductor, por otro transportista.

En su caso, los vehículos utilizados reunirán las condiciones de seguridad establecidas en el Anexo 2 del presente Pliego, y se atenderá a lo establecido en los apartados A.7 y B.7 de los Anexos 4 y 5 respectivamente de este Pliego.

3.7. Puntualidad.

La empresa adjudicataria deberá prestar el Servicio conforme a los horarios establecidos para cada parada, lo cual resulta determinante para la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. La Administración podrá comprobar, a través de los sistemas de información a su disposición o por cualquier otro medio a su alcance, el cumplimiento de dichos horarios.

Si se produce un retraso en la llegada al destino del usuario, por causa imputable a la empresa o avería del vehículo, el usuario tendrá derecho a los siguientes reembolsos:

- Si el retraso es igual o superior a la tercera parte (1/3) del tiempo previsto de la duración del trayecto, el usuario tendrá derecho a la devolución del 50% del precio del billete.
- Si el retraso es igual o superior a las dos terceras partes (2/3) del tiempo previsto de la duración del trayecto, el usuario tendrá derecho a la devolución del 100% del precio del billete.

En este sentido, se entenderá como tiempo previsto de duración del trayecto, la diferencia en minutos entre el horario de salida establecido de la parada de origen del viajero y el horario de salida establecido de la parada de destino del viajero, excepto cuando el destino sea la última parada de la expedición, en cuyo caso se considerará el horario de llegada establecido para el fin de la expedición.

Queda prohibida la salida de cada parada, incluida la de inicio de la expedición, con antelación a la hora establecida.

3.8. Sistema de venta al público.

3.8.1. Canales de venta.

La empresa adjudicataria deberá disponer, como mínimo, de los siguientes canales de venta de billetes:

- Equipos embarcados en los autobuses, que serán proporcionados por la Administración conforme a lo establecido en los Anexos 4 y 5 de este Pliego.
- Taquilla en la Estación de Autobuses de Pamplona.

De acuerdo con los horarios de la Estación de Autobuses de Pamplona, la taquilla deberá permanecer abierta al menos dos horas al día con la siguiente distribución: una hora entre las 09:00 y las 13:00 horas y otra hora entre las 16:00 y las 19:00 horas, teniendo como referencia los horarios de salida y llegada de las expediciones.

La empresa adjudicataria comunicará a la Administración el horario de apertura. La modificación del mismo, previa comunicación justificada de la empresa, deberá contar con la autorización de la Administración.

En las paradas con taquilla, la venta a bordo en el vehículo podrá estar restringida para agilizar el acceso al vehículo, si bien la empresa adjudicataria se asegurará de que ningún viajero quede sin atención antes del inicio del servicio, por ejemplo, en el caso de saturación de la taquilla.

- Una máquina expendedora, instalada en la Estación de Autobuses de Pamplona, además de las que en su caso hubiera ofertado.

Durante la vigencia del contrato deberá conservar y realizar el adecuado mantenimiento de la misma y de las que en su caso haya ofertado instalar.

La aplicación informática utilizada para la venta en estas máquinas deberá poseer una interface de usuario intuitiva y de fácil manejo. En caso de existir reclamaciones por parte de los usuarios, la Administración podrá revisar el funcionamiento de dicha aplicación y, en su caso, requerirá a la empresa adjudicataria las modificaciones que sean oportunas.

- Página Web.

La aplicación informática utilizada para la venta en esta Web deberá poseer una interface de usuario intuitiva y de fácil manejo. En caso de existir reclamaciones por parte de los usuarios, la Administración podrá revisar el funcionamiento de dicha aplicación y, en su caso, requerirá a la empresa adjudicataria las modificaciones que sean oportunas.

Además, esta web deberá estar diseñada de forma adaptativa ('web responsive') de forma que su interfaz y contenido se adapte y/o reagrupe de forma optimizada para su visualización y utilización en dispositivos móviles en función del tamaño de la pantalla.

Durante la vigencia del contrato deberá conservar y mantener adecuadamente esta Web.

La empresa adjudicataria podrá disponer de otros canales de venta:

- Aplicación para móviles de información y venta de billetes, en el caso de que la hubiera ofertado.

Dicha aplicación deberá mantenerse adecuadamente, debiendo ser intuitiva y de fácil manejo para los usuarios.

- Teléfono de venta al usuario.

Dicho teléfono será público y gratuito (quedando expresamente prohibidos los teléfonos de tarificación especial o adicional, salvo que sean totalmente gratuitos para el viajero).

Todos los canales de venta, tanto los establecidos como obligatorios como los que habilite por su parte la empresa adjudicataria, deberán asegurar la correcta aplicación de las tarifas y los descuentos procedentes. En ningún caso podrán cobrarse gastos por venta o comercialización del billete adicionales a la tarifa. Asimismo, en la venta del billete no podrá establecerse o completar el billete de forma predeterminada con suplementos o servicios adicionales, como seguros de viaje no obligatorios, entre otros.

3.8.2. Integración de los canales de venta con el Sistema Central.

Todos los canales de venta de la empresa adjudicataria deberán estar integrados con el Sistema Central, de acuerdo a los requerimientos expresados en el Anexo 5 de este Pliego.

En este sentido, la Administración definirá o requerirá las adaptaciones necesarias de la operativa general de venta, reservas y anulaciones de billetes, de forma que se asegure su compatibilidad y correcta integración con el funcionamiento del Sistema Central.

La definición o adaptación de la operativa, que deberá ser asumida por la empresa adjudicataria, podrá afectar, entre otras cosas, a la posibilidad o no de venta, modificación y anulación de billetes, tiempo máximo para realizar estas operaciones antes y durante los servicios, venta de billetes y control de ocupación para determinada tipología de plazas, venta de billetes de servicios con enlaces, servicios web a utilizar en el intercambio de información, posibilidad o no de ventas en caso de pérdida de conexión con el módulo de control de ocupación, etc.

A estos efectos, la Administración entregará la documentación complementaria necesaria para la realización de los desarrollos informáticos requeridos para la integración.

3.9. Ordenación de la gestión del Servicio.

A los efectos de seguimiento y control de la explotación del Servicio, la Administración designará una persona gestora del contrato entre cuyas funciones se encontrarán:

- Velar por el cumplimiento de las condiciones del contrato y la calidad del Servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las características técnicas de los vehículos.
- Realizar el seguimiento de los planes de gestión e informe de gestión anual.
- Revisar la contabilidad analítica del servicio presentada por la empresa adjudicataria.
- Realizar el seguimiento de los datos de explotación (oferta, demanda e ingresos) y proponer posibles mejoras.
- Analizar técnicamente las propuestas y solicitudes de la empresa adjudicataria.
- Colaborar con la Inspección de Transportes.

3.10. Planes de gestión.

La empresa adjudicataria, con carácter previo a la firma del contrato, deberá presentar los siguientes planes de gestión:

- **Plan de limpieza y mantenimiento de los vehículos.**

Deberá detallar el compromiso de limpieza interior, exterior, desinsectación y desinfección de los vehículos, así como las revisiones mecánicas del vehículo, de cambios y revisiones de neumáticos. Deberá

especificar la periodicidad y modo de documentación de las actuaciones que llevará a cabo.

- **Plan de incidencias.**

Detallará la forma y plazo de comunicación de la empresa adjudicataria a viajeros y Administración, de las incidencias que se produzcan y que no permitan la correcta prestación o continuidad del servicio, teniendo en cuenta los medios de Información general al viajero considerados en el apartado 3.5.1. de este Pliego. Deberá incluir la elaboración de un informe específico en casos de incidente grave o si lo solicita la Administración.

- **Plan de formación del personal de la empresa.**

Establecerá las horas de formación anuales al personal de la empresa en materia de seguridad, atención a los usuarios, eficiencia energética y sistemas tecnológicos, en función de los diferentes perfiles del personal. Resulta relevante la formación de los conductores en materia de conducción eficiente y de atención al usuario, especialmente en materia de discapacidad o movilidad reducida.

3.11. Informe de gestión anual.

La empresa adjudicataria, durante el primer trimestre del año natural, presentará un informe de gestión del Servicio, cuyo contenido mínimo será el siguiente:

- Análisis de la evolución, durante el año vencido y desde el inicio de la prestación del Servicio, de los principales parámetros de explotación, considerando al menos: viajeros, viajeros-km, ocupación, recaudación, ventas realizadas en cada sistema de comercialización por tarifa y medio de pago.
- Detalle de servicios y kilómetros realizados durante el año, efectuados por vehículos adscritos y no adscritos, propios o cedidos.
- Detalle de las principales incidencias del Servicio y su afección a los parámetros de explotación, costes e ingresos del Servicio y a los viajeros.

- Posibles mejoras a realizar en el Servicio, tanto de horarios como de paradas.
- Evaluación, seguimiento y, en su caso, propuesta de mejora de los planes de gestión.
- Análisis de las reclamaciones, sugerencias y quejas recibidas durante el año vencido.
- Detalle de los servicios y kilómetros realizados por los vehículos adscritos, en servicios autorizados en aplicación del apartado 2.5.3. de este Pliego, así como los ingresos generados en dichos servicios.
- Encuestas de calidad necesarias de acuerdo al cumplimiento de las normas de calidad que se citan en el apartado 3.13 de este Pliego.

3.12. Contabilidad analítica.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en la Orden PRE/907/2014, de 29 de mayo, por la que se implanta un modelo de contabilidad analítica en las empresas contratistas que prestan los servicios de transporte regular de viajeros de uso general.

En base a lo anterior, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de llevar una contabilidad analítica que permita la contabilización de este Servicio como una actividad separada, gestionándola como una división contable independiente y distinta de cualquier otra que realice la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria presentará a la Administración antes del 30 de julio de cada año:

- Una cuenta analítica de pérdidas y ganancias correspondiente al contrato de este Servicio, referida al año anterior.
- Esa misma cuenta de pérdidas y ganancias de acuerdo con el modelo establecido en la normativa específica que aprueba el Plan General de Contabilidad y demás legislación mercantil aplicable.

- En ambos casos, el nivel de desagregación de la cuenta será de tres dígitos.

- La cuenta agregada de pérdidas y ganancias del resto de actividades que desarrolle la empresa adjudicataria, de acuerdo a lo establecido en la normativa específica que aprueba el Plan General de Contabilidad y demás legislación mercantil aplicable.

La Administración podrá solicitar en cualquier momento a la empresa adjudicataria información sobre la gestión económico-financiera del Servicio, estando obligada ésta a su remisión a la mayor brevedad posible.

La documentación será presentada a la Administración conforme el modelo de datos y formato que ésta establezca.

De acuerdo con el artículo 7 de la Orden PRE/907/2014, de 29 de mayo, la empresa adjudicataria deberá someter anualmente la cuenta analítica de pérdidas y ganancias a una verificación contable realizada por experto independiente y remitir a la Administración informe de verificación citado antes del 30 de septiembre de cada año.

3.13. Calidad en el servicio.

La empresa adjudicataria está obligada a disponer durante la vigencia del contrato de la certificación de cumplimiento de la norma UNE EN ISO 9001 Gestión de Calidad.

En caso de no disponer de ella en la fecha de formalización del contrato, dicha certificación deberá obtenerse en el plazo máximo de catorce meses desde dicha fecha, viniendo asimismo obligada a su mantenimiento durante el resto del plazo de duración del contrato.

En caso de que la empresa adjudicataria adquiera en su oferta el compromiso de obtención de certificación de cumplimiento de las normas UNE EN 14001 Sistema de Gestión Ambiental y UNE EN 13816 relativa al contrato de Servicio, dichas certificaciones deberán obtenerse en el plazo máximo de catorce meses desde la fecha de formalización del contrato, viniendo asimismo obligada a su mantenimiento durante el resto del plazo de duración del contrato.

En cuanto a las actividades obligatorias de la auditoría relativa a la norma UNE EN 13816 se considerarán: inspección del servicio mediante cliente misterioso, auditoría documental en el centro o centros de trabajo de la empresa adjudicataria y encuesta del grado de satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio.

La Administración podrá solicitar a la empresa adjudicataria la presentación del documento “Sistema de gestión de calidad del servicio”. Asimismo, con periodicidad anual, deberá realizarse una auditoría externa por una empresa especializada que compruebe si la empresa adjudicataria cumple con todos los compromisos.

4. CONDICIONES ECONÓMICAS DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria explotará el servicio a su riesgo y ventura, teniendo derecho a recibir las prestaciones económicas previstas en el apartado 4.1 del presente Pliego, modificadas, en su caso, en los términos contenidos en su oferta.

4.1. Tarifa máxima por kilómetro.

Se establece como base para la determinación de la tarifa del usuario el criterio de pago por kilómetro o tarifa kilométrica.

La tarifa máxima por kilómetro de aplicación al usuario, IVA excluido, será 0,075533 €/viajero-kilómetro, con el siguiente desglose:

- Tarifa de equilibrio: 0,073499 €/viajero-km.
- Repercusión descuento a familias numerosas: 0,001782 €/viajero-km.
- Repercusión descuento a los titulares de carné de transporte joven: 0,000252 €/viajero-km.

La repercusión de ambos descuentos ha sido calculada incrementando la tarifa de equilibrio, un 2,4242% por descuento a familias numerosas y un 0,3428 % por descuento por carné de transporte joven.

La tarifa máxima por kilómetro incluye el coste del pago de la tasa por entrada y salida de los vehículos en las estaciones de autobuses establecidas en el Servicio.

Las tasas correspondientes a los viajeros por utilización de las estaciones de autobuses establecidas en el Servicio, no están incluidas en la estructura de costes de la tarifa máxima por kilómetro.

Corresponde a la Administración establecer la política tarifaria a aplicar en los servicios de transporte público interurbano de su titularidad bajo el principio de equilibrio económico de la concesión. Así, podrá establecer cualquier tipo de bonificación o descuento en la tarifa del servicio durante la vigencia del contrato, bajo la premisa de mantener el equilibrio económico de la concesión.

La empresa adjudicataria, previa información y autorización de la Administración, podrá aplicar bonos y descuentos como parte de su estrategia comercial para impulsar el uso del Servicio. En su caso, la aplicación de estos bonos se registrará por lo especificado en el Anexo 5 de este Pliego.

4.2. Revisión de la tarifa.

La revisión tarifaria se realizará según lo establecido en el 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. De tal forma, la revisión tarifaria se podrá llevar a cabo transcurridos 2 años desde la formalización del contrato.

En base al Real Decreto 75/2018, de 19 de febrero, por el que se establece la relación de componentes básicos de costes y las fórmulas tipo generales de revisión de precios de los contratos de transporte regular de viajeros por carretera, la tarifa se revisará según la siguiente fórmula:

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

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 de ponderación del componente G.

El coeficiente K_t se aplicará a la tarifa vigente de forma:

$$T_t = T_{t-1} \times K_t$$

Donde K_t es el coeficiente de revisión periódica, T es la tarifa y t es el año de referencia.

4.3. Evolución de los medios de pago y de la política tarifaria.

La Administración podrá implantar determinados medios de pago o títulos de transporte que deberán ser aceptados por la empresa adjudicataria.

La Administración podrá implantar durante el periodo de vigencia del contrato un medio de pago sin contacto (en adelante, MPSC), cuyo soporte en una primera fase será una tarjeta inalámbrica tipo Mifare Desfire. De acuerdo a ello, y una vez habilitado, la empresa adjudicataria deberá adaptar sus sistemas y operativa para aceptar y gestionar este MPSC según lo establecido en el apartado B.10 del Anexo 5 de este Pliego.

Asimismo, la Administración podrá establecer la admisión de nuevos medios de pago como, por ejemplo, tarjetas bancarias (EMV), tanto a bordo como en el resto de medios de comercialización con que cuente la empresa adjudicataria conforme a lo establecido en el citado apartado B.11 del Anexo 5 de este Pliego.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria cualquier adquisición, implementación, desarrollo, adaptación, etc., que precise realizar en sus sistemas de gestión y comercialización al objeto de cumplir con todos los requerimientos y obligaciones indicadas anteriormente conforme a lo establecido en el apartado B.15 del Anexo 5 de este Pliego.

En el caso de que la implantación de estas medidas afecten al régimen financiero del contrato, la Administración deberá restablecer el equilibrio económico.

4.4. Canon.

La empresa adjudicataria deberá abonar un canon anual de: 10.207 euros.

Dicho canon anual deberá abonarse una vez al año. El primer vencimiento del periodo de pago será el último día del mes siguiente en que se formalizó el contrato. Para los años siguientes el vencimiento del periodo de pago será el último día del primer mes correspondiente a cada nuevo año de contrato.

4.5. Otros ingresos.

La empresa adjudicataria podrá formalizar acuerdos o contratos que supongan ingresos adicionales a los previstos en este Pliego.

Asimismo, la empresa adjudicataria podrá percibir ayudas o subvenciones en relación con la prestación del servicio objeto del presente Pliego.

Estos ingresos adicionales, ayudas o subvenciones deberán reflejarse como ingresos del Servicio según lo establecido en el apartado 3.12 de Contabilidad Analítica.

4.6. Publicidad.

La empresa adjudicataria podrá realizar actividades de publicidad en el marco de la prestación del Servicio, si bien la Administración podrá limitar o, en su caso, prohibir aquellas que se consideren inadecuadas para el Servicio. Dichas actividades deberán ser comunicadas a la Administración con una antelación mínima de 30 días.

La Administración podrá utilizar gratuitamente los autobuses adscritos para la colocación o emisión de publicidad institucional e información de carácter general para los usuarios.

Respecto a los monitores/paneles interiores instalados en los vehículos, la empresa adjudicataria deberá ceder a la Administración un tiempo de emisión, en cada expedición, equivalente como mínimo al 20% del tiempo de duración de la misma.

Asimismo, la Administración dispondrá de espacio dentro de los autobuses, en las cercanías de la puerta de acceso delantera, para colocar información sobre las condiciones del Servicio. La ubicación concreta y dimensiones de este espacio se determinarán conjuntamente con la empresa adjudicataria.

En cuanto a la publicidad exterior, la empresa adjudicataria cederá durante al menos 30 días por año natural, el espacio exterior de los vehículos adscritos destinado al uso publicitario conforme a lo establecido en el Anexo 3, al objeto de poder realizar campañas de carácter institucional.

La Administración asumirá los costes de publicidad e información al usuario que promueva. Cualquier iniciativa al respecto será comunicada a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 30 días.

5. RELACIÓN DE ANEXOS.

- 5.1. Anexo 1. Proyecto de Explotación del Servicio de transporte Público regular de viajeros de uso general por carretera. Pamplona-Soria (NAV-001).**
- 5.2. Anexo 2. Características de los vehículos.**
- 5.3. Anexo 3. Imagen Corporativa.**
- 5.4. Anexo 4. Modernización: Equipamiento embarcado.**
- 5.5. Anexo 5. Modernización: Operativa de la empresa adjudicataria.**
- 5.6. Anexo 6. Relación de conductores que el contratista deberá adscribir y subrogar por aplicación del artículo 73.2 g) y h) de la LOTT.**
- 5.7. Anexo 7. Relación de personal que actualmente presta el servicio del contrato VNA-019, al que en su caso, puede afectar la subrogación por aplicación del Título IV del Acuerdo Marco Estatal sobre materias de transporte de viajeros por carretera, mediante vehículos de tracción mecánica de más de nueve plazas incluidas el conductor y del Convenio Colectivo Autonómico para el Sector de Transporte de Viajeros por carretera de la Comunidad Foral de Navarra.**