

**PLIEGO REGULADOR DE LA
CONTRATACIÓN DE LA CONCESIÓN
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS DE
USO GENERAL POR CARRETERA
ENTRE PAMPLONA/IRUÑA-
TAFALLA. ZONA TAFALLA (NAV-002)**

**PARTE B
PRESCRIPCIONES TECNICAS
Y ANEXOS**

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
2. CONDICIONES DEL SERVICIO	5
2.1. TRÁFICOS	5
2.2. SERVICIOS.....	5
2.2.1. <i>SERVICIOS REGULARES</i>	5
2.2.1.1. Líneas troncales.....	6
2.2.1.2. Líneas radiales	6
2.2.2. <i>SERVICIOS DE TRANSPORTE A LA DEMANDA</i>	8
2.2.3. <i>SERVICIOS ENLAZADOS DE LÍNEAS REGULARES Y DE TRANSPORTE A LA DEMANDA</i>	9
2.2.4. <i>SERVICIOS DE LÍNEAS REGULARES CON PARADAS A LA DEMANDA</i>	10
2.3. INFRAESTRUCTURAS Y PARADAS A UTILIZAR.....	10
2.4. EXPEDICIONES, CALENDARIO Y HORARIO	10
2.5. VEHÍCULOS.....	11
2.5.1. <i>VEHICULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGULARES</i>	11
2.5.2. <i>SUSTITUCIÓN DE LOS VEHÍCULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGULARES</i>	12
2.5.3. <i>EXCLUSIVIDAD DE LOS AUTOBUSES Y MIDIBUSES ADSCRITOS</i>	12
2.5.4. <i>VEHÍCULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE A LA DEMANDA</i>	12
2.5.5. <i>CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD</i>	13
2.6. IMAGEN CORPORATIVA	14
2.7. MEDIOS DE PERSONAL	15
2.8. INSTALACIÓN FIJA	16
2.9. SISTEMAS TECNOLÓGICOS.....	16
3. GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO.....	17
3.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17

3.2. OTROS SERVICIOS.....	17
3.2.1. REFUERZOS	18
3.2.2. INTENSIFICACIONES.....	19
3.2.3. SERVICIOS ADICIONALES.....	20
3.3. EQUIPAJE.....	21
3.4. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	22
3.4.1. INFORMACIÓN GENERAL.....	22
3.4.1.1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN	22
3.4.1.2. INFORMACIÓN EN PARADAS.....	22
3.4.1.3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	23
3.4.1.4. RECLAMACIONES.....	23
3.4.1.5. SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	26
3.4.1.6. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.....	26
3.5. CUMPLIMIENTO Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	27
3.6. PUNTUALIDAD Y REEMBOLSOS.....	28
3.7. VENTA DE BILLETES AL PÚBLICO	29
3.7.1. CANALES DE VENTA DE BILLETES.....	29
3.7.2. CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS CANALES DE VENTA DE BILLETES.....	32
3.7.3. MEDIOS DE PAGO	32
3.7.4. VENTA DE BILLETES DE SERVICIOS ENLAZADOS	34
3.7.5. INTEGRACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA CON EL SISTEMA CENTRAL	34
3.8. CALIDAD DEL SERVICIO	35
3.8.1. ÁMBITOS Y PAUTAS DE CALIDAD.....	35
3.8.2. AUDITORIAS Y CERTIFICACIÓN	36
3.8.3. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORIAS.....	36
3.8.4. ACTIVIDADES Y ALCANCE DE LAS AUDITORIAS.....	37
3.8.5. RESULTADO DE LA AUDITORIA	37
3.8.6. VIGENCIA Y DATOS A INCLUIR EN LA CERTIFICACIÓN	38
3.8.7. ADAPTACIÓN DE REQUISITOS.....	38

3.9. PLANES DE GESTIÓN DEL SERVICIO	38
3.9.1. PLAN DE CONTINGENCIAS	38
3.9.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.....	40
3.9.3. PLAN DE LIMPIEZA, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO.....	42
3.10. CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO	44
3.11. INFORME ANUAL DE GESTIÓN	44
3.12. PERSONA GESTORA.....	46
3.13. INFORMACIÓN DE EXPLOTACIÓN Y CONTABILIDAD ANALÍTICA	47
3.13.1. INFORMACIÓN DE EXPLOTACIÓN.....	47
3.13.2. CONTABILIDAD ANALÍTICA	48

ANEXOS

ANEXO 1. PROYECTO DE EXPLOTACIÓN.

ANEXO 2. VEHÍCULOS. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y SISTEMAS TECNOLÓGICOS.

ANEXO 3. IMAGEN CORPORATIVA.

ANEXO 4. PERSONAL SUBROGABLE.

ANEXO 5. OPERATIVA DEL SISTEMA DE MODERNIZACIÓN.

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/Iruña-Tafalla. Zona Tafalla (NAV-002), en adelante el Servicio.

2. CONDICIONES DEL SERVICIO

El Servicio, definido en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas, se ha planificado para responder a las necesidades de movilidad de las personas usuarias en condiciones de calidad, seguridad, accesibilidad, respeto al medio ambiente y eficiencia económica.

Estas Prescripciones Técnicas y sus Anexos establecen las características del Servicio así como los recursos materiales y humanos necesarios para su correcta prestación.

2.1. TRÁFICOS

La contratista realizará, únicamente, los tráficos autorizados en las matrices que figuran en el apartado 2 del Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas, en el que también se establecen las prohibiciones de tráfico para cada itinerario.

Los tráficos autorizados tendrán la condición de exclusivos, sin perjuicio de que puedan considerarse coincidentes en los supuestos previstos en el artículo 65 del ROTT.

2.2. SERVICIOS

Se establecen dos clases de servicios: regulares y a la demanda.

2.2.1. SERVICIOS REGULARES

Los servicios regulares se prestarán conforme al calendario y horario indicados para cada itinerario en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas.

Estos servicios se desarrollarán por líneas troncales y radiales.

2.2.1.1. Líneas troncales

Las líneas troncales constituyen el eje vertebrador del Servicio conectando Olite/Erriberri y Tafalla con Pamplona/Iruña.

Las líneas troncales son las siguientes:

- Línea 1: Tafalla – Pamplona/Iruña (autopista)

- Itinerario 1.1: Tafalla – Pamplona/Iruña (por UPNA y Hospitales).
- Itinerario 1.2: Tafalla – Pamplona/Iruña (directo).
- Itinerario 1.3: Pamplona/Iruña – Tafalla (directo con parada Avda. Zaragoza).
- Itinerario 1.4: Pamplona/Iruña – Tafalla (directo).

- Línea 2: Olite/Erriberri – Pamplona/Iruña (autopista)

- Itinerario 2.1: Olite/Erriberri – Tafalla – Pamplona/Iruña (directo).
- Itinerario 2.2: Olite/Erriberri – Tafalla – Pamplona/Iruña (por Hospitales).
- Itinerario 2.3: Olite/Erriberri – Tafalla – Pamplona/Iruña (por UPNA y Hospitales).
- Itinerario 2.4: Pamplona/Iruña – Tafalla – Olite/Erriberri (directo).
- Itinerario 2.5: Pamplona/Iruña – Tafalla – Olite/Erriberri (por Hospitales).

- Línea 3: Tafalla - Pamplona/Iruña (carretera)

- Itinerario 3.1: Tafalla – Pamplona/Iruña (por UPNA y Hospitales).
- Itinerario 3.2: Tafalla – Pamplona/Iruña (directo).
- Itinerario 3.3: Pamplona/Iruña – Tafalla (por Hospitales).
- Itinerario 3.4: Pamplona/Iruña – Tafalla (directo).
- Itinerario 3.5: Pamplona/Iruña – Tafalla (directo con parada Avda. Zaragoza).

2.2.1.2. Líneas radiales

Las líneas radiales conectarán diferentes localidades de la Zona Media con Tafalla, y mediante el enlace con las líneas troncales, con Pamplona/Iruña.

Las líneas radiales son las siguientes:

- Línea 4: Marcilla – Tafalla

- Itinerario 4.1: Marcilla – Tafalla.
- Itinerario 4.2: Tafalla – Marcilla.

- Línea 5: Figarol – Tafalla

- Itinerario 5.1: Figarol – Tafalla.
- Itinerario 5.2: Figarol – Tafalla (primera expedición).
- Itinerario 5.3: Tafalla – Figarol.

- Línea 6: Rada – Tafalla

- Itinerario 6.1: Rada – Tafalla.
- Itinerario 6.2: Rada – Tafalla (primera expedición).
- Itinerario 6.3: Tafalla – Rada.

- Línea 7: Mendigorria – Tafalla

- Itinerario 7.1: Mendigorria – Tafalla.
- Itinerario 7.2: Tafalla – Mendigorria.

- Línea 8: Miranda de Arga – Tafalla

- Itinerario 7.1: Miranda de Arga – Tafalla.
- Itinerario 7.2: Tafalla – Miranda de Arga.

- Línea 9: Urbano Tafalla

- Itinerario 9.1: Urbano Tafalla.
- Itinerario 9.2: Urbano Tafalla (con centro de salud).

La denominación y codificación definitiva de cada línea e itinerario de los servicios regulares será establecida por la Administración y comunicada a la contratista a los efectos oportunos.

2.2.2. SERVICIOS DE TRANSPORTE A LA DEMANDA

Los servicios de transporte a la demanda se prestarán cuando exista una petición previa por parte de las personas usuarias.

Las líneas de los servicios de transporte a la demanda son las siguientes:

- Línea 10: Echagüe– Tafalla

- Itinerario 10.1: Echagüe – Tafalla.
- Itinerario 10.2: Tafalla – Echagüe.

- Línea 11: Olleta – Tafalla

- Itinerario 11.1: Olleta – Tafalla.
- Itinerario 11.2: Tafalla – Olleta.

- Línea 12: Uzquita – Tafalla

- Itinerario 12.1: Uzquita – Tafalla.
- Itinerario 12.2: Tafalla – Uzquita.

- Línea 13: Amatriain – Tafalla

- Itinerario 13.1: Amatriain – Tafalla.
- Itinerario 13.2: Tafalla – Amatriain.

- Línea 14: Ujué/Uxue – Tafalla

- Itinerario 14.1: Ujué/Uxue – Tafalla.
- Itinerario 14.2: Tafalla – Ujué/Uxue.

- Línea 15: Puente la Reina/Gares – Campanas

- Itinerario 15.1: Puente la Reina/Gares – Campanas.
- Itinerario 15.2: Campanas– Puente la Reina/Gares.

- Línea 16: Lerín – Larraga

- Itinerario 16.1: Lerín – Larraga.
- Itinerario 16.2: Larraga– Lerín.

La denominación y codificación definitiva de cada línea e itinerario de los servicios de transporte a la demanda será establecida por la Administración y comunicada a la contratista a los efectos oportunos.

La contratista deberá atender los requerimientos establecidos para la gestión y operativa de solicitudes de transporte a la demanda, tal y como se indica en estas Prescripciones Técnicas, en sus Anexos y, en particular, lo establecido en el apartado 19 del Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas. Asimismo la contratista deberá cumplir con lo indicado en su oferta.

2.2.3. SERVICIOS ENLAZADOS DE LÍNEAS REGULARES Y DE TRANSPORTE A LA DEMANDA

El Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas contempla servicios enlazados entre los servicios de las líneas troncales, los servicios de las líneas radiales y de transporte a la demanda, con objeto de que las personas usuarias puedan viajar a/desde Pamplona.

Los servicios enlazados son aquéllos servicios que coinciden en un horario determinado en una parada de sus recorridos de forma que una persona usuaria puede viajar desde una localidad de origen en un itinerario determinado, hasta otra localidad de destino incluida en otro itinerario distinto, realizando para ello un transbordo entre los vehículos que prestan servicio en ambos itinerarios.

La parada establecida para efectuar el transbordo entre los servicios enlazados de las líneas troncales y radiales es el Intercambiador de Tafalla, mientras que las paradas establecidas para efectuar el transbordo entre las líneas troncales y los servicios enlazados de transporte a la demanda serán, según el itinerario, Tafalla, Barasoain, Pueyo, Campanas y Larraga.

La prestación de estos servicios exigirá de la contratista una especial atención con el fin de asegurar y mantener adecuadamente las conexiones de los enlaces intentando, en lo posible, minimizar los tiempos de espera de las personas usuarias durante los transbordos.

Asimismo, la contratista no podrá demorar la salida de un servicio al objeto de esperar a sus posibles servicios enlazados, si con ello se retrasa en más de 5 minutos su hora de salida oficialmente establecida. En caso necesario, la Administración revisará este tiempo para adaptarlo a la realidad de la prestación del servicio.

La contratista deberá atender los requerimientos específicos que por su configuración precisan dichos servicios, y que se detallan en los apartados correspondientes, tanto de estas Prescripciones Técnicas como de sus Anexos.

2.2.4. SERVICIOS DE LÍNEAS REGULARES CON PARADAS A LA DEMANDA

El Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas contempla determinados itinerarios de líneas regulares donde alguna de sus paradas se ha definido a la demanda.

En estos casos, la contratista deberá atender los requerimientos establecidos para la gestión y operativa de solicitud de transporte a/desde dichas paradas, tal y como se indica en estas Prescripciones Técnicas, en sus Anexos y, en particular, lo establecido en el apartado 19 del Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

2.3. INFRAESTRUCTURAS Y PARADAS A UTILIZAR

Los itinerarios de los servicios regulares y de los servicios a demanda, con las infraestructuras por las que han de discurrir cada uno de ellos, se detallan en el apartado 2 del Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas.

Las paradas para tomar y dejar personas usuarias se enumeran en el apartado 2.4 del Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas. La contratista no podrá tomar y dejar personas usuarias en lugares distintos de las mismas. Cualquier modificación, inclusión o supresión de puntos de parada deberá ser establecida o autorizada por la Administración.

2.4. EXPEDICIONES, CALENDARIO Y HORARIO

Las expediciones, calendarios y horarios del Servicio se detallan en el apartado 2 del Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas.

La contratista deberá remitir a la Administración antes del día 1 de noviembre de cada año los calendarios anuales de todas las líneas que integran el Servicio, a realizar durante el año siguiente. Estos calendarios indicarán los tramos de día (periodos) de

todo el año, con sus fechas de inicio y fin, días festivos, así como los días en que el Servicio prestado sea diferente al habitual (días especiales). La Administración establecerá el formato de dichos calendarios y, en su caso, la vía para su remisión.

Si la contratista previese la venta anticipada de billetes en sus sistemas de comercialización, esta deberá anticipar la remisión del calendario a la Administración, el tiempo necesario con el fin de evitar el bloqueo de las reservas y del control de la ocupación en el Sistema Central. Dicha anticipación será establecida por la Administración en función de la operativa de venta anticipada de la contratista.

El calendario podrá ser actualizado justificadamente durante el año correspondiente, previa autorización de la Administración.

2.5. VEHÍCULOS

2.5.1. VEHICULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGULARES

Para la prestación de los servicios regulares descritos en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas deberán adscribirse, como mínimo, ocho (8) vehículos con las siguientes características:

- Las líneas 1 y 2 se prestarán con dos (2) autobuses, con una capacidad mínima de 49 plazas + 1 PMRSR (espacio habilitado para el transporte de una persona usuaria con movilidad reducida en silla de ruedas).
- La línea 3 y las líneas radiales se prestarán con seis (6) midibuses, con una capacidad mínima de 20 plazas + 1 PMRSR.

En el caso de que la oferta de la contratista prevea un número de vehículos superior a los ocho anteriormente indicados, dichos vehículos adicionales también quedarán adscritos al Servicio y deberán cumplir con las condiciones que se establecen a continuación.

Los vehículos a adscribir inicialmente al Servicio deberán ser vehículos nuevos, es decir, que no se hayan utilizado previamente para la realización de ningún servicio (sin kilómetros recorridos, excepto los eventualmente necesarios para su transporte y preparación).

Dichos vehículos deberán cumplir con lo establecido en el apartado A del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas así como, en su caso, con lo ofertado por la contratista.

2.5.2. SUSTITUCIÓN DE LOS VEHÍCULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REGULARES

Los autobuses y midibuses 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 la Administración autorice expresamente su sustitución en atención a la mejora de la calidad o de la seguridad del vehículo.

Los autobuses y midibuses sustitutos no podrán tener una antigüedad superior a la de los vehículos sustituidos.

La contratista deberá solicitar a la Administración la autorización para la sustitución de los autobuses y midibuses acreditando el cumplimiento de lo establecido en el apartado A del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas así como, en su caso, con lo ofertado por la contratista, sin perjuicio del cumplimiento de cuantas disposiciones les sean de aplicación en el momento de la matriculación del vehículo.

La Administración podrá requerir a la contratista la supresión de los símbolos oficiales externos, indicados en el apartado 2.6 de estas Prescripciones Técnicas y en su Anexo 3, que identifican el Servicio de transporte público regular “NBUS” en los autobuses y midibuses sustituidos, asumiendo la contratista el coste de dicha supresión.

2.5.3. EXCLUSIVIDAD DE LOS AUTOBUSES Y MIDIBUSES ADSCRITOS

La contratista no podrá utilizar los autobuses y midibuses adscritos para la prestación de otros servicios distintos a este Servicio, salvo que la Administración lo autorice expresamente, previa solicitud justificada de la contratista.

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

2.5.4. VEHÍCULOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE A LA DEMANDA

Los servicios de transporte a la demanda (Líneas 10 a 16) descritos en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas, se podrán prestar con

medios propios o ajenos, conforme a lo establecido en la cláusula 23 de las Condiciones Particulares del Pliego regulador.

La contratista deberá asegurar la disponibilidad de un número de vehículos suficiente para prestar dichos servicios, pudiendo llegar a ser necesarios hasta cinco (5) vehículos de forma simultánea para la prestación de los mismos.

Todos los vehículos utilizados para la prestación del transporte a la demanda deberán contar con la correspondiente autorización administrativa habilitante para la realización de transporte público de viajeros.

Además, estos vehículos deberán cumplir con lo establecido en la parte B del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas.

La adscripción de estos vehículos al Servicio no lo será con carácter exclusivo.

2.5.5. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

Los autobuses y midibuses utilizados para la prestación de los servicios regulares deberán cumplir con las condiciones de accesibilidad y disponer de las plazas PMR y PMRSR que se detallan en la parte A del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas.

Asimismo, al menos un vehículo utilizado para la prestación de los servicios a la demanda (líneas 10 a 16) deberá cumplir con las condiciones de accesibilidad y disponer de una plaza PMRSR, tal y como se indica en la parte B del mencionado Anexo 2.

La contratista deberá atender los condicionantes indicados en el Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas, para la gestión y control de la ocupación de estas plazas específicas, tanto en los servicios regulares como a la demanda.

Las personas usuarias no tendrán la obligación de realizar la reserva previa de las plazas PMRSR (salvo que la Administración determine lo contrario para casos concretos, como los servicios enlazados). No obstante, las personas usuarias deberán tener la posibilidad de realizar la reserva de las plazas PMRSR para asegurarse de su disponibilidad. En este sentido, la contratista deberá posibilitar su reserva previa e informar adecuadamente a las personas usuarias de los medios y condiciones para hacerlo.

La contratista deberá remitir a la Administración antes de la formalización del contrato las condiciones de reserva previa de las plazas PMRSR que pretenda establecer, que no podrán ser más restrictivas o contrarias a lo indicado en estas Prescripciones Técnicas o en sus anexos. En las condiciones se detallarán los medios ofrecidos a las personas usuarias para efectuar la reserva o compra de billetes, los horarios para realizarla, las limitaciones de pesos o dimensiones para el acceso, los lugares de publicación de las condiciones, así como cualquier otro dato aclaratorio que pudiera serle requerido.

La Administración podrá requerir en cualquier momento a la contratista la modificación de dichas condiciones con objeto de mejorar la atención a las personas usuarias y la calidad del Servicio.

2.6. IMAGEN CORPORATIVA

Los autobuses y midibuses que se adscriban al Servicio deberán identificarse exteriormente con la imagen de los servicios de transporte público regular de uso general de viajeros en autobús de titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, denominada “NBUS” según las especificaciones del Anexo 3 “Imagen corporativa” de las presentes Prescripciones Técnicas.

Asimismo, los vehículos utilizados por la contratista para prestar los servicios a la demanda también se identificarán exteriormente con la imagen corporativa definida en dicho Anexo.

El Anexo 3 “Imagen corporativa” de estas Prescripciones Técnicas podrá ser modificado por la Administración durante el plazo de vigencia del contrato. Los autobuses y midibuses adscritos mantendrán la imagen corporativa vigente en el momento de su adscripción, en tanto que los que se adscriban posteriormente a la modificación deberán adaptarse a la nueva imagen.

La imagen de los autobuses y midibuses deberá mantenerse adecuadamente durante toda la duración del contrato.

La Administración podrá requerir a la contratista que en el material impreso, editado o publicado y puesto a disposición de las personas usuarias recoja la imagen ‘NBUS’ indicada en el Anexo 3 de estas Prescripciones Técnicas.

2.7. MEDIOS DE PERSONAL

La dotación mínima de personal que la contratista deberá adscribir para la prestación de los servicios regulares establecidos en el apartado 2.2.1 de estas Prescripciones Técnicas, será equivalente a dieciséis (16) conductores a jornada completa.

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 contratista queda obligada a subrogarse en las relaciones laborales del personal empleado por las empresas que vienen prestando el Servicio que constituye la dotación mínima del personal.

Los empleados de las empresas que vienen prestando los servicios en cuya relación laboral deberá subrogarse la contratista para cubrir dicha dotación mínima figuran en el Apéndice 1 del Anexo 4 “Personal subrogable” de estas Prescripciones Técnicas, entendiendo este como parte integrante del Pliego regulador.

Así mismo, en cumplimiento del deber de información a las licitadoras, 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 Apéndice 2 del Anexo 4 de estas Prescripciones Técnicas, que se considera parte integrante de este Pliego.

La información relativa a la subrogación de los trabajadores ha sido facilitada por La Tafallesa S.A. y Compañía Navarra de Autobuses S.A. (CONDA), empresas que actualmente prestan el Servicio, no siendo la Administración responsable de la exactitud de la misma.

La relación incluida en este Anexo será actualizada a la fecha de adjudicación del contrato en los términos y condiciones fijados en este Pliego regulador, ajustándose a la información facilitada a la Administración para la licitación eliminando el personal que cause baja definitiva en la empresa, ya sea por extinción del contrato de trabajo, por jubilación, reconocimiento de situaciones de incapacidad permanente no revisable, fallecimiento o por cualquier otra causa que indudablemente suponga la extinción definitiva de la relación laboral e incluyendo aquel que sea dado de alta en sustitución del personal saliente, sin mediar fraude, falsedad o abuso de derecho, acreditando debidamente las razones organizativas o productivas que justifican dicha sustitución, así como la existencia de compromisos válidos y previamente adquiridos frente a su personal que obliguen a tal sustitución.

La contratista deberá llevar a cabo cuantos trámites fueran necesarios para dar cumplimiento a esta obligación de subrogación, de conformidad con lo establecido en las Condiciones Particulares de este Pliego regulador y en las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral.

2.8. INSTALACIÓN FIJA

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

En esta instalación se realizarán todas las tareas básicas que sean posibles de limpieza, mantenimiento y conservación de los autobuses, midibuses y, en su caso, de los vehículos utilizados en el transporte a la demanda. Asimismo, se podrán realizar las tareas que correspondan en cada momento, de mantenimiento de primer, segundo y tercer nivel del equipamiento y sistemas embarcados indicados en el Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas.

También, la instalación podrá ser utilizada por la contratista para solventar determinadas contingencias que puedan producirse durante la prestación del Servicio.

La instalación deberá disponer de los medios materiales necesarios para efectuar dichas tareas básicas.

La instalación contará con una superficie adecuada para el acceso de, al menos un autobús adscrito, de forma que puedan realizarse en su interior las tareas indicadas anteriormente.

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 contratista 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.

2.9. SISTEMAS TECNOLÓGICOS

La contratista deberá contar con los medios tecnológicos y sistemas de comunicación necesarios para cumplir con los requerimientos que se especifican en el

Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” y Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

Por su parte, la Administración dotará a la contratista de los medios tecnológicos necesarios para la prestación del Servicio, conforme a lo establecido en los citados Anexos 2 y 5 de estas Prescripciones Técnicas, que desarrollan el Sistema de Modernización y, en concreto, el Sistema Central de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que será el núcleo tecnológico de la operativa del Servicio.

En dicho Sistema Central se gestionarán tanto los datos de planificación de los servicios a realizar como los datos de explotación de los servicios realizados. Asimismo, actuará como punto de intercambio y puesta a disposición de los datos utilizados por dicho sistema, los sistemas tecnológicos de la contratista y el equipamiento embarcado.

La Administración podrá establecer la necesidad de que determinados trámites y comunicaciones formales que la contratista deba realizar respecto a los servicios incluidos en estas Prescripciones Técnicas sean efectuados por medios telemáticos y/o a través de determinadas aplicaciones informáticas que la Administración habilitará al efecto.

3. GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO

3.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio se prestará de acuerdo con las condiciones de itinerarios, tráfico, paradas, expediciones y calendario y vehículos que se determinan en el apartado 2 de este pliego y en el Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas, así como en su caso, en la oferta de la contratista.

Las modificaciones o variaciones de los tráfico, itinerarios, paradas, expediciones y horarios establecidos deberán realizarse de conformidad con lo previsto en la cláusula 22 de las Condiciones Particulares.

3.2. OTROS SERVICIOS

Además del Servicio indicado en el apartado anterior, se podrán realizar servicios de refuerzo, intensificaciones o servicios adicionales, tal y como se indica en los apartados siguientes, para lo cual se utilizarán preferentemente los vehículos que dispongan del equipamiento embarcado citado en el Anexo 2 “Vehículos.

Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas, siendo además de aplicación lo indicado en el apartado 7 del Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

3.2.1. REFUERZOS

En los servicios regulares, tendrán carácter de refuerzo los servicios que se realicen como complemento de expediciones con alto nivel de demanda. Estos refuerzos se realizarán por iniciativa de la contratista o por requerimiento de la Administración.

La Administración podrá requerir a la contratista el refuerzo de una expedición o, en su caso, de determinados tráficos de la misma, en los siguientes casos:

- Ante una reclamación efectuada por una persona usuaria por la falta de plazas en una determinada expedición o tráfico, la Administración podrá proceder a revisar los datos de ocupación y ventas de las expediciones o tráficos relativos a los 30 días anteriores al día al que se refiere la reclamación, o, en su caso, a la fecha de la misma.

Si de dicha revisión resultase que al menos en el 50% de las expediciones o tráficos comprobados la ocupación ha sido del 100 % de las plazas puestas a la venta, la contratista deberá reforzar dichas expediciones o tráficos durante un número de jornadas igual a las detectadas con una ocupación del 100% de las plazas puestas a la venta. En caso de existir un patrón temporal en las expediciones o tráficos objeto del refuerzo, este se realizará siguiendo dicho patrón.

El refuerzo deberá hacerse efectivo a partir de la fecha que establezca la Administración.

- La Administración podrá realizar de oficio revisiones de los datos de ocupación y ventas de todos los servicios.

Si se detectasen servicios donde la ocupación alcanza el 100% de las plazas puestas a la venta, la Administración podrá requerir a la contratista, previa audiencia, el establecimiento de refuerzos en dichos servicios, indicando las expediciones, tráficos y calendario a reforzar. Estos refuerzos se mantendrán hasta que la Administración compruebe que este nivel de ocupación deja de cumplirse.

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

Los vehículos que realicen los refuerzos reunirán las condiciones técnicas y de seguridad que le sean de aplicación en cada momento. En el caso de autobuses y midibuses, cumplirán, como mínimo, las indicadas en el apartado 2 y en las letras a), b), c), d), e), f), h), j) y k) del apartado 6 de la parte A del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas. En el caso de vehículos utilizados para el transporte a la demanda, cumplirán las condiciones enumeradas en la parte B del citado Anexo 2.

De acuerdo a las condiciones anteriores, si un refuerzo debiera prestarse de forma continua, y en función de la ocupación del mismo, la Administración podrá revisar el equilibrio económico del contrato.

3.2.2. INTENSIFICACIONES

Se considerarán intensificaciones aquellas expediciones de carácter permanente que aumenten, a propuesta de la contratista, el número de expediciones establecidas en el contrato.

La contratista deberá comunicar a la Administración, con una antelación mínima de 15 días, el inicio o supresión de intensificaciones en el Servicio indicando los horarios, los calendarios y tráficos, 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 contratista deberá informar a las personas usuarias y Ayuntamientos afectados del inicio o supresión de las intensificaciones con una antelación mínima de 7 días.

Las intensificaciones deberán aplicar las mismas tarifas del Servicio.

Para hacer frente a intensificaciones que no puedan ser atendidas por los vehículos adscritos al Servicio, la contratista podrá utilizar otros vehículos propios no adscritos.

Las intensificaciones se realizarán con vehículos que reúnan las condiciones técnicas y de seguridad que le sean de aplicación en cada momento. En el caso de autobuses y midibuses cumplirán, como mínimo, las condiciones indicadas en el apartado 2 y en las letras a), b), c), d), e), f), h), j) y k) del apartado 6 de la parte A del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y sistemas tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas. En el caso de vehículos utilizados para el transporte a la demanda, cumplirán las condiciones enumeradas en la parte B del citado Anexo 2.

En cuanto a la imagen de los autobuses, midibuses o vehículos y la disponibilidad de plazas PMRSR, la Administración podrá requerir, transcurridos 6 meses desde el inicio de la intensificación, el cumplimiento de lo establecido al respecto en el Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos”, en el Anexo 3 “Imagen Corporativa” y en el apartado 7 del Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas.

La realización de intensificaciones no dará derecho a compensación económica alguna para la contratista.

3.2.3. SERVICIOS ADICIONALES

La contratista podrá realizar expediciones de carácter temporal, adicionales a las establecidas en estas Prescripciones Técnicas y en su oferta, para atender situaciones de demanda excepcional (por ejemplo, durante las fiestas de San Fermín). Estas expediciones tendrán la consideración de servicios adicionales.

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

Asimismo, la contratista deberá informar a las personas usuarias y Ayuntamientos afectados del inicio o supresión de los servicios adicionales con una antelación mínima de 7 días.

Los servicios adicionales deberán aplicar las mismas tarifas del Servicio.

Para la prestación de los servicios adicionales que no puedan ser atendidos por los vehículos adscritos al Servicio, la contratista 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 reúnan las condiciones técnicas y de seguridad que le sean de aplicación en cada momento. En el caso de autobuses y midibuses cumplirán, como mínimo, las condiciones,

indicadas en el apartado 2 y en las letras a), b), c), d), e), f), h), j) y k) del apartado 6 de la parte A del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas. En el caso de vehículos utilizados para el transporte a la demanda, cumplirán las condiciones enumeradas en la parte B del citado Anexo 2.

La realización de servicios adicionales no dará derecho a compensación económica alguna para la contratista.

3.3. EQUIPAJE

Las personas usuarias podrán transportar gratuitamente 1 maleta.

Asimismo, las personas usuarias podrá transportar equipaje o bultos de mano, que se entenderán como todo pequeño objeto destinado al abrigo, adorno o uso personal que un viajero lleve consigo durante el viaje a bordo del habitáculo del vehículo. Dicho equipaje o bultos de mano deberán encontrarse en condiciones de ser transportados sin provocar daños en otros equipajes o bultos.

La contratista estará obligada a transportar en el maletero o en las bandejas porta-maletas interiores, debidamente plegados y sin coste adicional, las sillas de ruedas, andadores, silletas, carritos de bebé y similares, utilizados por las personas usuarias.

En cualquier caso, la contratista se asegurará del cumplimiento de la normativa de tráfico aplicable en cada momento respecto al transporte de equipajes, etc.

La contratista 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 personal de conducción pueda observar la operación de carga y descarga de equipaje, siendo el tiempo de apertura de los maleteros el menor posible.

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

La Administración podrá modificar lo establecido en este apartado, de acuerdo a la capacidad de carga de los vehículos y/o para garantizar la seguridad de las personas usuarias.

En caso necesario, la Administración habilitará en el Sistema Central las tarifas aplicables al transporte de los equipajes que excedan los límites establecidos en este apartado, de otros elementos, mascotas, bicicletas, etc.

3.4. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

3.4.1. INFORMACIÓN GENERAL

3.4.1.1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Administración será la propietaria de los datos de planificación y explotación derivados del objeto y prestación de los servicios efectuados por la contratista.

Dichos datos, así como cualquier otro de interés para las personas usuarias, podrá ser publicado por la Administración en su web de información (<https://nbus.navarra.es>).

Las modificaciones o incidencias que pudieran producirse durante la prestación del Servicio también será publicadas en dicha web y, por tanto, la contratista deberá informar de ellas a la Administración. En el caso de modificaciones o incidencias previsibles por parte de la contratista, estas deberán ser informadas con una antelación de 7 días.

La contratista podrá disponer de su propio sistema de información a las personas usuarias para publicar los datos anteriormente citados. Para ceder o integrar los mismos en sistemas de información u otros medios de comunicación, informará de ello 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 contratista será responsable del correcto uso y veracidad de los datos que proporcione.

3.4.1.2. INFORMACIÓN EN PARADAS

La contratista deberá colocar y mantener la información relacionada con los servicios (horarios, paradas, calendarios, formas de contacto con la empresa, condiciones aplicables al servicio, etc.) visible, legible y actualizada en todas las estaciones, taquillas y paradas del Servicio, evitando la acumulación de la misma. En caso necesario, la Administración determinará el contenido, formato y lugar de publicación de esta información.

La contratista deberá comprobar al menos semestralmente el estado de dicha información verificando su actualización, visibilidad, estado, etc., y en su caso, procederá a su sustitución. Deberá mantener un registro de las comprobaciones efectuadas en el que conste fecha, responsable, resultado de la revisión así como incidencias detectadas y resolución de las mismas.

Las sustituciones de información deteriorada deberán efectuarse en un plazo máximo de 3 días desde su detección. Los cambios que se produzcan por cualquier causa en la información mostrada deberán publicarse en las paradas con una antelación mínima de 7 días.

Si la contratista detectase alguna deficiencia en las paradas o marquesinas, deberá comunicarlo a la Administración en el plazo máximo de 3 días desde su detección.

3.4.1.3. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

La contratista deberá disponer de un número de teléfono de atención a las personas usuarias, quedando expresamente prohibidos los números de teléfono de tarificación especial o adicional.

El horario de atención deberá abarcar, al menos, el periodo de tiempo comprendido entre la primera y última expedición de cada día.

El número de teléfono se deberá divulgar en las paradas, taquillas, estaciones de autobuses y sistemas de información a las personas usuarias que utilice la contratista. La Administración podrá determinar las características, formato y lugar de publicación de dicho teléfono, de acuerdo a criterios de visibilidad, legibilidad y accesibilidad para las personas usuarias.

3.4.1.4. RECLAMACIONES

- Libros y hojas de reclamaciones.

Todos los autobuses, midibuses y vehículos para el Servicio a la demanda, así como las taquillas, contarán con un libro u hojas de reclamaciones, cuyo contenido y formato se ajustarán a la normativa vigente y, en su caso, contará con el correspondiente diligenciado de la Administración.

No se aceptarán como libros u hojas de reclamaciones cualquier otro tipo de libro u hoja que no haya sido diligenciado por la Administración (por ejemplo hojas de sugerencias, etc.).

- Formulario electrónico de reclamaciones.

Sin perjuicio de cuantas otras obligaciones imponga la legislación de transporte o de consumo en relación con las posibles reclamaciones de las personas usuarias, ni del

derecho de estas a formular sus reclamaciones por cualquier otro medio, la contratista deberá disponer de una aplicación informática que permita a las personas usuarias del Servicio acceder a un formulario electrónico en el que realizar las reclamaciones que estimen pertinentes.

El formulario electrónico de reclamaciones deberá permitir a la persona usuaria indicar, como mínimo, su nombre y apellidos, número de documento de identidad (DNI, NIE o Pasaporte) y la dirección postal o electrónica donde desea que se le comunique cualquier información o resolución adoptada en relación con su reclamación. Asimismo el formulario deberá permitir hacer una descripción de los hechos objeto de la reclamación, informando también a la persona reclamante que, en lo posible, deberá identificar la fecha, hora, lugar y/o la expedición en la que tuvieron lugar los hechos y posibles testigos.

La amplitud de los campos del formulario deberá ser suficiente como para poder anotar o describir todos los datos indicados en los párrafos anteriores, pudiendo la Administración solicitar a la contratista su modificación si detectase problemas para la presentación de las reclamaciones de las personas usuarias.

Una vez tramitado el formulario, la persona usuaria podrá obtener un justificante de la reclamación, que incluirá la fecha de su presentación, un número o código de referencia, así como el resto de datos indicados en los párrafos anteriores.

A este formulario electrónico se podrá acceder, como mínimo, desde la web de venta prevista en el apartado 3.7.1 de estas Prescripciones Técnicas, sin perjuicio de que la legislación vigente en cada momento obligue a la contratista a posibilitar otras formas de acceso adicionales, como desde los locales/taquillas donde se expendan billetes para el Servicio o estaciones en las que se realicen paradas. La existencia de este formulario electrónico se divulgará en vehículos, paradas, taquillas, estaciones de autobuses y sistemas de información al usuario que utilice la contratista.

La aplicación informática que gestione estos formularios remitirá, automáticamente y en tiempo real, a la Administración una copia del justificante de presentación de cada reclamación (similar al entregado a la persona usuaria). La Administración informará a la contratista de la dirección electrónica donde las reclamaciones deberán ser remitidas.

La aplicación informática y el formulario diseñado deberá garantizar a las personas usuarias la disponibilidad, integridad, inalterabilidad e inviolabilidad de su contenido. Asimismo, la contratista deberá tener en cuenta los requisitos de accesibilidad y el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

La aplicación informática y/o el formulario, en su caso, deberán ser adaptados cuando sea necesario para atender a los cambios normativos que les afecten.

- Plazo de resolución de reclamaciones.

Formulada una reclamación por parte de una persona usuaria, la contratista deberá contestarla en un plazo no superior a 30 días, informándole de las medidas adoptadas al respecto. En el cómputo de este plazo no se aceptará como respuesta la simple confirmación a la persona usuaria de la recepción de su reclamación o cualquier otra información que no sea la respuesta a los hechos reclamados.

En el mismo momento de la contestación a la persona usuaria, la contratista enviará a la Administración, por vía electrónica a la dirección que esta le facilitará, copia de dicha respuesta.

- Registro de reclamaciones.

Todas las reclamaciones, tanto las efectuadas en soporte papel como por vía electrónica, deberán quedar reflejadas en un registro con formato electrónico (determinado por la Administración previa consulta a la contratista) donde constará, al menos, el número o código de referencia de la reclamación, tipo o título que identifique el motivo de la reclamación, fecha de presentación, fecha de respuesta y, en su caso, observaciones sobre la tramitación de la reclamación.

La Administración podrá solicitar en cualquier momento una copia del mencionado registro así como solicitar información adicional relacionada con su contenido.

- Informe anual de reclamaciones.

Cada año, la contratista deberá elaborar un informe de las reclamaciones recibidas, donde analizará sus posibles causas y acciones correctivas llevadas a cabo.

Este informe anual se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

3.4.1.5. SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

La contratista dispondrá de una dirección de correo electrónico para que las personas usuarias puedan remitir sugerencias o solicitar cualquier otro tipo de información del Servicio.

La contratista deberá responder en el plazo máximo de 15 días a los correos recibidos, no admitiéndose como respuesta la simple confirmación al remitente de la recepción de su sugerencia o solicitud de información.

La contratista deberá remitir a la Administración, a la dirección electrónica que le será comunicada en su momento, una copia de cualquier sugerencia que las personas usuarias del Servicio puedan hacerle llegar por cualquier medio. Asimismo, la Administración informará a la contratista de las sugerencias que le lleguen directamente con relación a la prestación del Servicio.

La dirección de correo electrónico se deberá divulgar en vehículos, paradas, taquillas, estaciones de autobuses y sistemas de información al usuario que utilice la contratista. La Administración podrá determinar las características, formato y lugar de publicación del correo electrónico, de acuerdo a criterios de visibilidad, legibilidad y accesibilidad para las personas usuarias.

3.4.1.6. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

La contratista deberá elaborar, actualizar y mantener accesible al público a través de su web de venta un documento en el que se recojan las condiciones generales referidas a la prestación de este Servicio. Dichas condiciones deberán indicar, al menos:

- Responsabilidad de la empresa.
- Derechos de las personas usuarias del Servicio.
- Venta de billetes y reserva de plazas: canales y política de cambio, modificación y cancelación (La política de cambio o anulación de billetes deberá contar con la aprobación de la Administración con el fin de adecuarla a la operativa del Sistema de Modernización).
- Atención a las personas usuarias con discapacidad.
- Precios, políticas tarifarias y derechos de reembolso.
- Medios de pago admitidos.
- Equipajes.

- Reclamaciones y sugerencias.
- Formas de contacto con la empresa.

Si la Administración lo estimase necesario, podrá solicitar a la contratista la inclusión en las condiciones generales de otra información que se considere procedente para mejorar, ampliar o aclarar la información a las personas usuarias en relación al Servicio prestado. Asimismo, la Administración podrá solicitar que estas condiciones, o la dirección de internet donde sea posible acceder a ellas, sean publicadas tanto en los vehículos como en las paradas utilizadas para la prestación del Servicio.

3.5. CUMPLIMIENTO Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

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

En este sentido, la contratista prestará especial atención al mantenimiento de la continuidad de los servicios definidos como enlazados asegurando los transbordos y, en cualquier caso, la llegada al destino final de las personas usuarias.

Para asegurar la continuidad del Servicio en el caso de incidencias que no puedan ser atendidas por los vehículos adscritos al Servicio, la contratista podrá utilizar otros vehículos no adscritos, ya sean propios o cedidos, con o sin conductor, por otro transportista. En el caso de autobuses y midibuses cumplirán, como mínimo las condiciones técnicas y de seguridad que le sean de aplicación en cada momento y, como mínimo, las indicadas en el apartado 2 y en las letras a), b), c), d), e), f), h), j) y k) del apartado 6 de la parte A del Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” de estas Prescripciones Técnicas. En el caso de vehículos utilizados para el transporte a la demanda, cumplirán las condiciones enumeradas en la parte B del citado Anexo 2.

En todo caso, si el Servicio no pudiera prestarse con alguno de los vehículos adscritos y para ello se utilizaran otros vehículos no adscritos, la contratista deberá comunicar a la Administración dicha situación, indicando el vehículo utilizado así como la previsión de prolongación de esa situación. Además, esta información será incluida en el informe anual de gestión tal y como se indica en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

Si la incidencia impidiese, durante más de 1 día, la utilización de alguno de los autobuses o midibuses adscritos, o bien del vehículo con plaza PMRSR utilizado para el

transporte a la demanda, el autobús, midibús o vehículo sustituto deberá disponer, además de los requisitos indicados en el párrafo anterior, de una plaza PMRSR y cumplir las condiciones de accesibilidad, tal y como se indica en el Anexo 2 de estas Prescripciones Técnicas.

Asimismo, de acuerdo a lo indicado en el apartado 5 del Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas, la empresa asegurará la prestación del Servicio si, por causas imputables a esta, se produce una venta de billetes superior a las plazas disponibles.

3.6. PUNTUALIDAD Y REEMBOLSOS

La contratista deberá prestar el Servicio conforme a los horarios establecidos para cada parada.

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

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.

Las personas usuarias tendrán derecho al reembolso parcial o total del billete, en los siguientes casos:

- En caso de cancelación de la expedición, tendrán derecho al reembolso de la totalidad del precio del billete.
- En caso de retrasos en la llegada al destino, por causa imputable a la contratista o avería del vehículo, corresponderán los reembolsos indicados a continuación:
 - Si el retraso es superior a 45 minutos sobre la hora prevista de llegada al destino final de la persona usuaria, esta tendrá derecho al reembolso del 50% del precio del billete.
 - Si el retraso es superior a 60 minutos sobre la hora prevista de llegada al destino final de la persona usuaria, esta tendrá derecho al reembolso del 100% del precio del billete.

A estos efectos, se entenderán como horas previstas de llegada a destino, las horas de salida establecidas oficialmente desde cada parada. En el caso de la última parada del itinerario, esta hora se corresponderá con la hora planificada de finalización del recorrido.

- En los servicios enlazados, se mantendrá el criterio de tiempos y reembolsos indicado en el punto anterior, con las siguientes puntualizaciones:
 - Si el retraso se produjese en el primero de los servicios que forman un enlace, provocando la pérdida del segundo servicio enlazado, la contratista deberá asegurar la llegada al destino final de todas las personas usuarias en el mínimo tiempo posible, sin perjuicio de los reembolsos que correspondan por el retraso.
 - El reembolso será calculado sobre el total de los billetes de los servicios enlazados, independientemente del servicio donde se haya producido el retraso.

Los reembolsos indicados en este apartado se producirán con el mismo medio de pago que utilizó la persona usuaria para la adquisición del billete, salvo que esta admita expresamente otra forma de reembolso que pueda proponerle la contratista.

3.7. VENTA DE BILLETES AL PÚBLICO

3.7.1. CANALES DE VENTA DE BILLETES

La contratista deberá disponer de los siguientes canales de venta de billetes:

- Equipos embarcados en los vehículos, que serán proporcionados por la Administración conforme a lo establecido en el Anexo 2 “Vehículos. Características Técnicas y Sistemas Tecnológicos” y Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

En ningún caso se rechazará la venta de billetes a bordo en una parada obligando o derivando a las personas usuarias a que adquieran dichos billetes en taquillas, máquinas expendedoras, web, etc.

- 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 entre las 09:00 y las 13:00 horas y entre las 16:00 y las 19:00 horas, de lunes a viernes laborables.

En ningún caso se podrá denegar la venta de billetes en las taquillas durante su horario de apertura, obligando a las personas usuarias a utilizar otros canales de compra.

- Dos máquinas expendedoras, una instalada en la Estación de Autobuses de Pamplona, y otra en Tafalla cuya ubicación inicial se acordará entre la Administración y la contratista.

La Administración, a lo largo de la duración del contrato, podrá requerir a la contratista la reubicación de estas máquinas si con ello se mejora la atención de las personas usuarias y/o es necesaria dicha reubicación por cuestiones ajenas a la prestación del Servicio (urbanísticas, etc.).

El hardware de las máquinas utilizadas deberá facilitar la accesibilidad y manejo para todas las personas usuarias (adecuada altura de pantalla y teclados, de ranuras de pago y recogida de billetes expedidos, rótulos de texto, braille y/o pictogramas de altorrelieve, señales auditivas, etc.). Asimismo, el software deberá ser accesible, intuitivo y de fácil manejo.

En caso de que la Administración tenga conocimiento de reclamaciones al respecto, podrá revisar las características y funcionamiento de dichas máquinas y, en su caso, requerir a la contratista las modificaciones que sean oportunas, las cuales serán por cuenta de la contratista.

Durante la vigencia del contrato la contratista deberá conservar y realizar el adecuado mantenimiento de estas máquinas.

- Página web.

La página web de venta de billetes deberá cumplir con los criterios de accesibilidad definidos en la versión vigente de la Ley Foral 12/2018, de 14 de junio, de Accesibilidad Universal, de acuerdo a la cual se garantizará al menos el nivel de accesibilidad definido en la norma EN 301549 v.1.1.2 (2015-4), cumpliendo los criterios y requisitos de conformidad del nivel AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG 2.0 o aquella que la sustituya en el momento del inicio del Servicio).

La web de venta deberá tener un apartado en el que se indicará el cumplimiento de este requisito de accesibilidad.

La contratista elaborará un informe, especificando el cumplimiento del nivel de accesibilidad de esta web, que se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

La web de venta deberá poseer una interface de usuario intuitiva y de fácil manejo. En caso de que la Administración tenga conocimiento de reclamaciones al respecto, esta podrá revisar sus características y funcionamiento y, en su caso, requerir a la contratista las modificaciones que sean oportunas, las cuales serán por cuenta de la contratista.

Además, salvo que la contratista dispusiera de una aplicación para dispositivos móviles con funcionalidades de información y venta de billetes, la web deberá estar diseñada de forma adaptativa ('web responsive') con el fin de 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 la contratista deberá conservar y mantener actualizada la Web para asegurar su correcto funcionamiento.

- Teléfono de solicitudes de transporte a la demanda.

La contratista deberá habilitar un teléfono para la recepción de las solicitudes de transporte a la demanda. Dicho teléfono podrá ser el teléfono de atención a las personas usuarias, indicado en el apartado 3.4.1.3 de estas Prescripciones Técnicas o, si dispusiera del mismo, el teléfono de venta de billetes indicado en este apartado.

En cualquier caso, el teléfono habilitado contará al menos con características similares a las expuestas en el apartado 3.4.1.3 de estas Prescripciones Técnicas, en cuanto a la prohibición de que el número sea de tarificación especial o adicional, la obligación de divulgación del número, así como el horario en que prestará servicio, respecto al cual se fijará como límite diario las 19:00 horas para la admisión de reservas para el día siguiente.

Esta hora límite podrá ser modificada por la Administración si, tras realizar un análisis de la ejecución del Servicio, se concluyese que el cambio mejoraría la atención de las personas usuarias sin afectar a la operativa de los servicios a la demanda ya integrados en este sistema en Navarra.

La Administración determinará en cada momento la operativa de recepción de llamadas realizadas por las personas usuarias, de forma que se podrá establecer

que el teléfono habilitado por la contratista reciba directamente dichas llamadas, o bien que estas le lleguen derivadas desde una centralita establecida para recepcionar en primera instancia todas solicitudes de transporte a la demanda de Navarra.

Adicionalmente, la contratista podrá disponer de otros canales de venta como:

- Aplicación de venta de billetes, para móviles.

Se aplicarán los criterios de accesibilidad equivalentes a los exigidos para la página web de venta de billetes.

- Teléfono de venta.

En caso de disponer de él, quedan expresamente prohibidos los teléfonos de tarificación especial o adicional.

3.7.2. CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS CANALES DE VENTA DE BILLETES

Todos los canales de venta de billetes utilizados por la contratista deberán gestionar y aplicar adecuadamente las tarifas y descuentos o bonificaciones que hayan sido aprobadas para su aplicación en el Servicio.

La contratista no podrá cobrar, ni de forma directa ni a través de terceros, gastos adicionales a la tarifa por la venta, gestión o comercialización del billete, sea cual sea el canal utilizado para ello.

La contratista podrá ofrecer servicios o condiciones adicionales a las establecidas en estas Prescripciones Técnicas y en su oferta, para lo cual será requisito imprescindible que se informe a las personas usuarias previamente a su contratación, de forma clara y sin ambigüedades, de su contenido. En ningún caso, dichos servicios o condiciones adicionales se podrán incorporar de forma predeterminada o automática durante el proceso de compra del billete.

3.7.3. MEDIOS DE PAGO

- Metálico

La contratista deberá admitir el pago en metálico, con billete hasta 50 euros, en taquilla y a bordo de los vehículos y podrá admitirlo en las máquinas expendedoras.

- EMV

Todos los canales de venta utilizados por la contratista deberán admitir el pago mediante tarjeta bancaria (EMV), de las entidades más extendidas en el sector, sin limitación en cuanto a cuantías mínimas de pago. Para ello, dotarán a cada canal de venta del correspondiente terminal de punto de venta (TPV) o datáfono homologado y habilitado para el uso EMV y para el pago mediante tarjetas bancarias inalámbricas. En aquellos canales de venta donde no sea posible la utilización de un TPV físico, se utilizará uno virtual (como por ejemplo, en la web de venta).

Adicionalmente a lo indicado en el párrafo anterior, para la venta a bordo, la contratista deberá dotar a cada vehículo de un TPV o datáfono con el que el personal de conducción podrá realizar el cobro de la venta de billetes efectuada en el pupitre. En el caso de que ambos no estén interconectados, el personal de conducción deberá anotar en el TPV la cantidad a cobrar según el precio indicado por el pupitre de venta.

Los TPV o datáfonos a bordo de los vehículos deberán poseer una batería que le asegure una autonomía suficiente para la previsión de uso diaria, y además podrán ser enchufados al vehículo para su alimentación o recarga eléctrica (toma de mechero, estación base,...). Además, deberán emitir un justificante de la transacción que será entregado a la persona usuaria (en el caso de TPV virtual, el justificante podrá ser descargado electrónicamente).

Los TPV o datáfonos a bordo deberán estar, en lo posible, a la vista de las personas usuarias en la zona de acceso al vehículo, junto al pupitre, y en todo caso se deberá indicar claramente en dicha zona la existencia de esta modalidad de pago.

Los datos de ventas abonadas mediante este sistema de pago serán especificados en el informe anual de gestión que la contratista deberá elaborar de acuerdo a lo indicado en el punto 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

A futuro, la Administración podrá integrar en el funcionamiento de los pupitres embarcados el sistema de pago mediante tarjeta bancaria (EMV). En tal caso, y salvo que la Administración determine otra cosa, la contratista deberá utilizar dicho sistema en detrimento de los TPVs o datáfonos aportados.

- Otros medios de pago

La Administración podrá implantar otros medios de pago o títulos de transporte durante el periodo de vigencia del contrato, que deberán ser aceptados por la contratista. En este sentido, 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. Una vez habilitado, la contratista deberá adaptar sus sistemas y operativa para aceptar y gestionar este MPSC según lo establecido en el apartado 11 del Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

Será por cuenta de la contratista 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 en este apartado y conforme a lo establecido al respecto en el Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

3.7.4. VENTA DE BILLETES DE SERVICIOS ENLAZADOS

Respecto a los servicios enlazados, todos los canales de venta utilizados por la contratista deberán permitir a las personas usuarias la compra en la misma operación de los billetes del recorrido completo enlazado, sin tener que realizar compras de cada servicio por separado, asegurando así en el mismo momento la disponibilidad de plazas en todos los servicios enlazados a utilizar.

En caso necesario, la Administración realizará a la contratista cuantas aclaraciones sean necesarias sobre la operativa de estos enlaces y de la casuística de venta indicada en el Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas.

3.7.5. INTEGRACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA CON EL SISTEMA CENTRAL

Todos los canales de venta de billetes de la contratista, tanto los obligatorios como los opcionales, deberán asegurar su compatibilidad con los requisitos generales exigidos para su integración con el Sistema Central de la Administración indicado en el Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas. Además, deberán asegurar la correcta aplicación de las tarifas y los descuentos.

Asimismo, todos estos canales de venta deberán posibilitar la venta de billetes de las paradas a la demanda incluidas en los servicios regulares indicados en el apartado 2.2.4, sin perjuicio de lo indicado en el punto 19 del Anexo 5 “Operativa del Sistema de Modernización” de estas Prescripciones Técnicas respecto a los servicios de transporte a la demanda.

En su caso, la contratista queda obligada a adoptar los condicionantes que la Administración pueda establecer para la operativa general de gestión del Servicio (ventas o anulaciones de billetes, reserva de plazas, altas de refuerzos,...) de forma que

el Sistema Central, y en general todo el Sistema de Modernización, funcione correctamente.

3.8. CALIDAD DEL SERVICIO

Transcurridos 12 meses desde la fecha de inicio del Servicio, la Administración podrá requerir a la contratista la certificación del Servicio objeto de las presentes Prescripciones Técnicas respecto a la norma de calidad UNE-EN 13816 “Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones”, en su versión vigente en el momento del requerimiento. En el caso de que esta norma sea sustituida por otra con distinta denominación pero contenido similar, será esta última la que se utilizará para la certificación.

La contratista dispondrá de un plazo de 12 meses desde el momento del requerimiento para obtener la certificación.

3.8.1. ÁMBITOS Y PAUTAS DE CALIDAD

La certificación deberá obtenerse cumpliendo los criterios y pautas de calidad objetivo que la Administración establecerá en el requerimiento para cada capítulo o ámbito contemplado por esta norma. Los posibles criterios y pautas de calidad que se revisarían dentro de cada ámbito serán las siguientes:

- Servicio ofertado: cumplimiento de la ejecución de los servicios.
- Accesibilidad: formación del personal así como funcionamiento de los elementos de accesibilidad a los vehículos.
- Información: relacionada con la prestación del Servicio, tanto aportada por parte del personal como ofrecida por otros medios a las personas usuarias.
- Puntualidad: salidas de parada de cabecera de cada expedición.
- Atención al cliente: gestión de reclamaciones de las personas usuarias.
- Confort: limpieza, conservación y mantenimiento de los vehículos.
- Seguridad: registro y análisis de incidentes o accidentes producidos.
- Impacto ambiental: cálculo de la huella de carbono relacionada con la prestación del Servicio (apartado 3.10 de estas Prescripciones Técnicas).

Los planes de gestión indicados en el apartado 3.9 de estas Prescripciones Técnicas, podrán ser objeto de auditoria en la parte que esté relacionada con alguno de los criterios o pautas indicados anteriormente.

Para cada una de las pautas de calidad que se establezcan, la Administración fijará los correspondientes niveles de exigencia, las situaciones inaceptables así como el método de medición de cada una de ellas, todo de acuerdo al análisis de los datos de explotación del Servicio.

La contratista será responsable de medir cada pauta y, en lo posible, la Administración le prestará apoyo para efectuar dichas mediciones.

La Administración determinará las líneas, itinerarios, expediciones, etc., que deban ser objeto de la certificación incluyendo, en su caso, los servicios que pudieran ser prestados por colaboradores de la contratista.

3.8.2. AUDITORIAS Y CERTIFICACIÓN

La contratista deberá contratar a la entidad certificadora que gestionará la certificación, debiendo dicha entidad estar acreditada por ENAC, al menos, para la certificación de la norma UNE-EN 9001.

Asimismo, esta entidad deberá tener experiencia demostrable en la auditoría de la norma UNE-EN 13816 en empresas dedicadas al transporte público de viajeros, habiendo emitido como mínimo 10 certificaciones para el modo de transporte regular en autobús de viajeros por carretera en los últimos 5 años anteriores a la fecha de requerimiento efectuada por la Administración a la contratista.

Todos los auditores que vayan a realizar la auditoria deberán estar cualificados para auditar la norma UNE-EN 13816, debiendo haber realizado al menos uno de ellos 5 auditorías de este tipo en los 3 años anteriores a la fecha de requerimiento efectuada por la Administración a la contratista. Dichos auditores deberán tener conocimiento tanto del contenido de las pautas de calidad establecidas por la Administración, así como de las condiciones de prestación del Servicio que será objeto de la auditoria (contrato y pliego regulador).

3.8.3. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORIAS

La realización de las auditorías deberá estar planificada convenientemente para su correcta realización.

Con la debida antelación, la contratista entregará a la entidad certificadora la documentación necesaria para planificar y preparar las auditorías. Asimismo, esta entidad deberá entregar a la contratista el Plan de Auditoría que contendrá, como mínimo, fechas y lugares de realización de las auditorias, equipo auditor así como el

responsable de la contratista que apoyarán al citado equipo durante la auditoria. Este Plan será remitido a la Administración con una antelación mínima de 7 días para que, si lo estima conveniente, pueda asistir a las auditorias.

3.8.4. ACTIVIDADES Y ALCANCE DE LAS AUDITORIAS

Las auditorías deberán contemplar comprobaciones tanto documentales como mediante el sistema de ‘cliente misterioso’. La utilización de uno u otro sistema, o ambos, será determinada por la entidad certificadora de acuerdo a su idoneidad en función del criterio o pauta a evaluar.

El equipo auditor deberá visitar los lugares de trabajo de la contratista que precise para llevar a cabo la revisión correspondiente de la información documental.

Las comprobaciones realizadas serán suficientes como para que en el conjunto del tiempo de vigencia de la certificación, la entidad certificadora haya realizado la inspección de todo el Servicio a evaluar indicado por la Administración.

La Administración establecerá los porcentajes de líneas, itinerarios, expediciones, etc., a comprobar, tanto para el momento de la primera certificación, como para el resto de seguimientos y renovaciones.

Las comprobaciones deberán tener una duración suficiente como para verificar adecuadamente todos los aspectos del Servicio definidos por la Administración.

3.8.5. RESULTADO DE LA AUDITORIA

La entidad certificadora deberá elaborar los correspondientes informes con los resultados de las auditorías efectuadas así como de todas las actividades desarrolladas para la realización de las mismas y concesión del certificado.

En su caso, dichos informes contendrán un plan con posibles acciones correctivas relacionadas con no conformidades detectadas así como el plazo para su subsanación.

Estos informes serán entregados a la contratista y también a la Administración si esta los solicita.

3.8.6. VIGENCIA Y DATOS A INCLUIR EN LA CERTIFICACIÓN

El certificado de cumplimiento de la norma UNE-EN 13816 obtenido por la contratista, así como las revisiones anuales del mismo, deberá mencionar expresamente que se ha obtenido en base a los criterios y para los servicios determinados por la Administración.

La certificación tendrá una validez de tres años y se revisará anualmente. Transcurrida su validez, la certificación deberá ser renovada.

3.8.7. ADAPTACIÓN DE REQUISITOS

Los apartados anteriores podrán ser adaptados por la Administración en el momento de la realización del requerimiento a la contratista para su certificación, de forma que su contenido será adaptado a los posibles cambios sustanciales que puedan producirse (cambios en la norma vigente, prestación del Servicio, etc.).

3.9. PLANES DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La contratista deberá elaborar los planes de gestión del Servicio que se citan en este apartado y mantenerlos vigentes durante todo el periodo de duración del contrato. En su caso, dichos planes deberán ser conformes a lo indicado por la contratista en su oferta.

3.9.1. PLAN DE CONTINGENCIAS

La contratista deberá disponer de un Plan de Contingencias con el fin de anticipar formas de actuación o resolución de contingencias que pudieran producirse durante la prestación del Servicio.

La aplicación del plan deberá ser documentada por la contratista mediante el registro de todas las contingencias ocurridas así como de las actuaciones realizadas. La información mínima a registrar se indica a continuación:

- Fecha y hora de la contingencia.
- Fecha y hora de alta en el registro.
- Tipo de contingencia.
- Actuaciones realizadas:
 - o Actuación realizada por cada implicado y responsable.

- o Actuaciones respecto a las personas usuarias del Servicio.
- o Comunicaciones e informaciones efectuadas a los viajeros, la administración, etc., medio y fecha/hora en la que se efectuaron.
- o Actuaciones pendientes tras la inclusión de la contingencia en el registro y plazo previsto para su finalización.
- Medios materiales y humanos utilizados para su resolución.
- Fecha y hora de cierre de la contingencia (todas las actuaciones finalizadas).
- Observaciones.

Este registro podrá ser completado por la contratista con aquellas informaciones que estime convenientes.

La información relativa a posibles acciones pendientes de efectuar, deberán añadirse al registro conforme se ejecuten hasta cerrar la actuación ante cada contingencia.

En todo caso, este registro deberá confeccionarse en formato electrónico (a determinar por la Administración previa consulta a la contratista), con un contenido ordenado para permitir su análisis posterior de forma rápida y estructurada. En caso de discrepancia, será la Administración quien defina el formato concreto del fichero y de su contenido. Las acciones deberán quedar anotadas en el registro transcurridos, como máximo, 30 días desde el cierre de cada contingencia.

El registro, así como todos sus datos anotados a lo largo de la duración del contrato, deberá mantenerse hasta el final del mismo, pudiendo la Administración solicitar su consulta en cualquier momento. Asimismo, la Administración podrá solicitar a la contratista una copia del registro o de determinados datos si fuera preciso para el control de la gestión de la concesión.

Con el fin de mejorar la calidad del Servicio prestado, la contratista deberá elaborar un informe anual de seguimiento del plan, durante el primer trimestre de cada año natural, donde se recojan agrupadas según su tipología todas las contingencias ocurridas durante el año anterior y se analicen, tanto las circunstancias en las que se han producido, como la resolución y las posibles mejoras a introducir en el Plan o en la propia prestación del Servicio.

Los informes anuales de seguimiento efectuados cada año deberán ser conservados por la contratista hasta el final del contrato.

El informe anual de seguimiento del plan se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

En el caso de que se produzcan contingencias relevantes que afecten a la seguridad de los usuarios, la Administración podrá requerir a la contratista la elaboración de un informe específico, que esta empresa deberá elaborar en el plazo máximo de 15 días desde su requerimiento.

De acuerdo a las mejoras propuestas en el informe anual de seguimiento, la contratista deberá, según el caso y previa autorización de la Administración, adaptar este Plan.

Adicionalmente, la Administración podrá requerir a la contratista el incluir en el Plan determinadas contingencias que no estén contempladas y que, sin embargo, estén afectando a la prestación del Servicio.

3.9.2. PLAN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL

La formación del personal que interviene en la prestación del Servicio influye directamente en la calidad del mismo y, por ello, la contratista deberá disponer de un Plan de Formación donde contemplará, al menos, las siguientes materias:

- a) Conducción segura.
- b) Conducción racional y eficiente.
- c) Atención e información a las personas usuarias del Servicio.
- d) Accesibilidad y atención a personas con discapacidad o necesidades especiales.

El Plan deberá detallar las acciones formativas a realizar en cada materia, así como la programación y/o periodicidad para su realización.

La formación deberá impartirse, como mínimo, al personal de conducción implicado en la prestación del Servicio objeto del presente pliego, teniendo en cuenta las posibles incorporaciones que se puedan producir a lo largo de la duración del contrato.

El formato de las acciones formativas (presencial, online,...), la experiencia y conocimiento de la entidad o persona formadora, así como los recursos materiales a utilizar, deberán ser coherentes con las materias a impartir.

El Plan de formación contendrá información sobre las acciones a realizar, indicando al menos:

- Denominación y descripción de la acción formativa, así como materia con la que está relacionada dicha acción.
- Duración, expresada en número de horas, prevista para cada acción así como formato de la misma ((presencial, online,...).
- Programación, periodicidad o reciclajes previstos para impartir la acción.

La contratista deberá mantener actualizado a lo largo de toda la duración del contrato, un registro de las acciones formativas realizadas indicando para cada una como mínimo los siguientes datos:

- Denominación y descripción de la acción. Materia con la que se relaciona la acción.
- Fecha de realización de la acción.
- Nº de horas de formación efectuadas.
- Identificación del personal asistente a la acción y función desempeñada dentro de la empresa.
- Identificación del formador o entidad formadora.
- Formato de realización de la acción.
- Lugar de realización de la acción y medios materiales utilizados.

En todo caso, el registro deberá confeccionarse en formato electrónico (a determinar por la Administración, previa consulta a la contratista), con un contenido ordenado para permitir su análisis posterior de forma rápida y estructurada. En caso de discrepancia, será la Administración quien defina el formato concreto del fichero y de su contenido. Las acciones deberán quedar anotadas en el registro transcurridos, como máximo, 30 días desde su finalización.

La Administración podrá solicitar una copia del registro electrónico elaborado y, en caso necesario, podrá solicitar a la contratista las aclaraciones o comprobantes oportunos relacionados con las acciones de formación indicadas en el citado registro.

La contratista deberá elaborar un informe anual de seguimiento del plan durante el primer trimestre de cada año natural donde se recogerán los datos registrados durante el año anterior así como, en lo posible, una valoración de los efectos conseguidos con la formación impartida para la prestación del Servicio. Asimismo,

incorporará una previsión para la formación del año en curso conforme a lo previsto en el Plan.

Los informes anuales de seguimiento efectuados cada año deberán ser conservados por la contratista hasta el final del contrato.

El informe anual de seguimiento del plan se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

La contratista comunicará a la Administración con la debida antelación, la fecha y hora, así como en su caso el lugar de realización, de cada acción formativa con el fin de que esta pueda, si lo estima necesario, realizar los controles oportunos.

- Formación relacionada con el Sistema de Modernización

Adicionalmente, la contratista deberá prever la formación de todo el personal que vaya a trabajar o interactuar con los distintos elementos y sistemas especificados, tanto en el Anexo 2 como en el Anexo 5 de estas Prescripciones Técnicas.

Dicha formación deberá proporcionar al personal, en el ámbito que competa a cada puesto, el conocimiento suficiente tanto del funcionamiento como del mantenimiento de los distintos vehículos y sistemas.

La formación deberá abarcar tanto al personal propio de la contratista como al externo implicado en la prestación del Servicio, adaptándose en cada caso a las necesidades que se planteen.

La formación deberá ser impartida al personal antes del momento del inicio del Servicio, o en cualquier momento a lo largo de la duración del contrato si fuera necesario o si se incorporara nuevo personal a la prestación del Servicio.

El registro y el informe anual de seguimiento del plan deberá contemplar también esta formación.

3.9.3. PLAN DE LIMPIEZA, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

El estado de limpieza, conservación y mantenimiento de los medios técnicos y materiales (vehículos, taquillas, canales de venta, etc.) con los que se presta el Servicio afecta a la calidad y a la seguridad del mismo. Por ello, la contratista deberá disponer de un Plan de limpieza, conservación y mantenimiento de dichos medios.

El Plan contendrá la relación de las acciones previstas para la limpieza, conservación y mantenimiento de cada elemento.

Cada acción deberá estar descrita, al menos, con los siguientes datos:

- Tipo de acción (limpieza, conservación o mantenimiento).
- Elemento objeto de la acción.
- Descripción de las operaciones a realizar.
- Programación o periodicidad de la acción.

La aplicación del Plan deberá ser controlada por la contratista mediante el registro de las acciones efectuadas, el cual contendrá al menos la siguiente información:

- Tipo de acción (limpieza, conservación, mantenimiento).
- Elemento objeto de la acción.
- Fecha de realización de la acción.
- Denominación y/o descripción de la acción realizada.
- Identificación del personal o entidad que realizó la acción.
- En su caso, deficiencias detectadas y actuación efectuada.

En todo caso, el registro deberá confeccionarse en formato electrónico (a determinar por la Administración, previa consulta a la contratista), con un contenido ordenado para permitir su análisis posterior de forma rápida y estructurada. En caso de discrepancia, será la Administración quien defina el formato concreto del fichero y de su contenido. Las acciones deberán quedar anotadas en el registro transcurridos, como máximo, 30 días desde su realización.

La Administración podrá solicitar una copia del registro electrónico elaborado y, en caso necesario, podrá solicitar a la contratista las aclaraciones o comprobantes oportunos relacionados con las acciones de formación indicadas en el citado registro.

La contratista deberá elaborar un informe anual de seguimiento del plan durante el primer trimestre de cada año natural donde se analizará la relación de acciones efectuadas, las posibles deficiencias detectadas durante su ejecución, así como su resolución y/o medidas adoptadas para disminuir o eliminar dichas deficiencias.

Los informes anuales de seguimiento efectuados cada año deberán ser conservados por la contratista hasta el final del contrato.

El informe anual de seguimiento del plan se adjuntará al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

3.10. CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

Como condición especial de la ejecución del contrato, transcurrido un año desde la fecha de inicio de la prestación del Servicio, la contratista deberá calcular la huella de carbono asociada a dicho Servicio, al menos respecto al alcance 1 (consumo de combustible de autobuses y midibuses).

Para el cálculo se deberá seguir la guía para el cálculo de la huella de carbono y los factores de emisión que publica anualmente el Ministerio para la Transición Ecológica. En caso de duda, será la Administración la que establezca los criterios a seguir.

Este cálculo se integrará en un informe cuyo contenido al menos será el siguiente:

- Resumen descriptivo de los vehículos objeto del cálculo, de los factores de emisión utilizados, etc.
- Información desagregada de los consumos de combustibles de cada vehículo.
- Información resumida de los cálculos efectuados así como los resultados obtenidos.
- En caso de ser detectadas por la contratista, posibles mejoras a introducir en el Servicio para la reducción de esta huella.

Este informe deberá ser actualizado anualmente, con los cálculos referidos a los datos de consumo y factores de emisión de ese periodo, y ser remitido junto al informe anual de gestión indicado en el apartado 3.11 de estas Prescripciones Técnicas.

3.11. INFORME ANUAL DE GESTIÓN

La contratista, durante el primer trimestre del año natural, presentará a la Administración un informe anual de gestión del Servicio.

El contenido mínimo comprenderá el análisis de la evolución, durante el año vencido y desde el inicio de la prestación del Servicio de los principales parámetros de explotación, debiendo incluir como mínimo:

- Datos agregados por trimestre de los servicios del Anexo 1 “Proyecto de Explotación” de estas Prescripciones Técnicas, así como en su caso, en la oferta de la contratista:
 - De cada tráfico y de cada línea: viajeros, viajeros-km, ocupación, recaudación (IVA incluido).
 - De cada expedición: viajeros, viajeros-km, vehículo-km indicando si han sido realizados por vehículos adscritos, no adscritos o mediante colaboración, ocupación, recaudación (IVA incluido), cumplimiento y puntualidad de la expedición.
- Detalle de las ventas realizadas en cada sistema de comercialización por tarifa y medio de pago.
- Detalle de servicios y kilómetros totales realizados por vehículos adscritos y no adscritos, propios o cedidos, de los servicios troncales, radiales y a la demanda.
- Detalle de los servicios y kilómetros realizados por los vehículos adscritos, en servicios autorizados en aplicación del apartado 2.2. de estas Prescripciones Técnicas, así como los ingresos generados en dichos servicios.
- Detalle de servicios realizados, en aplicación del apartado 3.2 de estas Prescripciones Técnicas (refuerzos, intensificaciones y servicios adicionales), indicando al menos: viajeros, viajeros-km, ocupación, recaudación (IVA incluido), ventas realizadas en cada sistema de comercialización por tarifa y medio de pago, cumplimiento y puntualidad de las expediciones.
- Detalle de las principales incidencias del Servicio y su afección a los parámetros de explotación, costes e ingresos del Servicio y a las personas usuarias.
- Cuando proceda, Certificado de la norma UNE-EN 13816 correspondiente al documento de evaluación de la calidad del Servicio, y/o los justificantes anuales emitidos del seguimiento o renovación de dicho certificado.

Toda esta información será presentada a la Administración conforme los modelos y formatos digitales editables que ésta establezca.

A este informe anual de gestión del Servicio se adjuntarán los siguientes informes anuales correspondientes al año vencido que la contratista deberá haber elaborado según lo establecido en estas Prescripciones Técnicas, sus Anexos, y en la oferta de la propia contratista:

- Informe anual de reclamaciones, indicado en el apartado 3.4.1.4 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe anual de seguimiento del plan de contingencias, indicado en el apartado 3.9.1 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe anual de seguimiento del plan de formación, indicado en el apartado 3.9.2 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe anual de seguimiento del plan de limpieza, conservación y mantenimiento, indicado en el apartado 3.9.3 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe inicial o de revisión de accesibilidad de la página web de venta de billetes, indicado en el apartado 3.7.1 de estas Prescripciones Técnicas.
- Informe anual de la huella de carbono, indicado en el apartado 3.10 de estas Prescripciones Técnicas.

La contratista podrá adjuntar a este informe anual de gestión, un informe con propuestas de mejora del Servicio.

3.12. PERSONA GESTORA

La Administración designará una persona gestora del contrato entre cuyas funciones se encontrarán:

- Velar por el cumplimiento de las condiciones del contrato.
- Comprobar el cumplimiento de las características técnicas de los vehículos que prestan el Servicio.
- Realizar el seguimiento de los planes de gestión e informes de gestión anual, y proponer mejoras conforme a los mismos.

- Revisar la contabilidad analítica del Servicio presentada por la contratista.
- Realizar el seguimiento de los datos de explotación (oferta, demanda e ingresos).
- Control de la revisión de tarifas, cálculo de pagos y compensaciones, etc.
- Analizar técnicamente las propuestas y solicitudes de la contratista.
- Colaborar con la Inspección de Transportes.
- Otras que se le puedan encomendar relacionadas con la prestación del Servicio.

3.13. INFORMACIÓN DE EXPLOTACIÓN Y CONTABILIDAD ANALÍTICA

3.13.1. INFORMACIÓN DE EXPLOTACIÓN

La contratista deberá proporcionar trimestralmente a la Administración los siguientes datos de explotación:

- Agregados por trimestre y referidos separadamente a cada uno de los tráficos y de cada una de las líneas:
 - Número total de viajeros.
 - Viajeros-km.
 - Recaudación total, IVA incluido.
- Agregados por trimestre y de cada una de las expediciones:
 - Número total de viajeros.
 - Viajeros-km.
 - Vehículos-km, indicando si se han realizado por vehículos adscritos, vehículos propios no adscritos o mediante colaboración de otros transportistas.
 - Recaudación total, IVA incluido.

A estos efectos se entenderá por:

- Tráficos constitutivos de cada servicio: la relación de localidades o núcleos de población diferenciados, entre los que se realiza el transporte, efectuando

parada los vehículos para tomar y dejar a los viajeros que se desplacen entre los mismos.

- Línea: conjunto de expediciones que atienden el tráfico de idénticos núcleos de población.
- Expedición: cada circulación independiente con horario y calendario diferenciado realizada entre la totalidad o una parte de los núcleos de población comunicados por el servicio. Se considera que todos los vehículos que realizan simultáneamente una misma circulación forman parte de una sola expedición.

Estos datos deberán ser remitidos al Servicio de Planificación y Régimen Jurídico de Transportes antes del día 10 del segundo mes del trimestre siguiente al que tales resúmenes estén referidos. La información será presentada a la Administración conforme el modelo de datos y formato digital editable que ésta establezca.

3.13.2. CONTABILIDAD ANALÍTICA

La contratista 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.

Así, la contratista 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 contratista.

La contratista 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.
- La cuenta agregada de pérdidas y ganancias del resto de actividades que desarrolle la contratista, de acuerdo a lo establecido en la normativa

específica que aprueba el Plan General de Contabilidad y demás legislación mercantil aplicable.

El nivel de desagregación de las cuentas presentadas será de tres dígitos.

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

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

De acuerdo con el artículo 7 de la Orden PRE/907/2014, de 29 de mayo, la contratista 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.