

**Anexo. BORRADOR DE MEMORIA PARA LA
ELABORACIÓN DE UN REGLAMENTO DEL SERVICIO
DE TRANSPORTE A DEMANDA EN EL CONCELLO DE
PONTEVEDRA**

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

I OBJETO Y ALCANCE

- 1) El presente reglamento tiene por objeto fijar las condiciones para la prestación de un servicio de transporte público a demanda en el medio periurbano del término municipal de Pontevedra. Para ello se deben atender todas aquellas variables que sirven para una completa regulación del servicio, así como las contraprestaciones de servicio público, que deba aportar la Administración cara a los operadores para poder garantizar el equilibrio económico financiero de la operación.
- 2) Cualquier cuestión de índole administrativa que venga expresada en este reglamento debe entenderse como explicativa y acompañante de las prescripciones técnicas del servicio, con objeto de entender estas dentro de un contexto para la puesta en marcha y explotación del servicio. No obstante se relacionan y describen estas necesidades, sin perjuicio de que la validez de las prescripciones administrativas vendrán unívocamente determinadas por aquellas que figuren en el pliego o los pliegos administrativos que se validen para la formulación del contrato/acuerdo o distintos contratos/acuerdos/convenios que se establezcan para el desarrollo del servicio. Por tanto este reglamento tiene por alcance establecer los aspectos técnicos del servicio, estando los aspectos administrativos regulados a través de los respectivos instrumentos que articulen la implementación del servicio.

II DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- 3) Cobertura: la cobertura será universal dentro del grupo de personas que cumplan los requisitos que permitan obtener la tarjeta de transporte a demanda, y tendrá carácter de servicio público, dentro del ámbito de influencia del servicio. Se aplicarán ventajas a los colectivos más desfavorecidos y más vulnerables, de forma especial, al colectivo de personas sin empleo, tercera edad y jóvenes, así como personas con bajos recursos, que tengan una movilidad más "cautiva", y soporten unas condiciones más desfavorables para su movilidad.
- 4) Régimen de prestación: la prestación de este servicio, que tiene el carácter de público, por ser abierto a toda la población destinataria dentro del ámbito de prestación, se realizará en competencia con otros servicios, como por ejemplo aquellos que están basados en concesiones autonómicas, ya que los servicios de baja demanda no tienen por objetivo entrar en competencia, si no que son complementarios de los servicios regulares de viajeros. También se considera en complementariedad con el propio servicio de taxi, al que viene a reforzar de forma pautada pero estructurada, estipulando respecto a aquel un interés público reforzado al ordenar el servicio de baja demanda desde el punto de vista de la oferta, incurriendo además este nuevo modelo de explotación en un déficit de servicio, que debe ser soportado por la propia administración.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

- 5) Operadores: la iniciativa apunta a cualquier operador de transporte que mantenga una licencia o autorización administrativa válida, teniendo en cuenta las prescripciones de servicio a prestar, y que estén en condiciones de operar el nuevo servicio. Por tanto el servicio de transporte tendrá un carácter público, operado a través de empresarios privados, por medio de un contrato/ acuerdo para su prestación, o a través de cualquier forma subsidiaria sujeta a derecho, en todo caso reglada mediante las condiciones de prestación que se fijan a través del presente reglamento.
- 6) Dirección y competencias: el servicio será dirigido bajo competencia de la Administración municipal, de forma acorde con el objetivo e interés público que impulsa su creación. La Administración Municipal velará porque el servicio se proporcione con la máxima calidad, garantizando las condiciones establecidas en este reglamento. La autoridad municipal podrá suspender la aplicación del servicio, si estima que no se cumplen los criterios y objetivos marcados en la creación, sin más compensaciones que las que se concretan a través de este reglamento y en los contratos/acuerdos que desarrollen la adscripción de los operadores al mismo.
- 7) Control y vigilancia. La Administración mantendrá en todo momento labores de regulación y tutela, vigilancia y control sobre el servicio, nombrando una estructura adecuada para estas labores. La Administración proporcionará una plataforma de gestión a los operadores que permita un marco compartido y fiable para la correcta prestación del servicio, que sea compatible con la utilizada por los actuales operadores de transporte, además de escalable para su ajuste y mejora.
- 8) Ente regulador: se entiende referido a la parte de la Administración Municipal responsable del programa, y al personal de esta Administración a cargo del servicio y bajo cuya responsabilidad se desarrolla la dirección y control y vigilancia, así como el resto de tareas de regulación que competen a la Administración Municipal, y abarcará también a aquellos en los que se delegue de forma expresa esa responsabilidad durante la ejecución del servicio.

III DEFINICIÓN DEL ÁMBITO

- 9) El ámbito del servicio regulado abarca el territorio peri-urbano del término municipal de Pontevedra. Se configura la zona de prestación a través de un proyecto de explotación. Se definen unas zonas de prestación, que coinciden con las unidades territoriales de esa periferia a la ciudad consolidada, teniendo en cuenta la infraestructura viaria.. La correcta identificación de estas zonas es básica para poder ordenar mejor el servicio y poder optimizar las rutas. Estas zonas serán objeto de re-definición autorizada por la Dirección del servicio, durante la puesta en marcha.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

IV DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDAD

- 10) El Director del servicio, será un técnico nombrado por la Administración Municipal para ejercer las labores de dirección del servicio, incluyendo estas labores la del seguimiento y la responsabilidad de control de la prestación, que incluye el cumplimiento de los estándares de calidad definidos.
- 11) Se considerarán como inspectores, aquellos técnicos cualificados que por mandato municipal se les asignen funciones en el marco de este reglamento de control y vigilancia, auditorias de cumplimiento, así como justifiquen y validen la correcta financiación del servicio.
- 12) Se considerará operador, aquel prestatario que libremente y con plena sujeción a las condiciones establecidas, realice el servicio, ajustando sus prestaciones a los requisitos del servicio, así como al resto de normativa y regulaciones que sean de aplicación por la naturaleza del mismo.
- 13) Se considerará usuario, a toda persona que haga uso o pretenda hacer uso del servicio diseñado, y entre dentro de la cobertura ofrecida, cumpliendo las prescripciones marcadas en el reglamento de servicio.
- 14) La relación del operador con la Administración tiene un carácter administrativo. Cualquier cuestión que se origine durante la prestación será resuelta en ese marco, con los recursos potestativos y procedimientos regulados en la normativa de carácter administrativa, con las salvedades y bajo los criterios de la Ley y el Derecho.
- 15) La relación de los usuarios con el operador, en la medida en la que explotará el servicio a su cuenta y riesgo dentro del marco regulado, estará sujeta no obstante al Derecho privado.
- 16) Existirá una Central de Reservas a cargo de los operadores que será responsable de la asignación de los servicios, la logística y la ayuda a la explotación del servicio.
- 17) Sobre esa Central de Reservas se implantará una plataforma tecnológica que sirva a la explotación. La implantación de esta plataforma y las licencias necesarias para su correcto uso será responsabilidad y estará bajo cargo de la Administración Municipal.

V CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

- 18) Se regula la prestación de forma que se garantice la cobertura necesaria para conseguir el objeto establecido en las bases técnicas. El servicio a demanda estará sujeto a previa reserva, con objeto de que se pueda establecer una programación objetiva y compartida del servicio, para aumentar y asegurar un mayor interés público, y reducir su coste.
- 19) No obstante la organización debe permitir la opción de prestar también servicios sin reserva durante el horario de prestación.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

- 20) La reserva deberá garantizarse siempre que se solicite con fecha anterior a la del servicio, antes de las 20:00 horas del día anterior a la del servicio prestado y en día laborable. En el caso de que se produzca con posterioridad a dicha fecha solo se podrá prestar si existe una logística adecuada y preestablecida que permita atender ese servicio, conjuntamente con el resto de peticiones que se hayan formulado dentro de la misma zona de prestación.
- 21) La reserva se realizará telemáticamente, y de forma subsidiaria telefónicamente. El horario de atención telefónica podrá adaptarse a las necesidades del servicio. La opción principal de tipo telemático, deberá poder establecerse a través de internet, mensajería instantánea, o cualquier medio que sustituya o amplíe la funcionalidad de los ahora disponibles
- Para todos los casos se proporcionarán herramientas sencillas que permitan una mejor vinculación del usuario con el Centro de Reservas.
- 22) El usuario podrá utilizar el servicio siempre que se dé de alta en el sistema, definiendo un domicilio de residencia y cumpla las condiciones establecidas en este reglamento y en las ordenanzas municipales que sean de aplicación. El servicio de transporte deberá mantener bien como origen o bien como destino dicho domicilio de residencia. El otro nodo del viaje tendrá que pertenecer a algún punto dentro del centro urbano, y en su caso aquellos nodos definidos en el programa de explotación, según las prestaciones que se rigen a través del presente reglamento.
- No obstante durante la explotación se podrá aprobar la extensión de los servicios, de forma que cubran otros recorridos dentro del ámbito de explotación, por ejemplo los que se discurran entre centros públicos y equipamientos en donde exista una demanda fehaciente.
- 23) Con objeto de concentrar la oferta, los servicios inicialmente se prestarán en días alternos, en las distintas zonas de servicio. Sin menoscabo de que se pueda extender a todos los días, en función de lo que se defina en el Proyecto de Explotación o durante el seguimiento del servicio.
- 24) Los servicios tendrán en general naturaleza de servicio compartido, y derivado de su carácter adaptado a la baja demanda, se realizarán con vehículos de baja capacidad (tipo turismo) de hasta nueve plazas. No obstante si se precisara reforzar el servicio durante la explotación por picos de demanda, podría ampliarse la cobertura mediante la inclusión de vehículos o servicios de mayor capacidad.
- 25) Los usuarios recibirán confirmación sobre la reserva del viaje, al menos por el mismo medio por el que se realizó la petición del servicio. Además si la reserva se realizó a través de medios telemáticos, recibirá un mensaje instantáneo indicando la llegada del servicio.
- 26) El servicio no tiene la naturaleza de puerta a puerta, por lo que la confirmación del servicio llevará aparejada la fijación del lugar de recogida o origen, y el lugar de destino. El punto de origen y

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

el punto de destino estarán próximos a aquellos escogidos por el usuario, serán puntos accesibles a pie y se situarán de forma coordinada con otros medios de transporte complementarios al servicio de transporte a demanda. El usuario podrá en todo caso rechazar y cancelar el servicio en el mismo momento de la confirmación si estima que la configuración del servicio no cubre las expectativas del mismo.

- 27) Cada usuario recibirá una tarjeta de transporte inteligente, física o virtual, ligada a cualquier medio telemático que acredite una seguridad reforzada respecto al pago. Dicha tarjeta será gestionada por la Administración Municipal, siendo los operadores medios colaboradores para el reparto, uso y recargo de las tarjetas.
- 28) Se impondrán penalizaciones al usuario por la cancelación de la reserva en fecha posterior a la confirmación del servicio, o al desistimiento del usuario respecto al servicio, especialmente a la ausencia de este en el momento de la recogida. El ajuste de dichas penalizaciones serán aprobadas por la Administración municipal en la correspondiente ordenanza. En todo caso el máximo de dichas penalizaciones estará limitado por el precio del servicio reservado. La liquidación de esas penalizaciones se realizará como un coste a mayores del sistema, y se realizará a través de los medios de pago del servicio.
- 29) Todos los operadores quedan obligados a la prestación del servicio en las condiciones recogidas en el presente reglamento. Si existieran causas de fuerza mayor que impidan a un operador la prestación de servicios previamente programados, se intentará por la Central de Reservas reprogramar el servicio utilizando los operadores que queden en reserva. En casos singulares en los que deba cancelarse un servicio ya reservado, y si la cancelación se realizara con menos de dos horas de margen respecto al horario de recogida, se procederá a indemnizar a los usuarios que se hayan visto afectados con un importe cuando menos similar a aquel que se apruebe para la penalización por el desistimiento del usuario respecto al servicio. De traer causa de un incumplimiento de un operador, dicho importe será descontado de su prima de calidad. Las compensaciones a los usuarios se liquidarán a través de los medios de pago del servicio.

VI MODO DE PRESTACIÓN, Y FINANCIACIÓN

- 30) La prestación de este servicio público se realizará de forma indirecta, a través de un acuerdo, contrato o convenio, en el que se podrán incorporar, cumplidas las condiciones de solvencia, los operadores que cumplan las prescripciones del servicio, aplicándose para esta participación principios de publicidad, e igualdad.
- 31) Se establecen en este reglamento los ejes rectores del régimen financiero y de tarificación, desarrollándose su detalle a través del análisis económico-financiero que se defina en el proyecto de

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

explotación. El proyecto de explotación definirá un coste operativo por km de servicio recorrido suficiente y adaptado a los medios previstos en la explotación, y unas condiciones razonables para que se pueda lograr el equilibrio económico financiero del servicio, teniendo en cuenta la posible aportación que en concepto de compensación de servicio público deba soportar la Administración Municipal. Las derivadas económicas y el riesgo que deban soportar los operadores en la explotación se trasladarán de forma consecuenta a los instrumentos mediante los que se organice la adscripción de dichos operadores al servicio de transporte a demanda, teniendo en cuenta el actual marco normativo. La programación de la política tarifaria que deba regir para los usuarios así como la actualización de los factores económicos que intervengan sobre la relación con los operadores podrá regularse mediante una ordenanza tarifaria específica.

- 32) Los operadores disfrutarán de una bonificación en el abono por km recorridos que se presten de forma compartida, con ocupación de dos o más usuarios concurriendo de distintas peticiones de servicio. Esta bonificación tiene por objeto primar el éxito y la logística del servicio. Por tanto se garantizará al operador un precio bonificado por km recorrido si el viaje se comparte por dos o más usuarios con distintas peticiones de servicio.
- 33) Los usuarios serán dados de alta en el sistema, mediante la habilitación de una tarjeta de transporte, con una política de tarificación que tenga en cuenta criterios sociales y el equilibrio económico financiero del servicio, considerando el nivel de compensación asumido por la Administración municipal.
- 34) Serán a cuenta y riesgo de los operadores la prestación del servicio incluido el soporte de la Central de Reservas. Los operadores asumirán los riesgos derivados de las fluctuaciones financieras que se puedan presentar respecto de las definidas en el Proyecto de Explotación en las condiciones reguladas en los instrumentos por los que se adscriba el servicio.
- 35) Todo el sistema se controlará mediante el uso y cancelación de los servicios a través de las tarjetas de transporte, que serán individuales e intransferibles. Las tarjetas podrán ser físicas o virtuales, pero tendrán que tener una codificación digital segura que evite su uso fraudulento. Se realizará balance y se liquidará mensualmente el conjunto de los servicios a los operadores, una vez se certifique el gasto mensual a través de la Plataforma de gestión.
- 36) Se posibilitará el pago del servicio en efectivo, cancelando el coste del billete en el momento de subida al vehículo de transporte. También se posibilitará la recarga del abono de transporte en dicho vehículo a través de efectivo. En ambos casos se emitirán a petición del usuario los correspondientes recibos acreditativos.
- 37) Los operadores serán responsables de gestionar los sistemas de cobro del servicio. No obstante la Administración Municipal mantendrá un control suficientemente amplio sobre este

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

sistema con objeto de validar el sistema, y garantizar las condiciones financieras y la justa compensación dentro del marco del servicio.

- 38) La emisión de la tarjetas como título de transporte se mantendrá bajo responsabilidad de la Administración Municipal, y en ellas podrá colaborar cualquier entidad financiera, según los cauces habituales dentro de la normativa. No obstante en caso de ser virtuales podrá asociarse la tarjeta al DNI o cualquier otro producto que tenga un certificado seguro. En la emisión y el seguimiento de estos títulos físicos o virtuales colaborarán los propios operadores.

VII DERECHOS Y OBLIGACIONES

- 39) Aplicará de forma supletoria la ordenanza municipal que regula la prestación del transporte público en vehículo turismo (taxi) siempre que aquella amplíe sin contradecirlas a las prescripciones asociadas a este servicio que emanan del presente Reglamento.

Especificaciones para los usuarios. Derechos y obligaciones

- 40) Los usuarios deberán darse de alta para poder utilizar los servicios, y fijar las condiciones específicas de acceso al servicio. Para la utilización del servicio recibirán una tarjeta individual e intransferible física o virtual. En caso de existir incidencias en su uso, el usuario deberá comunicarlo a la mayor brevedad, estando bajo su responsabilidad y custodia hasta el momento que comunique de forma fidedigna al servicio su deseo de anularla.

Esa tarjeta de uso estrictamente individual también se podrá utilizar como medio de pago.

- 41) El servicio de transporte tiene carácter individual, y está orientado a satisfacer la demanda personal de movilidad del ciudadano que se adscriba a ese servicio.
- 42) El usuario solo podrá hacer uso de los servicios previamente reservados a través de la Central de Reservas. Está prohibido el uso directo y discrecional de la tarjeta sin la previa reserva y concertación del servicio a través de la Central de Reservas.
- 43) Un usuario podrá gestionar la reserva de un servicio para sí mismo, y también y solo si se desplazan con él, para el resto de miembros de su unidad familiar, entendiéndose configurada por los residentes que figuren en el Padrón vinculados a la misma residencia. A la hora de la prestación del servicio cada uno de los usuarios deberá acreditar no obstante su adscripción al servicio, así como disponer de la tarjeta de transporte en caso de que esta sea obligatoria, ya que la prestación y el abono del servicio se hará en todo caso con carácter individual.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

- 44) Por circunstancias sobrevenidas la reserva puede no ser cubierta por el sistema. No obstante el usuario deberá tener una confirmación positiva o negativa, antes de las 22:00 horas del anterior día laborable al de la prestación.
- 45) Los usuarios estarán obligados al correcto uso del servicio, manteniendo en todo momento la limpieza y estado de los medios asociados al servicio, y proporcionando un ambiente adecuado para la prestación del servicio, para la garantía de su prestación por parte del operador, y la comodidad del resto de usuarios.
- 46) En caso de discrepancia, y si el comportamiento del usuario no fuera correcto por no ajustarse a las buenas prácticas, el operador tiene autoridad respecto al servicio, para dar por finalizado el mismo, para lo cual puede obligar el desalojo del usuario.

La administración podrá dar a un usuario de baja en el servicio en caso de que incurra en comportamientos graves, o aquellos inadecuados que de forma repetida, pongan en riesgo la comodidad y calidad del servicio.

- 47) El usuario no obstante podrá interponer en su caso las quejas y reclamaciones que estime oportunas ante el regulador, dirigiendo sus quejas al Director de Servicio. No obstante también podrá ejercer sus derechos según el procedimiento administrativo y de derecho vigente.
- 48) El alta de los usuarios al sistema y los posibles esquemas de bonificaciones se perfeccionará mediante las condiciones que regule la Administración local a través de una ordenanza específica para el servicio.

Especificaciones para los operadores. Derechos y obligaciones

- 49) El operador deberá estar en posesión del título habilitante para la prestación del servicio, es decir disponer a su nombre de una licencia o autorización válida para prestar servicio de transporte público en vehículos turismos de hasta nueve plazas.

No es obligatoria la suscripción de este servicio por parte de los operadores actuales del taxi, será en todo caso voluntaria su participación, y su adhesión al Servicio, en las condiciones que se regule este proceso de adscripción.

- 50) Si durante la vigencia del servicio se amplía en número de operadores y medios, estos una vez se adscriban al servicio, quedarán obligado a prestar los servicios que le provea la Central de Reservas, dentro del orden de prelación y reparto que se establezca desde la Central de Reservas, siguiendo un criterio de igualdad respecto a la prestación de los distintos operadores y medios que conformen el servicio.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

- 51) La Central de Reservas planteará las rutas y servicios de forma rotativa, por turnos, y derivando las reservas a todos los operadores y medios adscritos al servicio, sin que se prime un operador sobre otro, teniendo presente principios de igualdad. Este criterio deberá poder ser auditado por el Ente Regulador, por lo que se guardará registro de las rutas y sus prestadores, registrando aquellos aspectos que intervengan en la definición y tarificación del servicio.
- 52) El operador estará obligado a validar a los usuarios a través de las tarjetas personales, como medio de demostrar el viaje, tanto a su inicio como a la bajada del usuario. El sistema de validación que irá asociado a un sistema de cobro, forma parte de la plataforma de gestión y su infraestructura de hardware y soporte será facilitada dentro del marco del Servicio por el Ente Regulador. La gestión y mantenimiento de este sistema de validación estarán a cargo, como la plataforma de gestión, del operador.
- 53) El operador estará obligado a prestar el servicio con los mayores parámetros de calidad y atención al cliente, no obstante no podrá atender servicios distintos a los regulados, mientras se mantenga activo en esta franja de servicio, ni admitir usuarios que no sean primero validados desde la Central de Reservas.
- 54) El operador mantendrá plenamente vigente un seguro que cubra las contingencias relativas al servicio, incluidas en estas las obligaciones mancomunadas que derivan de la propia regulación de la Central de Reservas, y que soporte todos los conceptos ligados a la Responsabilidad Civil de la prestación de servicio, que a este respecto se prestará a cuenta y riesgo de los operadores.
- 55) El operador estará obligado a poder interoperar con la Central de Reservas y a tal efecto deberá suscribir los convenios oportunos para poder operar con esta. La Central de Reservas será mancomunada en cualquier forma sujeta a derecho entre los participantes como operadores dentro del Servicio, siendo condición indispensable esta vinculación del operador con dicha central mientras el operador esté prestando los servicios que se regulan.
- 56) Será soportado por los operadores el mantenimiento y la operación de la Central de Reservas, incluido el gasto de mantenimiento ligados a la plataforma de gestión y explotación del servicio, una vez sea finalmente recepcionada y adscrita al servicio. La propiedad y licencia de la plataforma de gestión y explotación seguirá no obstante bajo la Administración Municipal.
- 57) Los operadores que cubran el servicio deberán estar disponibles para la asignación de los turnos a los que dé lugar el servicio, dentro de las franjas horarias estipuladas. En caso de no poder atender los turnos que asigne la Central de Reservas, deberán presentar justificación suficiente. La asignación de turno se realizará de forma aleatoria por el sistema de explotación, en todo caso conservando el criterio de rotación de turno, salvo pacto en contrario entre operadores, que podrían intercambiar turno, previo aviso y apunte en el sistema o plataforma de explotación.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

- 58) A los operadores y a sus vehículos se les aplicará de forma complementaria las normas de calidad que aplican dentro de la prestación de los servicios de taxi, siempre que dichas normas no contradigan las explicitadas a través del presente reglamento.

Especificaciones de la Central de Reservas

- 59) Se entiende como Central de Reservas a la operativa y funcionalidad que se tiene que implementar como soporte del sistema de reservas y asignación de logística, así como para el alta de usuarios, y seguimiento de incidencias, en colaboración con la Dirección del servicio, nombrada por el Ente Regulador.
- 60) La Central de Reservas se constituye como un ente y organización colaboradora para la correcta prestación de la asistencia, asociada y bajo responsabilidad mancomunada y a cargo de los operadores que se adhieran al servicio. La Central de Reservas dependerá directamente de los operadores, a su cuenta y riesgo, y estos velarán porque los servicios se puedan prestar y mantener en condiciones óptimas y según las prescripciones señaladas. Los costes operativos y de mantenimiento de la Central serán a cuenta de los operadores.
- 61) La Central podrá compartir funciones y localización con cualesquiera otros servicios de similar condición, siempre que se mantenga plenamente operativa, y se garantice la calidad e independencia asociada a este Servicio.
- 62) La Administración local soportará en exclusiva el coste de adquisición, puesta en marcha de la plataforma de gestión y explotación, que de soporte a la Central de Reservas. Una vez se finalice la puesta en marcha, aquella se pondrá a disposición de la Central de Reservas que será la responsable de su mantenimiento, no obstante conservando la Administración Municipal la propiedad y licencia sobre dicha Plataforma. La plataforma deberá complementarse con el equipamiento común del que disponen los actuales operadores de transporte, con objeto de facilitar la implantación del sistema.
- 63) Los usuarios deberán identificarse por el número o código asociado de su tarjeta a la Central de Reservas, para solicitar el servicio. La Central solo puede aceptar servicios si el usuario se identifica correctamente .
- 64) Los operadores también se identificarán mediante un número o código en los registros que lleve la Central de Reservas.
- 65) La Central de Reservas también llevará la gestión centralizada del servicio, reportando en todo caso cuantos informes sean necesarios a la Dirección del Servicio, y al Control. Dará de alta a los usuarios, y gestionará las incidencias. En todo caso la resolución de cualquier incidencia en la operativa, dependerá y se controlará por la Administración local.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

- 66) La logística del servicio se adaptará a las condiciones específicas que regule el Programa de Explotación, en función de las zonas de explotación, y las frecuencias específicas, proyecto en donde se fijarán los parámetros de calidad y seguimiento, y que será sujeto a control y vigilancia del Ente Regulador.
- 67) La Central de Reservas en lo que sea su función dentro del acuerdo o contrato que regule el servicio, responderá a la dirección e instrucciones del Director, nombrado por el Ente Regulador.
- 68) El ejercicio de las funciones de la Central de Reservas lleva aparejadas todas las responsabilidades y obligaciones propias del servicio, en concreto, las de protección de datos, así como las relativas al control anti-fraude y la de adopción del marco de calidad y exigencias relativas al servicio prestado.
- 69) Se prohíbe expresamente el uso derivado de la información obtenida a través del servicio, fuera del marco de prestación del servicio, y de su regulación.
- 70) Para una mayor garantía de protección de datos, se disociará salvo en el momento del alta, el código alfanumérico que identifique a los usuarios de cualesquier dato de tipo personal. Todos los registros de rutas y servicios que luego se archiven solo llevarán estos códigos identificativos, dejando a salvo en ese fichero matriz su enlace, con los respectivos datos personales de los agentes intervinientes.

Especificaciones respecto al Ente Regulador

- 71) El Ente Regulador es responsable de la organización del servicio, y proporcionará un marco adecuado para la correcta prestación de este, aunque el servicio se realizará a través de terceros, mediante prestación indirecta, en las condiciones que se establezcan a través de los instrumentos reguladores por los que se adscriba el servicio.
- 72) Para dicha organización, el Ente Regulador conservará las labores de dirección, entendiéndose por esta la del seguimiento del servicio, y la solución de las posibles divergencias existentes durante la prestación, así como las labores de inspección, control y vigilancia para comprobar que se presta según las condiciones reguladas.
- 73) El Ente Regulador proporcionará dentro de las condiciones de asistencia, la infraestructura necesaria para la plataforma de gestión y explotación que se tiene que utilizar en la Central de Reservas adecuada para que la prestación por parte del operador se pueda realizar en pleno ejercicio de sus responsabilidades, teniendo en cuenta la compatibilidad de esta plataforma con el equipamiento a bordo disponible en los medios de transporte. La explotación y gestión de la Central

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

de Reservas será a cargo de los operadores, así como el mantenimiento de la plataforma, y del resto de los medios y equipamiento necesarios para la correcta explotación del servicio.

- 74) El Ente Regulador proporcionará un marco estable para la prestación del servicio, de forma que no se perjudique la operativa, ni para los usuarios, que deben poder disfrutar de una prestación cierta y plena de los servicios ofertados, ni para los operadores, que deben tener garantizado el marco estable para su participación y la explotación del servicio según las condiciones y acuerdos específicos que regulen su participación en la explotación.

VIII VIGENCIA. CONDICIONES DE SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN

- 75) El servicio se establece mediante un período de prueba que se ajustará a las condiciones técnicas que se establezcan dentro del proyecto de explotación; no obstante tendrá una vigencia indefinida, aunque esta podrá decaer en el caso de que surjan durante la explotación razones de necesidad o interés público que recomendasen el cierre del servicio .
- 76) En todo caso el proceso que articule la prestación del servicio garantizará el acceso en igualdad de condiciones, de todos los operadores que cumplan las condiciones de solvencia establecidas, y cumplan las prescripciones básicas del servicio, entre las que se señalan como básicas la de disponer de autorización para el transporte público en vehículos turismo y la posibilidad de cobrar por plaza. Deberán asegurar además la disposición de hacerse cargo y mancomunar el servicio de gestión de reservas, mediante una Central de Reservas.
- 77) El acuerdo, contrato o convenio que regule la adscripción de los operadores al servicio deberá regular la posibilidad de una alteración de los medios disponibles, así como la posible ampliación del mismo
- 78) La suspensión de la autorización o de las condiciones de solvencia del operador, supondrá la suspensión del Servicio del respectivo operador.
- 79) Cualquier usuario podrá darse de baja del servicio, sin más trámite que comunicándolo a la Central de Reservas. La baja supondrá la invalidación de la tarjeta de transporte agotado el saldo pendiente, así como la eliminación del usuario de cualquier registro informático que dependa del programa.
- 80) Cualquier usuario podrá volverse a dar de alta en el servicio manteniendo las condiciones reguladas en cuanto lo estime procedente.
- 81) La ordenanza de tarificación fijará en todo caso las condiciones específicas de emisión y devolución de la tarjeta de transporte física o virtual.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

- 82) La Administración por razones de oportunidad o por equilibrio económico financiero podrá variar en cualquier momento la regulación del servicio, o las condiciones de la ordenanza de regulación, e incluso suspender temporal o definitivamente la prestación, si esta se demostrara contrario al interés público, o financieramente no sostenible. En dicho caso no se derivarán responsabilidades de ningún tipo, salvo las que expresamente se pacten entre las partes. La Administración velará en dicho caso para que a través de la Central de Reservas, se realice un desmantelamiento del equipamiento asociado al programa, de forma que se desinstale la plataforma de gestión y explotación, que durante la vigencia del Servicio se mantendrá bajo propiedad de la Administración Municipal.
- 83) Por causas sobrevenidas, y de fuerza mayor, se podrán incluso cancelar servicios previamente reservados. En ese caso salvo imposibilidad técnica, se advertirá de esta cancelación a los usuarios de la manera previamente prefijada en la reserva. Será objeto de seguimiento, para su subsanación y con objeto de evitar su repetición, mediante un Plan de Contingencias.

IX CONTROL Y VIGILANCIA

- 84) Es una condición inexcusable para el Ente Regulador y promotor, el proporcionar un marco estable y dinámico con plena colaboración público-privada para la correcta y mejor prestación del servicio.
- 85) Las actividades reguladas deben responder a criterios de eficacia y eficiencia, por tanto el seguimiento llevará aparejado a su vez una labor de control y vigilancia, en plena correspondencia como servicio público.
- 86) El control se realizará en dos niveles, por una parte para garantizar que se cumplen los criterios de calidad del servicio, por otra para mejorar y adaptar la propia regulación del servicio de forma coordinada, para mejorar las prestaciones a lo largo de la vigencia del servicio.
- 87) Las incidencias y los incumplimientos relativos al marco de calidad podrán suponer distintos grados de respuesta, y no tienen que ser obligatoriamente objeto de proceso sancionador.
- 88) El uso fraudulento del servicio será perseguido por vía administrativa sin menoscabo de la vía judicial, mediante el oportuno procedimiento sancionador.
- 89) El servicio se explota con plena corresponsabilidad de todos los actores e interesados, de haber concurrencia de responsabilidad entre ellos se exigirá de forma solidaria. En todo caso la prestación directa del servicio deberá contar con los seguros legales y obligatorios exigibles, que se mantendrán a cargo de los operadores, de forma que cubran las responsabilidades tanto de los medios prestatarios propios como la derivada hacia los usuarios, los órganos de gestión, control y

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

vigilancia, sean mancomunados en la Central de Reservas o pertenezcan al ente regulador. El decaimiento de garantías o la falta de vigencia de los seguros será causa de resolución de la prestación a cargo del operador.

- 90) Los usuarios deben cumplir las prescripciones del servicio, y serán responsables de su correcto uso. Cualquier abuso que atente sobre la regulación del servicio será perseguido.
- 91) Será objeto de sanción cualquier uso fraudulento del sistema. En especial todo aquello que corrompa y suponga un desembolso de fondos públicos que en un uso normal no fuesen necesarios, será considerada falta muy grave, y supondrá la exclusión de los causantes y coayudantes, así como de las acciones de reposición que fuesen necesarias que serán a cuenta de los causantes. Las sanciones podrán acompañarse además de sanciones económicas, que serán aprobadas conjuntamente con la ordenanza tarifaria y financiera reguladora.
- 92) Constituirá falta muy grave el uso fraudulento de las tarjetas de transporte, o cualquier acción que suponga un menoscabo directo de la hacienda municipal. Se entiende que existe menoscabo directo si de las acciones se deriva de forma directa un incremento artificial de la compensación económica de servicio público que soporta la Administración Municipal.
- 93) Constituirá objeto de sanción por falta grave o leve, el resto de incumplimientos. Serán graves todas aquellas faltas en cuanto a incumplimientos del marco de calidad, que se repitan en el tiempo, y también aquellas faltas que sin ser repetidas supongan una merma grave del servicio, por ejemplo la interrupción o incumplimiento del mismo sin causa justificada. Las faltas graves podrán ser objeto de sanción administrativa, y podrán llevar implícita las sanciones que se deriven de los acuerdos y contratos que regulen el servicio.
- 94) Las faltas leves no conllevarán un procedimiento sancionador y se tratarán como el resto de incidencias del servicio, no obstante serán objeto de seguimiento y corregidas dentro de la política de calidad.
- 95) Las faltas en vía administrativa podrán ser denunciadas por cualquier interesado. Se resolverán con el correspondiente expediente, siendo instructor la dirección del servicio, y resolviendo el expediente el responsable de control y vigilancia. Su impulso y tramitación se someterán al procedimiento establecido en la ley 39/2015 de procedimiento administrativo.
- 96) La vía administrativa estará abierta para aquellas circunstancias que se deriven de la aplicación de la regulación administrativa del servicio, y de la relación de los operadores y usuarios con la Administración. En todo caso la relación y responsabilidad derivada entre los operadores y los usuarios quedará sujeta complementariamente al régimen del derecho privado.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

X CALIDAD

- 97) Se realizará un seguimiento de la calidad, a través tanto de los registros automáticos que genere el sistema de explotación, complementado a través de la opinión de los usuarios, y la inspección directa que pueda ejecutar el Ente Regulador.
- 98) Se fija como objetivo general de la explotación el conseguir un máximo de ocupación por km recorrido, así como el cumplimiento del horario en la recogida y en la prestación del servicio. El rediseño durante la explotación del servicio tendrá como objetivo principal lograr alcanzar dicha ocupación, y del cumplimiento del horario, que es la que permite en esencia la sostenibilidad del Servicio.
- 99) Desde el punto de vista operativo, se realizará un seguimiento de, cuando menos, los siguientes indicadores:
- solicitudes de servicio no atendidas,
 - solicitudes de servicio con queja,
 - retrasos en la hora de recogida,
 - retrasos en la hora de llegada,
 - cancelaciones de servicio,
 - incumplimiento de los turnos por parte de operadores.
- 100) Se facilitará un buzón para que los usuarios puedan manifestar sus quejas o sugerencias respecto al servicio. Para ello se podrán identificar mediante su tarjeta de transporte, en su caso con el indicador relativo al servicio que ha causado dicha queja o sugerencia, y aquellos aspectos que considere sujetos a reclamación, sugerencia o incidencia. La tramitación de la reclamación observará y mantendrá el anonimato del usuario.
- 101) En todo caso, se realizará un seguimiento de las incidencias que se cursen a lo largo de la explotación, hasta su resolución. Se realizará un informe de incidencias con carácter mensual que se anexará a un informe de seguimiento, y cuyo resumen será publicado anualmente como base del sistema de calidad.
- 102) Los informes se publicarán en una página web de transparencia, con el resto de la información de explotación del servicio.
- 103) El sistema soportará la posibilidad de tramitar por el usuario opiniones y valoraciones sobre la calidad del servicio, mediante niveles de calidad. En caso necesario se programarán encuestas por parte de la Administración Local para evaluar el avance de calidad del servicio.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Una manera de hacer Europa

Actuación cofinanciada por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) con una tasa de cofinanciación del 80%, dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 enmarcado dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Pontevedra de conformidad con la Resolución de 12 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda y Función Pública (BOE 14/12/2016).

- 104) Se entiende que los indicadores de calidad tendrán que tener una evolución positiva a lo largo de la explotación. La Dirección tomará las medidas pertinentes con objeto de lograr mejorar los índices conjuntos de calidad. Los operadores que se sitúen por debajo de la media, estarán obligados a coordinarse con la Dirección, con objeto de mejorar los parámetros de calidad del servicio.
- 105) Si los parámetros medios de calidad del servicio son aceptables, y siempre que se pueda garantizar una funcionalidad adecuada de la reserva y programación de rutas, el Ente Regulador podrá fijar una prima del 5% del coste por km, asociado a parámetros de calidad.
- 106) A la prima de calidad solo optarán los operadores que alcancen un nivel significativo de calidad, que se establecerá en la media más la desviación típica, del indicador resumen que se estime para el conjunto de indicadores que valoren la calidad del servicio ofrecido por los medios y operadores que presten el servicio. Esa determinación, llegado el caso, se implementará dentro de la ordenanza tarifaria y financiera que regule el servicio.

XI FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 107) Las actividades de formación y comunicación relacionadas con el funcionamiento y la operativa del servicio se realizarán bajo amparo de la Administración Municipal, y teniendo presente la colaboración de todos los sectores implicados, y de los usuarios.
- 108) La financiación de las actividades de formación y comunicación, en caso de ser necesarias, corresponderá a la Administración Local. Los operadores deberán prestar en todo caso su total colaboración y los medios que estén adscritos al servicio.

XII OTRAS DISPOSICIONES

- 109) El presente reglamento se complementará con la expresada ordenanza para la definición de las condiciones de financiación y tarificación del servicio, que se definirá conjuntamente con un programa de explotación, que desarrolle y ordene los servicios, regulando los parámetros de calidad. Ambos documentos serán aprobados por la Administración Local. Además se complementará y perfeccionará por aquellos acuerdos, contratos o convenios que regulen la vinculación de los operadores autorizados al servicio.