



Ajuntament de Lleida

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TRANSPORT ESPORÀDIC PER A PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA A LA CIUTAT DE LLEIDA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT

1-OBJECTE

La contractació del Servei de esporàdic de transport individual per a persones amb mobilitat reduïda a la ciutat de Lleida.

La prestació del Servei públic de transport esporàdic per a persones amb mobilitat reduïda, es realitzarà segons els Criteris aprovats per Junta de Govern Local en data 6 de març de 2024 (segons annex 1 adjunt)

El Servei constarà de:

- Una flota de taxis amb la seva llicència corresponent per a poder operar a la ciutat de Lleida, dels quals un mínim de 4 vehicles hauran de ser adaptats, garantint l'atenció porta a porta, i permetent la realització de serveis simultanis en dies i hores.
- La gestió d'una centraleta d'atenció telefònica que doni servei els 365 dies de l'any de 7h a 24h. Les funcions seran:
 - o comprovació de que els usuaris de taxi estan donants d'alta al servei
 - o comprovació de que no superin els nombre màxim de viatges estipulats setmanalment
 - o registre de les peticions de viatges per poder oferir al servei
 - o traslladar la petició del servei a la flota de taxis per a la seva realització

El servei es prestarà dins de la ciutat de Lleida, i tots els viatges hauran de tenir com a origen i/o destinació el municipi de Lleida.

2- OBJECTIUS I DESTINATARIS

2.1-Objectius:

- 1- Facilitar un mitjà de **transport alternatiu i adaptat** a aquelles persones que per raó de



Ajuntament de Lleida

tenir mobilitat reduïda no poden utilitzar el transport col·lectiu ordinari.

- 2- Fomentar l'autonomia personal de la ciutadania dins el municipi de Lleida.
- 3- Recolzar la **participació normalitzada**, de les persones amb discapacitat en qualsevol activitat de la vida diària.
- 4- Donar **suport i moments de descarrega a les famílies**, amb persones amb discapacitat i mobilitat reduïda.

2.2-Destinataris:

Les persones usuaris del servei hauran de complir els següents requisits:

- Persones empadronades a Lleida.
- Persones que acreditin mitjançant el certificat de reconeixement de discapacitat emès pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, que superen el barem de mobilitat reduïda.
- Persones donades d'alta al servei de taxi adaptat.

3-ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:

Per a la realització del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següents condicions de prestació:

3.1-Funcions de l'Ajuntament vers l'organització del servei:

Les persones que sol·licitin donar-se d'alta com a usuaris del servei de transport adaptat, hauran de fer la petició a l'Oficina Municipal D'Atenció Ciutadana (OMAC) de manera presencial o mitjançant la seu electrònica.

Les sol·licituds d'alta al servei són enviades des de l'OMAC a l'àrea tècnica municipal corresponent per a la seva verificació del compliment dels requisits per part de les persones sol·licitants i posterior acreditació per gaudir del servei i donar-lo d'alta al sistema.

Un cop donat d'alta, l'usuari/a reb una notificació per part de l'Ajuntament on s'adjunten els criteris d'ús específics i ja pot gaudir del servei.

A partir d'aquí, les peticions de reserva de servei per part de les persones beneficiàries, es realitzen directament a través de la centraleta telefònica que l'empresa licitadora ha de facilitar com a part del servei de transport adaptat.



Ajuntament de Lleida

3.2. Funcions de l'adjudicatària vers l'organització del servei

L'empresa adjudicatària ha d'atendre a la persona beneficiària del servei de la següent manera:

Entrada de petició del servei a través de la centraleta (365 dies de 7h a 24h). Les funcions seran:

- comprovació de que els usuaris de taxi estan donants d'alta al servei
- comprovació de que no superin els nombre màxim de viatges estipulats setmanalment
- registre de les peticions de viatges per poder oferir al servei
- traslladar la petició del servei a la flota de taxis per a la seva realització

En la recepció de la persona usuària del servei, el conductor/a del transport adaptat serà el responsable de comprovar l'identitat de la persona com a beneficiària del servei de transport adaptat, demanant-li el nom i DNI.

En tot moment el conductor/a ha de tenir un tracte d'amabilitat i empàtic per donar una atenció el més propera i adequada possible, tenint en compte a les persones usuàries del servei.

Cal que el conductor vetlli per una bona atenció a la persona, que es concreta en les tasques següents:

- Atenció a les persones durant el trajecte.
- Ajudar la pujada i baixada de l'usuari/a amb dèficit de mobilitat.
- Per a les persones que ho requereixin, verificar la correcta subjecció mitjançant cinturons i/o ancoratges.
- Adoptar totes les mesures necessàries per tal que el transport es desenvolupi en un clima de seguretat i normalitat.
- Tenir cura que les persones usuàries entrin al seu lloc de destí.

En tot cas, l'empresa adjudicatària del servei no es farà responsable de l'acompanyament



Ajuntament de Lleida

dels/les usuaris/es del servei que no siguin autònoms, aquests hauran d'anar acompanyats per una altra persona que garanteixi una atenció adequada.

L'empresa adjudicatària del servei, a través del conductor/a que realitzi el servei, haurà de rebre directament de l'usuari/a i dels acompanyats el preu individual estipulat per l'Ajuntament pel servei (segons annex 1), sempre que aquest sigui inferior al preu de la carrera.

En cas d'incidència en la realització del servei en hora o dia fixat, l'empresa haurà de comunicar telefònicament a l'usuari/a, com a mínim una hora abans de l'hora fixada de recollida, la no disposició de vehicle adaptat per realitzar el servei encomanat.

4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

4.1. En vers l'organització del servei:

1. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
2. Disposar d'una centraleta d'atenció telefònica i tramitació/gestió del servei els 365 dies de l'any de 7h a 24h.
3. Disposar d'un mínim de 4 vehicles adaptats.
4. Dur a terme els serveis porta a porta de les persones amb mobilitat reduïda que hagin estat donades d'alta al servei, en l'horari i lloc establert per la necessitat de cada usuari/a dins del municipi de Lleida, els 365 dies de l'any de 7 a 24h.
5. Realitzar el servei de taxi per prova mèdica fora de l'horari habitual establert (7 a 24h).
6. Garantir la realització de diferents serveis simultanis en dies i hores per tal de donar resposta a les necessitats individuals de les persones.
7. Disposar de connexió permanent amb l'Ajuntament de Lleida mitjançant correu electrònic, telèfon fix i/o telèfon mòbil i a través de la taula de coordinació.
8. Informar immediatament als/les responsables municipals de les diferents incidències en la prestació del servei: la no prestació del servei als/les usuaris/es, així com de



Ajuntament de Lleida

qualsevol circumstància que es produeixi durant la prestació del mateix.

9. Fer seguiment especialment de les incidències que en la prestació del servei es puguin donar en relació a la qualitat de l'atenció a les persones i informar immediatament a l'Ajuntament.
10. Garantir un sistema àgil de comunicació entre els/les diferents professionals a fi que es pugi informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi duran la prestació del servei.
11. Difondre i recollir avaluació de satisfacció dels/les usuaris/es (model facilitat per l'Ajuntament de Lleida) i que de forma anual a 31 de desembre farà arribar al/la responsable del servei a l'Ajuntament de Lleida.
12. Fer arribar a l'Ajuntament les queixes i/o suggeriments rebuts així com el la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.
13. Presentar de forma mensual una relació dels serveis realitzats tal i com indica el punt 6 d'aquest Plec.
14. Col·laborar i donar compliment als protocols que estableixi l'Ajuntament.

4.2. En vers l'atenció a l'usuari/a del servei

1. Vetllar per la correcta atenció a l'usuari/a durant la realització del servei, tal i com recull el punt 3.2. d'aquest Plec.
2. Responsabilitzar-se de les indemnitzacions de tots els danys que es causin a tercers per l'execució del contracte.
3. Resta prohibit que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de l'usuari/a qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
4. Disposar d'una bústia de queixes i/o suggeriments. L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició de les persones usuàries un sistema de recollida i atenció de les queixes i/o suggeriments, haurà d'informar a la persona usuària del sistema de formulació de queixes, reclamacions i suggeriments, a través d'un procés entenedor, accessible que s'ha de facilitar per escrit.
5. Respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriments rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic, etc.) en un termini inferior a 7 dies.



5. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

1. Establir la taxa de copagament del servei per als/les usuaris/es i persones acompanyats que podrà ser revisat quan ho consideri oportú, d'acord amb l'annex 1.
2. Verificar el compliment dels requisits per part de les persones usuàries i reconèixer-les el dret a gaudir del servei i donar-ho d'alta al sistema.
3. Gestionar i traspassar les incidències que sorgeixin de forma diària, ja sigui del propi/a usuàri/a, de l'empresa gestora del servei o de l'empresa encarregada de rebre i fer la reserva dels serveis.
4. Realitzar el control del servei amb caràcter general.
5. Desenvolupar els protocols i/o procediments que s'utilitzaran per la correcta recollida/reserva del servei i la seva realització.
6. Elaborar enquestes de valoració del servei i fer-ho arribar a l'empresa gestora del servei.
7. Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
8. Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.
9. Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació del servei de transport adaptat.
10. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

6-SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI:

Mensualment l'empresa adjudicatària presentarà una relació dels serveis mensuals on consti:

- el nombre de viatges per dies realitzats
- nom de l'usuari /a
- hores i llocs de recollida i de destí
- vehicle que ha dut a terme el servei
- cost del servei individual



Ajuntament de Lleida

- els serveis nuls
- qualsevol incidència que haguí pogut sorgir

Es realitzarà un seguiment mensual de les incidències del servei, de la resposta a aquestes incidències i de altres dificultats que puguin sorgir per al bon funcionament del servei.

L'empresa també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

7-SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LES INCIDÈNCIES DEL SERVEI:

Pel tal de garantir la qualitat en la gestió dels serveis per part de l'empresa adjudicatària, MENSUALMENT es realitzarà una revisió del nivell de qualitat dels serveis prestats, que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències d'acord amb la taula següent:

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats bons	Cap incidència
Resultats tolerables	1 incidència greu
Resultats no tolerables	1 incidència molt greu 2 ó més incidències greus

Tipificació de les incidències:

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

- Incidències molt greus:
 - a) Les accions u omissions que puguin representar un risc greu per a la salut/integritat dels usuaris del servei: conducció temerària.
 - b) Deixar el servei descobert: no arribar a la cita del servei encomanat
 - c) Efectuar el servei amb retard respecte a l'horari pactat de manera continuada
 - d) No donar resposta/suport/mediació davant d'una situació de dificultat de la persona usuària del taxi.
 - e) La repetició d'una incidència greu dos cops
- Incidències greus:
 - a) Resistència als requeriments efectuats pel professionals municipals, o la seva inobservança.



Ajuntament de Lleida

- b) Deficiències i/o errors en la facturació.
- c) Deficiències i/o errors en els registres diaris d'usos del servei.
- d) No aportar la documentació requerida pel responsable municipal

Tot i això, no podem dir que aquest llistat d'incidències sigui un llistat tancat i exhaustiu a totes les possibles incidències que puguin sorgir. Per tant l'Ajuntament podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa/entitat adjudicatària de les prestacions objecte d'aquest contracte.

8-CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS:

Els responsables municipals revisaran i analitzaran les incidències aparegudes i recollides en el punt 8- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LES INCIDÈNCIES DEL SERVEI i determinarà el resultat obtingut.

L'Ajuntament interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària.

Taula de penalitzacions:

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES	PENALITZACIÓ A APLICAR
Resultats bons	Cap incidència	Cap
Resultats tolerables	1 incidència greu	Reducció d'un 5% de la factura fixa mensual
Resultats no tolerables	1 incidència molt greu 2 ó més incidències greus	Reducció d'un 10% de la facturació fixa mensual

En qualsevol de les revisions MENSUALS, el Responsable del contracte, podrà procedir a la resolució del contracte en el cas que es donin resultats no tolerables i reiteratius.

Així mateix, s'actualitzaran anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

9- RESPONSABILITAT:

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei ,així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar als beneficiaris/es del servei, per qualsevol causa, durant la seva realització i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas



Ajuntament de Lleida

en l'Ajuntament.

També serà responsable de la recollida de la taxa de copagament per viatge que haurà de donar el/la usuari/a i els/les acompanyants al conductor/a del vehicle que realitzi el servei de transport.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus/seves treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquest fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

10-DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTS I DRETS IMATGE:

Correspon a l'Ajuntament de Lleida la representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc..., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi accions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport (electrònic, audiovisual, etc.) derivada de la relació amb els usuaris i usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament de Lleida. En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els responsables de l'Ajuntament estipulin, aquesta titularitat i s'especificarà igualment en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza durant la gestió tècnica del projecte.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida



Ajuntament de Lleida

per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Lleida a la data de la signatura electrònica

Responsable de l'Àrea de Discapacitats