



NÚM. EXPEDIENT:	2025_479_LICITACIÓ SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT FIX RUTES 500S-700S-800S-900S I TRANSPORT ADAPTAT A LA DEMANDA
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO ARMONIZADO Y TRÁMITE ORDINARIO, PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO A LA DEMANDA, LOTE 12, DE LA COMARCA DEL BAIX LLOBREGAT. INICIO A PARTIR DEL 15 DE SETIEMBRE DE 2025.**

**CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO**

**1.1.-** El objeto de la presente contratación es la prestación del **servicio de transporte adaptado a la demanda (el que antes era llamado ESPORÁDICO)**, para garantizar el derecho básico de movilidad de las personas con movilidad reducida, que no pueden acceder a los transportes públicos regulares y necesitan ser desplazadas, para garantizar y/o favorecer su integración al entorno. El servicio consistirá al recogerlas y trasladarlas desde su domicilio u otro emplazamiento, hasta el lugar de destino, un día y en una hora solicitados.

Por sus características y peculiaridades, esta modalidad de transporte es susceptible de un tratamiento individual. No obstante, hay que contemplar la posibilidad de efectuar viajes compartidos, cuando las características de las personas usuarias, los horarios, los orígenes y destinos lo permitan. En estos casos se solicitará permiso al Consell Comarcal del Baix Llobregat (en adelante Consell Comarcal) mediante los servicios sociales o servicios específicos del municipio de residencia.

Aun así, el licitador definirá la tipología de vehículos a emplear en estos servicios, teniendo en cuenta que mayoritariamente serán de uso individual.

**1.2.-** Esta modalidad de servicio de transporte atenderá en general a un tipo de desplazamientos que no serán fijos, ni reiterativos en origen, destino y horario, de forma que no pueden ser fácilmente programados con anticipación.

Se podrá utilizar el transporte adaptado A LA DEMANDA, previa autorización, para realizar aquellos viajes recurrentes y programados, que no se puedan hacer a través del transporte adaptado fijo, como son la asistencia individual uno o varios días en la semana a un servicio de rehabilitación, terapia, deportivo o formativo. En estos casos la persona usuaria tendrá que solicitar la aprobación a los servicios sociales o servicios específicos de su municipio de residencia y del Consell Comarcal, que valorarán la conveniencia y disponibilidad del servicio.

**1.3.-** La finalidad de este servicio es cubrir las necesidades de desplazamiento de las personas con movilidad reducida porque puedan realizar tareas cotidianas siempre y cuando el lugar de destino no tenga una finalidad escolar y tampoco si la finalidad es el desplazamiento para recibir atención sanitaria urgente o siempre que esta pueda estar cubierta por otros servicios públicos.

**1.4.-** Esta modalidad de Servicio se encuentra regulado por EL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO DEL BAIX LLOBREGAT de enero de 2022.

**CLÁUSULA 2.- FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**2.1. ORIGENES/DESTINOS**

Este servicio se prestará a personas con movilidad reducida que residan en los municipios del Baix Llobregat con los cuales ha suscrito el convenio con el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) de colaboración en la gestión del servicio de Transporte Adaptado para personas con movilidad reducida, que actualmente son: **Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, El Prat de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern y Viladecans.**



Los servicios que se podrán solicitar son desplazamientos entre los municipios anteriores y el resto de los pertenecientes a l'Àrea metropolitana de Barcelona, como **Begues, Cervelló, Corbera de Llobregat, El Papiol, La Palma de Cervelló, Molins de Rei, Pallejà, Sant Andreu de la Barca, Santa Coloma de Cervelló, Sant Climent de Llobregat, Sant Vicenç dels Horts y Torrelles de Llobregat, Barcelona y l'Hospitalet de Llobregat**.

**Los destinos previstos quedan englobados en alguna de las siguientes 12 categorías:**

1. Establecimientos comerciales
2. Actividades formativas que no forman parte del sistema escolar obligatorio.
3. Servicios médicos no urgentes y no cubiertos por altas servicios públicos.
4. Actas sociales: entierros, casamientos, servicios religiosos....
5. Visitas a familiares/amigos
6. Servicios culturales (teatros, cines, museos, exposiciones...)
7. Acontecimientos deportivos
8. Gestiones administrativas
9. Servicios de rehabilitación o fisioterapia (Fundación esclerosis múltiple, Hospital Duran y Reynals...)
10. Acceso a otros medios de transporte: aeropuerto, puerto o estaciones de tren
11. Asistencia a asociaciones o fundaciones.
12. Práctica de deporte

## **2.2.- USUARIOS:**

Los/las usuarios/as potenciales del servicio serán las personas residentes en los municipios del Baix Llobregat indicados en el punto 2.1, con certificado de discapacidad y con limitaciones graves y severas de movilidad (valoradas como tal por los servicios correspondientes del ICASS), que cumplan con las siguientes condiciones:

- Estar empadronado/da en uno de los municipios del Baix Llobregat que preste este servicio
- Tener el certificado de reconocimiento de discapacidad
- Superar el baremo de movilidad reducida

Además, tendrán que cumplir como mínimo, uno de los siguientes requisitos:

1. Ser usuario/a de silla de ruedas
2. Usar muletas o bastones para andar
3. Presentar una insuficiencia respiratoria grave
4. Presentar una insuficiencia o dolencia cardíaca grave
5. Presentar algún trastorno grave de conducta que imposibilite el uso de un transporte público

Las solicitudes se cursarán a través de los servicios sociales (o servicios específicos) de los municipios de residencia de la persona solicitante, con la presentación de la instancia correspondiente y adjuntando la fotocopia de los certificados de discapacidad y movilidad reducida, así como cualquier otra documentación que se considere de interés requerir.

La base de datos de las personas usuarias del servicio de transporte adaptado a la demanda tendrá que ser coincidente entre los Ayuntamientos, el Consell Comarcal del Baix Llobregat, y la empresa operadora, siendo revisables las altas y las bajas periódicamente.

La condición de alta del servicio se mantendrá por un periodo de 2 años. Si durante este periodo la persona usuaria no ha utilizado el servicio en ningún momento, se lo dará de baja automáticamente. Para volverse a dar de alta tendrá que solicitarlo, otra vez, a los servicios sociales (o servicios específicos) de su municipio de residencia.

La persona usuaria es responsable de comunicar a los servicios sociales (o servicios específicos) de su municipio de residencia tus los cambios que se vayan produciendo en la suya solicitud: dirección,<sup>2</sup>



teléfono, modificación del certificado de discapacidad, cambios en la firma del documento de capacidad de autonomía... La no comunicación de estos cambios podría dar lugar a la no prestación del servicio.

## 2.3.- ACOMPAÑANTE

La condición de usuario/a no incluye, en ningún caso, la prestación de servicio de acompañamiento por parte del Servicio de transporte adaptado a la demanda.

Las personas usuarias del servicio de transporte adaptado a la demanda que sean menores de edad o necesiten la asistencia de una tercera persona o no tengan la capacidad de ser autónomas, tendrán que llevar obligatoriamente un/una acompañante que se hará responsable y tendrá cura de ellas durante el trayecto.

Las personas que puedan ir solas firmarán un documento donde expresarán su situación, que entregaran en los servicios sociales de su municipio de residencia. (Documento de capacidad de autonomía)

En general se permite llevar un máximo de dos acompañantes, siempre y cuando haya espacio en el vehículo, y las condiciones de viaje serán las mismas que tiene establecidas la AMB por el resto de transportes públicos en el caso de establecer un copago. Para llevar más de dos acompañantes o menores, hijos o hijas de la persona solicitante, se estudiará la situación y se tendrá que pedir permiso en el Consell Comarcal a través de los servicios sociales o servicios específicos del municipio de residencia.

## 2.4.- TIPOLOGÍA DEL SERVICIO

El licitador/a, partiendo de las condiciones que contempla el presente pliego y el presupuesto existente, tendrá que proponer en su oferta la modalidad del servicio que plantea como más conveniente (precio por servicio), para dar la máxima cobertura y eficiencia posible. Dado que no se plantea una única modalidad cerrada, es conveniente presentar varias propuestas, siempre respetando las condiciones generales de la convocatoria y el presupuesto disponible.

## CLÁUSULA 3.- GESTIÓN DEL SERVICIO

En la gestión del servicio intervendrá Consell Comarcal del Baix Llobregat y los Ayuntamientos de **Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, El Prat de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern y Viladecans**, así como, el operador, con las siguientes funciones:

Entidad	Función
Administraciones	Contratación del servicio (Consell Comarcal)
	Reglamento de uso del servicio (Consell Comarcal del Baix Llobregat y Ayuntamientos)
	Financiamiento (Consell Comarcal del Baix Llobregat y Ayuntamientos)
	Comisión de seguimiento (Consell Comarcal y Ayuntamientos)
Operador	Concreción del servicio
	Recepción de solicitudes de servicio de transporte adaptado a la demanda
	Prestación del servicio
	Justificación de los servicios prestados

## 3.1.- PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO

### 3.1.1 Solicitud del servicio:

El servicio se podrá solicitar a la empresa operadora, previa identificación como persona usuaria que dispone de la autorización del Consell Comarcal, telefónicamente o por correo electrónico, durante el

horario siguiente:

- ⌚ De 9.00 a 20.00 horas, de lunes a viernes laborables.

La confirmación o la denegación del servicio tendrá que ser comunicada a la persona usuaria en el decurso de la llamada telefónica de solicitud.

La antelación mínima para solicitar un servicio de transporte adaptado a la demanda será de 24 horas.

Se podrá denegar una solicitud de servicio por irregularidad, falta de acreditación o carencia de los requisitos necesarios.

También se podrá denegar la solicitud en caso de haberse logrado el número máximo de viajes en el mes disponibles, y en el supuesto de que el Consell Comarcal y los Ayuntamientos determinen un número máximo de servicios anuales por usuario/a este/a los haya superado.

### 3.1.2 Verificación del/de la solicitante:

La empresa operadora del servicio, previo a gestionar la solicitud, tendrá que tener en consideración los siguientes criterios:

- Comprobación de la acreditación del usuario/a a través de la base de datos común.
- Comprobación del número de “no presentaciones” y “anulaciones” por si se tercia la aplicación de penalizaciones, o si el usuario/a está en situación de sancionado/da.
- Comprobación del volumen de servicios concertados, con el fin de no superar los límites máximos previstos de realización de servicios.

Una vez cumplida este trámite se procederá a dar la respuesta que corresponda en cada caso. Cuando se concierte la realización del servicio, se indicará expresamente el nombre del usuario/a, DNI, día, hora, vehículo, lugar de origen y de destino.

El usuario/a en iniciar el servicio se identificará con el nombre y DNI, y firmará la “ficha de registro” que le facilitará la empresa operadora que servirá como justificante de la prestación del servicio.

### 3.1.3. Respuesta a la solicitud:

Las respuestas a las solicitudes, teniendo en cuenta que es un servicio **no garantizado, sujeto a disponibilidad**, podrán ser de:

- Concesión del servicio de transporte adaptado solicitado.
- Ajustamiento de la solicitud para adaptarla a la disponibilidad del servicio (siempre que sea factible para el usuario/a).
- Suspensión por saturación del Servicio de transporte adaptado a la demanda (se pasará a “pendiente de servicio”, para dar respuesta cuando este lo permita).
- Denegación por saturación de los servicios máximos establecidos por usuario/a.
- Denegación por irregularidad o falta de acreditativo (carencia de los requisitos necesarios)
- Denegación por sanción (hasta cerrar el periodo sancionado).

## 3.2. CONCERTACIÓN DEL SERVICIO

### 3.2.1. Número de servicios:

Cada Ayuntamiento inicialmente dispondrá de un número máximo establecido de viajes que estará condicionado a la distribución que se determine, en función de los servicios que este disponga y el número de personas discapacitadas de su municipio.



Estas condiciones podrán ser modificadas, en función de la evolución y disponibilidad del servicio.

### 3.2.2. Calendario y horarios de servicio

La empresa operadora de transporte adaptado a la demanda ofrecerá este servicio desde el domicilio de la persona usuaria o lugar de recogida fijado hasta el lugar de destino, y tendrá que ajustar sus propuestas al siguiente calendario y horario:

- ⌚ Calendario: **todos los días del año**
- ⌚ Horario: **entre las 7:00 y las 24:00 horas**

### 3.2.3. Forma de prestación del servicio:

El usuario/a solicitará el servicio trucando al teléfono de atención de la empresa operadora del servicio, 24 horas antes del servicio, indicando el lugar donde se lo tiene que recoger. Entonces la empresa operadora confirmará el lugar o propondrá otro lugar por motivos de seguridad lo más cerca posible respecto al pedido por el/la usuario/a.

El/la usuario/a esperó al vehículo en el punto y hora acordado, si la empresa operadora prevé un retraso de más de 10 minutos, trucará a la persona usuaria al teléfono que esta ha facilitado en la ficha de solicitud.

Por su parte si la persona usuaria prevé llegar más tarde de **10 minutos** trucará a la empresa operadora para notificarlo y pactar otro horario, si es posible. En el supuesto de que el operador no se pueda esperar, **solo tiene la obligación de esperar 10 minutos**, se computará como **no presentado**, si no se presenta ninguna justificación. En el supuesto de que se pacte con el operador esperar, se computará como **retraso**.

La empresa operadora dejará a la persona usuaria en el lugar más seguro lo más cerca del destino pedido.

El conductor ayudará a subir al vehículo, a colocar los anclajes de la silla de ruedas, el cinturón, a bajar y a dejar en la acera a la persona usuaria. En ningún caso el conductor acompañará a la persona usuaria a ningún lugar, si la persona usuaria no puede acceder tendrá que llevar su propio acompañante.

### 3.2.4. No presentación al servicio:

Por no presentarse en la hora establecida o avisar de la anulación del servicio con menos de **dos** horas de antelación en la hora fijada para su realización, se considerará como una **no presentación**.

### 3.2.5. Anulación del servicio:

Una vez la persona usuaria ha concertado la concesión del servicio queda comprometida con su realización, a pesar de que puede avisar telefónicamente de la anulación del servicio hasta **dos** horas antes en la hora fijada para su realización. En este caso se considerará efectuada una **anulación**.

No se considerará anulación el caso del usuario/a que, después de haber sido denegada la suya solicitud, no acepte una propuesta posterior para la realización del mismo servicio (en este caso se considerará como renuncia al mismo).

### 3.2.6. Incidencias:

En el supuesto de que la ejecución del servicio se vea alterada o imposibilitada por causas de fuerza mayor (avería, accidente, tráfico excesivo, etc.) la empresa operadora tendrá que notificar la incidencia al usuario/a afectado/da (al teléfono que cada uno/a de ellos/se haya facilitado al efecto).

### 3.2.7. Equipajes:



Las personas usuarias del servicio podrán llevar el equipaje de mano que pueda ser colocado en los zapatos por este fin. Para equipajes más grandes, se tendrá que hablar con la empresa operadora si se posible o no. Dependiendo del vehículo y su configuración adaptada se podrá llevar o no el equipaje. No es permitido llevar el equipaje en lugares no habilitados.

### 3.3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA OPERADORA

La empresa operadora tendrá que disponer de todos aquellos elementos técnicos auxiliares que sean necesarios para la correcta prestación del servicio, adquiriendo especial relevancia los elementos técnicos destinados a su eficaz gestión, con las comunicaciones tanto con el usuario del servicio como con el Consell Comarcal del Baix Llobregat.

Igualmente tendrá que disponer de los recursos humanos suficientes y con la capacitación necesaria para la correcta prestación del servicio. En relación al personal, se valorará que las empresas concursantes cumplan, en su plantilla, el porcentaje de reserva legal de plazas que la legislación vigente establece para personas con discapacidad.

La organización del servicio tendrá que orientarse a la optimización de los recursos.

La calidad en la prestación del servicio, en cuanto a la efectiva realización de los servicios concertados, su puntualidad y el cumplimiento de las siguientes especificaciones tienen que ser otros elementos primordiales en la organización del servicio:

- Cuando sea previsible que el vehículo se presente con retraso en su punto y hora concretados, la empresa operadora avisará de la incidencia al usuario/a, al teléfono que este tenga grabado.
- En cualquier caso, y como norma, hará falta que en el momento que el vehículo se dirige a recoger el usuario se haga una llamada telefónica al usuario confirmando que el vehículo está de camino.
- En la eventualidad que el usuario no se encuentre en el punto de recogida en la hora pactada, el conductor tendrá que confirmar con su base el lugar y hora de encuentro. Hecha la comprobación, y habiendo dado un margen como mínimo debe minutos de espera, se podrá considerar que el usuario no se ha presentado.
- La función del conductor queda limitada a la de conducción, ayudar a entrar y salir del vehículo de transporte y, en caso de ser necesario, acompañar el usuario hasta la acera más próxima al vehículo.
- Hay que contemplar la posibilidad de efectuar viajes compartidos, cuando las características de los usuarios, los horarios y los orígenes y destinos lo permitan en las condiciones que establezca la Normativa de uso del servicio.

#### 3.3.1. Incidencias:

A los efectos de la aplicación de la Normativa de uso del servicio y, eventualmente, de su régimen sancionador, el operador grabará las incidencias que afectan los usuarios: anulaciones, no presentaciones, modificaciones, etc., que presentará mensualmente junto con los justificantes de los servicios realizados

##### - Modificación de un servicio solicitado

Se entiende por modificación de un servicio solicitado cualquier cambio que afecte la hora de recogida, el punto de origen o el punto de destino del desplazamiento las modificaciones se comunicarán al operador dentro de su horario de atención a los usuarios, y se podrán aceptar hasta dos horas antes de la inicialmente concertada.

##### - No presentación

Se considera que un usuario no se ha presentado a un servicio solicitado cuando no es presente en



el lugar y en la hora convenida de recogida por el vehículo asignado y se ha cumplido con el procedimiento establecido al respecto en los apartados 3.2.3 i 3.2.4.

#### **- Anulación**

Se entiende como anulación la comunicación de la renuncia al servicio hasta dos horas antes de la inicialmente concertada. Si la anulación se produce en un plazo inferior, se considerará como no presentado.

Fuera de los horarios de atención a los usuarios (ver apartado 3.1.1), y dentro de los horarios de funcionamiento del servicio (ver apartado 3.2.2), el operador dispondrá de las desviaciones automáticas de llamada necesarias para poder atender los usuarios y proceder en consecuencia.

### **CLÁUSULA 4.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**

#### **4.1.- SOBE LOS VEHÍCULOS:**

**4.1.1.-** Los vehículos que tienen que prestar el servicio objeto del contrato tendrán que ser adaptados por el transporte de personas con movilidad reducida y tendrán que cumplir todos aquellos requisitos legales que exigen las disposiciones vigentes en la materia, siendo esto una obligación esencial. El incumplimiento de estas exigencias será responsabilidad exclusiva de la empresa.

**4.1.2.-** Para la realización del servicio, la empresa tendrá que contar con vehículos adecuados al número y características de los usuarios/as a transportar. Se establece un mínimo de 5 vehículos titulares para atender el máximo previsto de 6.000 servicios anuales (salvo que se modifique), que se deben distribuir en los 12 meses.

**4.1.3.-** Serán otras condiciones mínimas obligatorias:

- a) Contar con rampa o plataforma elevadora en los vehículos adaptados.
- b) Calefacción y aire acondicionado en todos los vehículos.
- c) Sistema de anclaje de las sillas de ruedas.
- d) Cinturones de seguridad para los pasajeros con sillas de ruedas.

**4.1.4.-** Todo aquello referido a los varios elementos del vehículo, rampa, plataforma elevadora, colocación y anclaje de las sillas de ruedas tendrán que seguir las directrices de las disposiciones de la DIRECTIVA 2001/85/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento n.º 107 de la Comisión Económica por Europa de las Naciones Unidas (CEPE) sobre disposiciones uniformes relativas a la homologación de vehículos de la categoría M2 o M3 en el que respecta a las características generales de su construcción., de 11 de agosto de 2010.

**4.1.5.-** Los vehículos destinados a este servicio llevarán un distintivo que señale que se trata de un transporte adaptado.

**4.1.6.-** El concesionario está obligado a mantener limpios y en perfecto estado de conservación el/los vehículo/s

#### **4.2.- SOBRE LOS CONDUCTORES:**

Los conductores del vehículo destinado al servicio tendrán que tener el carnet de conducir de la clase que corresponda. Así mismo, tendrán que cumplir todo aquello que disponga la legislación vigente en la materia que sea de su competencia. Desarrollará las siguientes funciones:

- a) Mantener, en todo momento, una velocidad de conducción moderada.
- b) No accionar el dispositivo de apertura de las puertas hasta que el vehículo se encuentre totalmente parado.
- c) Evitar las maniobras de marcha atrás en los puntos de recogida y bajada de los/ de las usuarios/as.



- d) Tendrá que conocer los mecanismos de seguridad del vehículo como el accionamiento correcto de la rampa o la plataforma elevadora de acceso de las sillas de ruedas.
- e) Antes de poner en marcha, tendrá que comprobar que los anclajes de las sillas de ruedas estén bien colocados, que la rampa o plataforma elevadora esté recogida y asegurarse que las puertas permanezcan cerradas y que todos los usuarios/as estén sentados en su asiento y con los cinturones abrochados.
- f) Actuar de manera respetuosa con los usuarios/se y sus familiares o tutores, informando de cualquier incidente al acompañante del servicio y posteriormente la empresa informará al Consell Comarcal.
- g) El/la conductor/a asignado/da a la ruta tendrá que conocer suficientemente el recorrido antes del inicio del servicio y recoger y dejar a la persona usuaria en un lugar adecuado, donde no corra ningún riesgo o peligro.
- h) Deberá de facilitar a la persona usuaria el documento de registro de Servicio para que lo firme.
- i) Tendrá que realizar la formación continuada que le ofrezca el concesionario o la entidad contratante, para adecuar sus conocimientos a las exigencias necesarias por el buen desarrollo del transporte de personas con movilidad reducida.
- j) Conocerá y aplicará las medidas establecidas en relación a la pandemia de la COVID-19.

#### CLÁUSULA 5.- REQUISITOS TÉCNICOS DE SEGURIDAD

**5.1.-** El contratista tendrá que velar, en todo momento, por la seguridad de los usuarios/arias y cumplirá las siguientes medidas específicas, en cuanto a las personas que van en silla de ruedas:

- a) El sistema de seguridad para las sillas de ruedas tiene que ser efectivo e independiente del sistema utilizado por el ocupante.
- b) Los puntos de anclaje del sistema de retención de la silla se realizarán sobre partes estructuralmente rígidas y por debajo del centro de gravedad. Se evitará así la deformación de la silla y la caída del ocupante.
- c) El espacio para silla de ruedas estará proveído de un sistema de retención del usuario de silla de ruedas que incluya al menos dos puntos de anclaje y un dispositivo de retención de la pelvis (cinturón abdominal) diseñado y construido con componentes que tengan un comportamiento similar al de los cinturones del reglamento n.º 16 de la Comisión Económica por Europa de las Naciones Unidas (CEPE).
- d) El sistema de seguridad del ocupante tiene que aplicarse porque las fuerzas, en caso de impacto, se realicen sobre las zonas "duras" del cuerpo. Es decir, el cinturón abdominal se tiene que abrochar sobre el hombro y el pecho y la zona de unión de estas partes tiene que situarse en un lado del ocupante y nunca sobre el estómago.
- e) Las sillas de ruedas tienen que estar orientadas hacia delante o hacia atrás respecto a la marcha del vehículo. Se proporcionará, además, un espacio adecuado entre sillas para evitar topadas.
- f) El interior del vehículo, se tiene que proteger con material blando las superficies y/u obstáculos próximos a la ubicación del usuario en silla de ruedas.
- g) El anclaje del sistema de seguridad al vehículo se realizará sobre puntos fijos y estructuralmente resistentes a la carrocería. Se evitará, así, el montaje de los puntos de anclaje de los sistemas de seguridad sobre el vehículo en zonas como puertas, ventanas o cualquier otro elemento móvil de la carrocería.
- h) El sistema de seguridad y retención tiene que ser fácilmente operable por el usuario, y que se pueda desactivar fácilmente en caso de emergencia, según las instrucciones del fabricante. El tiempo de instalación y aplicación tiene que estar entre los 60 y los 120 segundos.
- i) El sistema de seguridad tiene que ser utilizado exclusivamente para la orientación de la silla de ruedas y tiene que estar validado por ensayos dinámicos, según el Anexo VII de la Directiva 2001/85/CE.

Aun así, se podrán utilizar vehículos no adaptados en aquellos casos en que el tipo de disminución del usuario lo haga más aconsejable.

#### CLÁUSULA 6.- CONTROL DE CALIDAD

Los contratistas se obligan a la realización de las siguientes acciones de control de calidad en la



prestación del servicio:

**6.1.-** La empresa adjudicataria presentará al Consell Comarcal un informe de seguimiento del servicio en formato papel y en formato informático, según las directrices del Consell Comarcal, que contendrá, al menos, la siguiente información identificando cada uno de los usuarios/as:

**Día a día** (datos custodiados por la empresa operadora, pero que en caso de incidente pueden ser requeridas):

- Número de viajes individuales indicando nombre, apellidos, origen, destino, tipología del viaje según las 12 categorías relacionadas en el apartado 2.1
- Número de viajes compartidos indicando nombre, apellidos, origen, destino, tipología del viaje según las 12 categorías relacionadas en el apartado 2.1
- Número de viajes anulados o no presentados (con datos del usuario/a)
- Número de viajes denegados (incorporando los motivos)
- Número de viajeros (distinguiendo los acompañantes, si fuera el caso)
- Incidencias

**Mensual**, que se tendrá que presentar en la sede del Consell Comarcal antes del 15 del mes siguiente, y que servirá de base para la facturación:

- Resumen de los datos anteriores
- Recaudación mensual (en caso de que la normativa de uso establezca un copago del servicio)
- Originales de los justificantes firmados por las personas usuarias o en su defecto comprobantes informatizados debidamente validados.

**6.2.-** Enviar al Consell Comarcal, siempre lo requiera, un informe resumen sobre contenidos de calidad. El modelo de informe, que incorporará la firma tanto del adjudicatario como del usuario/a, será suministrado por el Consell Comarcal, que determinará los elementos necesarios para poder efectuar este control de calidad.

**6.3.-** Las medidas correctoras que puedan derivar del análisis de los elementos que componen el control de calidad del servicio, detallados en las bases anteriores, incorporarán la consideración de interés público, a los efectos de posibles modificaciones contractuales.

**6.4.-** Por aquel concesionario que disponga de certificación de la norma de calidad europea ISO 9001:2000, 140001 o equivalente, tendrá que informar al Consell Comarcal del resultado de las auditorías internas preceptivas y, si se tercia, de la renovación de la certificación.

**6.5.-** El contratista facilitará las inspecciones técnicas que el Consell Comarcal realice y modificará aquellos aspectos que sean enmendados en un plazo máximo de un mes.

**6.6.-** En caso de que, para una mejor gestión del servicio, el adjudicatario subcontrate a terceros parte del servicio, aquel establecerá los oportunos mecanismos de control económico y de calidad ante el subcontratado, con independencia del que el Consell Comarcal pueda establecer.

Baix Llobregat, marzo de 2025