

INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE GESTIÓ DELS SERVEIS VINCULATS AL CENTRE D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ (CAI) DEL CONSORCI ATM DE L'ÀREA DE GIRONA

Expedient núm. 2026_19_CAI_OH

1. Antecedents

El Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona, Autoritat Territorial de Mobilitat, en endavant Consorci ATMG o ATMG, té atribuïdes funcions de coordinació del sistema de transport públic de viatgers dins del seu àmbit territorial.

L'ATMG disposa d'un Centre d'Atenció i Informació (CAI), ubicat a l'estació d'autobusos de Girona, des del qual es presta informació a les persones usuàries, es resolen consultes i incidències, es gestionen tràmits vinculats als títols de transport i es duen a terme actuacions relacionades amb la venda, recàrrega, cobrament i tramitació de títols integrats.

L'any 2023 es va licitar el contracte del servei de gestió del Centre d'Atenció Ciutadana de l'ATMG. Aquest contracte preveia tres pròrrogues corresponents als anys 2024, 2025 i 2026, i finalitza el dia 31 de desembre de 2026.

L'objecte del contracte vigent és el servei de gestió, per part del contractista, del Centre d'Atenció Ciutadana que l'ATMG té en funcionament a l'estació d'autobusos de Girona. Aquesta gestió comporta la realització de prestacions d'atenció a la ciutadania, així com la realització de tràmits de consulta, venda, recàrrega i cobrament de títols de transport propietat de l'ATMG, d'acord amb el que estableixen els plecs.

L'evolució del sistema tarifari integrat, la integració tarifària de tots els municipis de l'àmbit territorial, la incorporació progressiva de municipis consorciats, l'increment dels canals digitals de relació amb la ciutadania i la necessitat de prestar un servei d'atenció més homogeni, traçable i eficient fan necessari plantejar una nova contractació que garanteixi la continuïtat del servei d'atenció presencial a la Taquilla i reforci l'atenció telefònica, electrònica, telemàtica i multicanal.

El nou contracte se centra en la prestació del servei de gestió del Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATMG, que comprèn l'atenció presencial a la Taquilla, l'atenció telefònica, electrònica i telemàtica, l'atenció mitjançant altres canals digitals que l'ATMG pugui habilitar i la gestió de consultes, incidències, queixes, suggeriments i altres actuacions derivades de la relació amb les persones usuàries i entitats destinatàries dels serveis de l'ATMG.

2. Marc normatiu i interès públic

La necessitat del contracte s'emmarca en les funcions pròpies de l'ATMG i en la naturalesa del transport públic integrat com a servei essencial per garantir l'accessibilitat, la cohesió territorial i la igualtat d'oportunitats de la ciutadania.

En aquest sentit, l'article 3 bis de la Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat, estableix que el conjunt d'activitats pròpies del sistema de transport públic urbà i interurbà integrat de Catalunya té la consideració de servei d'interès general de caràcter universal, com a

mitjà per possibilitar la igualtat d'oportunitats en l'exercici dels drets de la ciutadania i assolir els objectius de cohesió social i territorial. Aquesta previsió comporta l'obligació de les administracions públiques competents de garantir l'accés de totes les persones al servei, en tot el territori i en condicions d'igualtat i equitat.

En aquest marc, l'atenció ciutadana, la informació sobre els serveis de transport públic, la gestió de consultes, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions, la venda i recàrrega de títols, i el suport a les persones usuàries en relació amb els serveis de l'ATMG constitueixen actuacions necessàries per garantir l'accés efectiu de la ciutadania al sistema de mobilitat.

Per tant, el contracte que es proposa no respon únicament a una necessitat organitzativa interna de l'ATMG, sinó també a la necessitat de garantir la prestació adequada d'un servei vinculat directament a l'interès general i a l'accés universal al transport públic integrat.

3. Necessitat del contracte

La finalització del contracte vigent del Centre d'Atenció Ciutadana el dia 31 de desembre de 2026 fa necessari iniciar la tramitació d'un nou expedient de contractació que permeti garantir la continuïtat del servei a partir de l'1 de gener de 2027, evitant qualsevol interrupció en l'atenció a la ciutadania.

El Centre d'Atenció i Informació és un canal essencial per informar, orientar i donar suport a les persones usuàries en relació amb els títols de transport integrats, les tarifes, les zones tarifàries, les bonificacions, els horaris, les incidències, les reclamacions i els tràmits vinculats al sistema tarifari integrat.

El model actual d'atenció requereix, a més, una adaptació als nous canals de relació amb la ciutadania. Per aquest motiu, el nou contracte ha de preveure l'atenció presencial, telefònica, electrònica i telemàtica, incloent-hi serveis de missatgeria instantània o altres canals digitals equivalents que l'ATMG pugui habilitar durant la vigència del contracte.

També es considera necessari preveure l'ús d'eines digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xatbots o solucions d'intel·ligència artificial com a suport a la resposta de consultes, sempre sota les directrius, supervisió i criteris de l'ATMG, amb la finalitat de millorar la rapidesa, coherència, traçabilitat i qualitat de les respostes donades a les persones usuàries.

Aquestes eines digitals tindran caràcter instrumental i de suport. Les consultes que no puguin ser resoltes adequadament després de diverses interaccions hauran de ser derivades a l'atenció telefònica o multicanal amb intervenció humana, i, si escau, al personal de la Taquilla, d'acord amb el model escalonat previst als plecs.

Així mateix, el desplegament de la integració tarifària a tots els municipis de l'àmbit territorial de l'ATMG i la incorporació progressiva de nous municipis consorciats comporten un increment previsible de les demandes d'informació, atenció, consultes i incidències. Aquesta situació exigeix un servei organitzat, continu, traçable i amb capacitat d'adaptació a puntes de demanda, campanyes informatives, canvis tarifaris, activació de nous canals o altres necessitats puntuals del servei.

Per aquests motius, es considera necessari contractar externament la prestació del servei de gestió del Centre d'Atenció i Informació (CAI), l'atenció presencial a la Taquilla, l'atenció telefònica amb intervenció humana, l'atenció electrònica, telemàtica i digital, i el programari digital de suport a l'atenció multicanal.

4. Idoneïtat de l'objecte contractual

L'objecte del contracte proposat és idoni per satisfer les necessitats exposades, atès que permet integrar en una única prestació contractual els serveis vinculats a l'atenció presencial, telefònica, electrònica, telemàtica i digital de les persones usuàries, així com la gestió de consultes, incidències, queixes, suggeriments i reclamacions.

D'acord amb el plec de clàusules administratives particulars, l'objecte del contracte és la prestació del servei de gestió del Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATMG, que comprèn el servei d'atenció presencial i l'atenció multicanal. En concret, inclou l'atenció presencial a la Taquilla ubicada a l'estació d'autobusos de Girona, els serveis d'atenció telefònica, electrònica i telemàtica, l'atenció a través d'altres canals digitals i la gestió de consultes, incidències, queixes, suggeriments i altres actuacions vinculades a les persones usuàries.

El contracte inclourà, entre d'altres, les prestacions següents:

- a) Gestió del Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATMG ubicat a l'estació d'autobusos de Girona.
- b) Atenció presencial a les persones usuàries a la Taquilla.
- c) Atenció telefònica a través de la línia 900 o dels canals que l'ATMG habiliti.
- d) Atenció per mitjans electrònics, incloent-hi formularis, correu electrònic, seu electrònica, bústia de contacte, aplicacions, plataformes digitals o altres canals equivalents.
- e) Atenció per mitjans telemàtics i digitals, incloent-hi serveis de missatgeria instantània o altres canals que l'ATMG pugui habilitar.
- f) Gestió, classificació, resposta i seguiment de consultes, sol·licituds, queixes, suggeriments, incidències i reclamacions.
- g) Venda, recàrrega, cobrament i tramitació d'operacions vinculades als títols de transport integrats, quan correspongui i d'acord amb els procediments establerts per l'ATMG.
- h) Suport a la resposta de consultes mitjançant eines digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xatbots o solucions d'intel·ligència artificial, d'acord amb els criteris i protocols aprovats per l'ATMG.
- i) Derivació de consultes complexes o no resoltes al servei d'atenció telefònica o multicanal amb intervenció humana i, si escau, al personal de la Taquilla o a l'ATMG.
- j) Suport a campanyes informatives, difusió de materials, enquestes de satisfacció i altres tasques complementàries vinculades al servei d'atenció ciutadana.

Aquesta configuració permet donar resposta a les necessitats actuals del servei i, alhora, garantir un model organitzatiu adequat per a l'evolució del sistema tarifari integrat, la incorporació de nous canals d'atenció i l'increment previsible de consultes i incidències.

5. Insuficiència de mitjans propis

L'ATMG no disposa dels mitjans personals, materials, tècnics, organitzatius i logístics suficients per assumir directament i amb caràcter ordinari la prestació integral del servei objecte del contracte.

El servei requereix una dotació estable de personal d'atenció ciutadana, cobertura horària presencial a la Taquilla, atenció telefònica amb intervenció humana, atenció electrònica i telemàtica, gestió de canals digitals, gestió de consultes i incidències, suport en tràmits administratius, venda i cobrament de títols, control de qualitat de les respostes, traçabilitat de les actuacions i capacitat de coordinació amb l'ATMG.

Amb la integració tarifària de tots els municipis i la incorporació progressiva de municipis consorciats, es preveu un increment de les demandes d'atenció ciutadana i de consultes multicanal. Aquesta càrrega de treball addicional no pot ser assumida adequadament amb el personal propi disponible sense comprometre la continuïtat, la qualitat i els terminis del servei.

A més, la prestació exigeix capacitat organitzativa per garantir substitucions, cobertura de vacances, reforços puntuals, continuïtat del servei, gestió de canals digitals, disponibilitat del programari de suport, control de qualitat de les respostes donades a les persones usuàries, compliment de la normativa de protecció de dades, seguretat de la informació i traçabilitat de les consultes i incidències.

Per aquests motius, es considera necessari acudir a la contractació externa d'una empresa especialitzada que pugui aportar els mitjans personals, tècnics, materials, organitzatius i logístics necessaris per a la correcta execució del servei.

6. Justificació de la integració de les prestacions en un únic contracte i no divisió en lots

Es considera adequat integrar en un únic contracte el servei de gestió del Centre d'Atenció i Informació (CAI) de l'ATMG, l'atenció presencial a la Taquilla, l'atenció telefònica, electrònica, telemàtica i digital, l'atenció mitjançant sistemes automatitzats o eines digitals de suport, i la gestió de consultes, incidències, queixes i suggeriments.

Aquestes prestacions es troben funcionalment vinculades, ja que formen part del mateix circuit d'atenció a les persones usuàries del sistema tarifari integrat. Les consultes sobre títols, perfils, bonificacions, serveis, incidències, reclamacions i tràmits es troben estretament relacionades i requereixen una gestió coordinada, homogènia i traçable.

La integració en un únic contracte permet:

- a) Garantir una interlocució única amb l'empresa adjudicatària.
- b) Millorar la coordinació entre l'atenció presencial, telefònica, electrònica, telemàtica i digital.

- c) Evitar duplicitats i disfuncions en la resposta a les persones usuàries.
- d) Facilitar el seguiment i control per part de l'ATMG.
- e) Millorar la traçabilitat de consultes, sol·licituds, queixes, suggeriments, reclamacions i incidències.
- f) Assegurar una resposta homogènia en tots els canals d'atenció.
- g) Garantir la derivació ordenada entre el primer nivell d'atenció digital o automatitzada, el segon nivell d'atenció telefònica o multicanal amb intervenció humana i el tercer nivell especialitzat vinculat a la Taquilla o a l'ATMG.
- h) Millorar la qualitat, coherència i actualització de la informació facilitada a les persones usuàries.

La divisió del contracte en lots podria dificultar la coordinació del servei, generar duplicitats en la gestió de consultes i incidències, fragmentar la responsabilitat davant l'ATMG, comportar pèrdua d'informació i afectar la traçabilitat de les actuacions realitzades.

Per aquests motius, es considera justificada la no divisió en lots del contracte, d'acord amb la configuració prevista als plecs.

7. Dades econòmiques bàsiques del contracte

El sistema de determinació del preu del contracte és mixt, atès que combina prestacions retribuïdes a tant alçat amb prestacions retribuïdes mitjançant preus unitaris, d'acord amb la naturalesa de cada part del servei.

El pressupost base de licitació anual és de **190.459,23 euros, IVA exclòs**, i de **230.455,67 euros, IVA inclòs**.

El valor estimat del contracte és de **990.388,00 euros, IVA exclòs**, d'acord amb la durada inicial del contracte, les possibles pròrrogues i la modificació prevista en els plecs. El PCAP preveu que la Part 2 s'aboni per preu unitari per trucada efectivament atesa i que la Part 3 correspongui al programari digital de suport a l'atenció multicanal.

8. Finalitat del contracte

La finalitat del contracte és garantir la continuïtat, qualitat i adaptació del servei d'atenció ciutadana de l'ATMG, mitjançant un model de gestió suficientment robust per donar resposta a l'evolució del sistema tarifari integrat, a l'increment de la demanda derivada de la integració tarifària de tots els municipis i a la necessitat de gestionar de manera homogènia i traçable els diferents canals d'atenció.

El contracte contribueix a fer efectiva la mobilitat com a servei d'interès general de caràcter universal, en la mesura que garanteix canals d'informació, atenció, tramitació i suport a les persones usuàries del transport públic, facilitant l'accés als serveis de l'ATMG i reforçant la qualitat del servei públic de mobilitat en el seu àmbit territorial.

Amb aquest contracte es pretén:

- a) Mantenir el servei presencial a la Taquilla del CAI.

- b) Reforçar l'atenció telefònica, electrònica i telemàtica.
- c) Incorporar o consolidar canals digitals d'atenció, inclosos serveis de missatgeria instantània o altres eines equivalents.
- d) Incorporar eines digitals, sistemes automatitzats, assistents virtuals, xatbots o solucions d'intel·ligència artificial com a suport a la resposta de consultes, sempre sota autorització, supervisió i criteris de l'ATMG.
- e) Garantir la derivació a atenció humana quan el primer nivell digital o automatitzat no resolgui adequadament la consulta.
- f) Millorar la qualitat, coherència i homogeneïtat de les respostes.
- g) Garantir la traçabilitat de consultes, sol·licituds, queixes, suggeriments, reclamacions i incidències.
- h) Donar resposta a l'increment previsible de demanda derivat de la integració tarifària i de la incorporació de nous municipis consorciats.
- i) Assegurar la continuïtat del servei un cop finalitzi el contracte vigent del Centre d'Atenció Ciutadana.

9. Conclusions

Per tot l'exposat, es considera necessària i idònia la contractació del servei de gestió dels serveis vinculats al Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATM de l'Àrea de Girona.

La contractació permetrà garantir la continuïtat del servei actual a partir de la finalització del contracte vigent, prevista per al 31 de desembre de 2026, i adaptar el model d'atenció a les noves necessitats de la ciutadania i del sistema tarifari integrat.

Així mateix, la integració de l'atenció presencial, telefònica, electrònica, telemàtica i digital dins d'un mateix contracte es considera adequada per raons de coordinació, eficiència, traçabilitat, homogeneïtat de les respostes i coherència funcional del servei.

La necessitat del contracte queda reforçada per la integració tarifària de tots els municipis de l'àmbit territorial de l'ATMG, per la incorporació progressiva de municipis consorciats, per l'increment previsible de la demanda d'atenció i informació, i pel caràcter de la mobilitat com a servei d'interès general de caràcter universal, d'acord amb l'article 3 bis de la Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat.

En conseqüència, es proposa iniciar l'expedient de contractació corresponent, d'acord amb les prescripcions tècniques i administratives redactades a aquest efecte.

I perquè consti als efectes oportuns, s'emet el present informe de necessitat i idoneïtat del contracte, als efectes de la seva incorporació a l'expedient de contractació corresponent.

M. Àngels Arjona Mendoza
Responsable del contracte