

## RESOLUCIÓ D'INICI I APROVACIÓ DE L'EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ DE L'EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DELS SERVEIS VINCULATS AL CENTRE D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ (CAI) DEL CONSORCI ATM DE L'ÀREA DE GIRONA

### Identificació de l'expedient

**Expedient:** 2026\_19\_CAI\_OH

**Tipus de contracte:** Contracte de serveis

**Procediment d'adjudicació:** Procediment obert

**Tramitació:** Ordinària i anticipada

**Objecte:** Servei de gestió dels serveis vinculats al Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATM de l'Àrea de Girona.

**Òrgan de contractació:** Consell d'Administració del Consorci del Transport Públic de l'Àrea de Girona, Autoritat Territorial de Mobilitat.

### Antecedents

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

**Segon.** El Consorci 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.

**Tercer.** 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.

**Quart.** La finalització del contracte vigent 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.

**Cinquè.** En data 11 de juny de 2026, el Consell d'Administració del Consorci ATMG, en sessió ordinària núm. 3/2026, va aprovar la contractació anticipada d'aquest expedient de contractació.

**Sisè.** 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.

**Setè.** El nou contracte té per objecte la prestació del servei de gestió del Centre d'Atenció i Informació (CAI) del Consorci ATMG, que comprèn l'atenció presencial a la

Taquilla ubicada a l'estació d'autobusos de Girona, l'atenció telefònica, electrònica i telemàtica, l'atenció a través d'altres canals digitals que l'ATMG pugui habilitar durant la vigència del contracte, 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.

**Vuitè.** Consta a l'expedient l'informe de necessitat i idoneïtat del contracte, en el qual es justifica la necessitat de la contractació per garantir la continuïtat, qualitat i adaptació del servei d'atenció ciutadana de l'ATMG, així com la insuficiència de mitjans propis per assumir directament la prestació integral del servei.

**Novè.** Consta igualment a l'expedient l'informe justificatiu de la no divisió en lots, atesa la vinculació funcional, operativa i organitzativa existent entre les prestacions d'atenció presencial, telefònica, electrònica, telemàtica, l'atenció mitjançant canals digitals o sistemes automatitzats, i la gestió de consultes, incidències, queixes i suggeriments.

**Desè.** D'acord amb la documentació preparatòria de l'expedient, el pressupost base de licitació anual del contracte és de 190.459,23 euros, IVA exclòs, més 39.996,44 euros corresponents al 21% d'IVA, que fan un total 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.

**Onzè.** La durada inicial prevista del contracte és des de l'1 de gener de 2027 fins al 31 de desembre de 2027. Si la formalització del contracte es produeix amb posterioritat a l'1 de gener de 2027, l'inici de l'execució serà la data de formalització, mantenint-se com a data de finalització el 31 de desembre de 2027. Es preveu la possibilitat de quatre pròrrogues anuals.

**Dotzè.** Atès que l'execució del contracte s'iniciarà en l'exercici pressupostari 2027, l'expedient es tramita de forma anticipada, i l'adjudicació resta sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici pressupostari corresponent.

**Tretzè.** Consten incorporats a l'expedient el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques particulars que han de regir la contractació.

**Catorzè.** Consta incorporat a l'expedient l'informe favorable de l'Assessoria Jurídica sobre el plec de clàusules administratives particulars.

**Quinzè.** Consta incorporat a l'expedient el certificat d'existència de crèdit, sens perjudici del caràcter anticipat de la tramitació i de la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient en l'exercici pressupostari 2027 i en els exercicis pressupostaris corresponents, d'acord amb la distribució pluriennal de la despesa prevista al plec de clàusules administratives.

## Justificació de la contractació

El CAI 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.

La continuïtat del servei és necessària per garantir una adequada atenció a la ciutadania i evitar qualsevol interrupció en la prestació del servei un cop finalitzi el contracte actual.

El nou model d'atenció requereix incorporar i consolidar canals presencials, telefònics, electrònics, telemàtics i digitals, així com 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.

Aquests sistemes tindran caràcter instrumental i de suport. Quan, després de diverses interaccions, el sistema automatitzat no resolgui adequadament la consulta, aquesta haurà de ser derivada a un servei d'atenció telefònica o multicanal amb intervenció humana, i, si escau, al personal de la Taquilla o a l'ATMG.

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. Per aquest motiu, es considera necessari acudir a la contractació externa d'una empresa especialitzada que pugui garantir la continuïtat, qualitat, traçabilitat i correcta execució del servei.

## Fonaments de dret

**Primer.** L'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, estableix que les entitats del sector públic no poden subscriure contractes que no siguin els necessaris per al compliment i realització dels seus fins institucionals, i exigeix que es determinin amb precisió la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir, així com la idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte per satisfer-les.

**Segon.** L'article 116 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, regula l'inici i contingut de l'expedient de contractació, que s'ha d'iniciar per l'òrgan de contractació motivant la necessitat del contracte i incorporant la documentació preparatòria corresponent.

**Tercer.** L'article 117 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, regula l'aprovació de l'expedient de contractació, l'aprovació de la despesa i l'obertura del procediment d'adjudicació.

**Quart.** L'article 117.2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, preveu la tramitació anticipada dels expedients de contractació l'execució material dels quals hagi de començar en l'exercici següent, de manera que l'adjudicació queda sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient.

**Cinquè.** L'article 99 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, estableix que sempre que la naturalesa o l'objecte del contracte ho permetin s'haurà de preveure la realització independent de cadascuna de les parts mitjançant la seva divisió en lots, sens perjudici que l'òrgan de contractació pugui justificar la no divisió quan existeixin motius vàlids.

**Sisè.** Els articles 131, 156 i següents de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, regulen l'adjudicació dels contractes mitjançant procediment obert.

**Setè.** La normativa pressupostària i de finances públiques de la Generalitat de Catalunya regula l'autorització de la despesa i la possibilitat d'assumir compromisos de despesa amb càrrec a exercicis futurs, d'acord amb les previsions pressupostàries corresponents i amb les bases d'execució del pressupost aplicables al Consorci ATMG.

**Vuitè.** 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.

**Novè.** D'acord amb els Estatuts del Consorci ATMG i el règim de competències i delegacions vigent, correspon al Consell d'Administració del Consorci ATMG l'adopció de la present resolució d'inici i aprovació de l'expedient de contractació.

## **Resolc**

**Primer.** Iniciar l'expedient de contractació 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.

**Segon.** Declarar la necessitat i idoneïtat del contracte, d'acord amb l'informe de necessitat i idoneïtat incorporat a l'expedient, per tal de garantir la continuïtat, qualitat, traçabilitat i adaptació del servei d'atenció ciutadana de l'ATMG.

**Tercer.** Aprovar l'expedient de contractació del servei de gestió dels serveis vinculats al CAI del Consorci ATM de l'Àrea de Girona, mitjançant procediment obert, tramitació ordinària i anticipada, amb una pluralitat de criteris d'adjudicació.

**Quart.** Aprovar el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques particulars que han de regir la contractació.

**Cinquè.** Aprovar la despesa d'abast pluriennal corresponent al contracte, per un pressupost base de licitació anual de 190.459,23 euros, IVA exclòs, més 39.996,44 euros en concepte d'IVA al 21%, que fan un total de 230.455,67 euros, IVA inclòs, d'acord amb la distribució d'anualitats prevista al plec de clàusules administratives particulars, condicionada a l'existència de crèdit adequat i suficient en l'exercici pressupostari 2027 i en els exercicis pressupostaris corresponents, atès el caràcter anticipat i pluriennal de la tramitació.

**Sisè.** Fixar el valor estimat del contracte en 990.388,00 euros, IVA exclòs, tenint en compte la durada inicial del contracte, les possibles pròrrogues i la modificació prevista en els plecs.

**Setè.** Establir una durada inicial del contracte des de l'1 de gener de 2027 fins al 31 de desembre de 2027. Si la formalització del contracte es produeix amb posterioritat a l'1 de gener de 2027, l'inici de l'execució serà la data de formalització, mantenint-se com a data de finalització el 31 de desembre de 2027.

**Vuitè.** Preveure la possibilitat de quatre pròrrogues anuals, d'acord amb el que estableixin els plecs i la normativa de contractació pública.

**Novè.** Determinar la no divisió del contracte en lots, pels motius funcionals, operatius i organitzatius que consten a l'informe justificatiu de la no divisió en lots incorporat a l'expedient.

**Desè.** Fer constar que consta incorporat a l'expedient l'informe favorable de l'Assessoria Jurídica sobre el plec de clàusules administratives particulars.

**Onzè.** Disposar l'obertura del procediment d'adjudicació mitjançant procediment obert.

**Dotzè.** Ordenar la publicació de la licitació al perfil del contractant del Consorci ATMG allotjat a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de Catalunya i al Diari Oficial de la Unió Europea, d'acord amb la normativa aplicable.

## **Recursos**

Contra aquesta resolució, en tant que aprova l'expedient de contractació, el plec de clàusules administratives particulars i el plec de prescripcions tècniques particulars, i disposa l'obertura del procediment d'adjudicació, es podrà interposar, amb caràcter potestatiu, recurs especial en matèria de contractació davant el Tribunal Català de Contractes del Sector Públic, en el termini de quinze dies hàbils a comptar de l'endemà de la publicació de l'anunci de licitació al perfil del contractant, en els termes previstos als articles 44 i següents de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Alternativament, es podrà interposar recurs contenciós administratiu davant la jurisdicció contenciosa administrativa competent, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la publicació de l'anunci de licitació al perfil del contractant, d'acord amb el que preveu la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

I, perquè consti als efectes oportuns i tingui els efectes administratius corresponents, signo aquesta resolució d'inici i aprovació de l'expedient de contractació.

**Maria Jesús López López,**

Presidenta del Consell d'Administració del Consorci ATMG