

Fdo.: Fernando Benedito Armengol

EXPTE: 1.672.817/18

ASUNTO: Pliego de prescripciones técnicas que rige las autorizaciones de uso del dominio público para la explotación de vehículos compartidos de movilidad personal (patinetes eléctricos) en la ciudad de Zaragoza

1. Objeto de la autorización

El objeto de la presente autorización es regular la cantidad de empresas que pueden operar en el dominio público, el tipo y número de vehículos compartidos de movilidad urbana sin estación. Patinetes (en adelante VMP) que dichas empresas pueden ofrecer a sus clientes o usuarios, así como las condiciones relativas a la colocación y explotación de los VMP, por parte de las empresas autorizadas para que éstas desarrollen su actividad en las condiciones descritas en la autorización.

Asimismo, se regulan brevemente las condiciones en que las empresas ejercen su actividad en el período de vigencia de la autorización, a fin de garantizar que ofrezcan un servicio de calidad a todos sus usuarios, así como evitar problemas de sobreexplotación o explotación incorrecta del dominio público, así como posibles molestias a los ciudadanos.

Las empresas autorizadas se comprometen a efectuar las labores propias de la colocación y explotación del sistema, como recarga, revisión, mantenimiento, reparación o traslado de los VMP, así como la puesta en marcha, desarrollo y actualización de la aplicación, realizando cada una de ellas su actividad hasta la finalización del período de la autorización, en los términos y con los requisitos de calidad que se señalan en el presente pliego.

2. Período de vigencia de la autorización

La duración de la autorización demanial será la establecida en el pliego de cláusulas administrativas.

3. Cantidad de empresas autorizadas

El número de autorizaciones que el Ayuntamiento va a conceder a través del presente proceso será de dos.

Asimismo, en el caso en el que, durante el período de vigencia de la autorización, bien por mutuo acuerdo o bien porque alguna de las empresas autorizadas haya dejado de desarrollar la actividad o incumpla las condiciones establecidas, el Ayuntamiento se reserva el derecho de anular la/s autorización/es concedida/s y, en su caso, otorgarla/s a otra/s empresa/s.

En los dos casos anteriores, la elección de las empresas se regirá por las valoraciones obtenidas en el presente concurso, no pudiendo ampliarse el período de vigencia válido para las dos primeras empresas autorizadas.

Fdo.: Fernando Benedicto Armengol

4. Descripción de la actividad

El funcionamiento de los patinetes compartidos sin estación o dockless (VMP) es muy sencillo: Los usuarios deben descargarse una app en su smartphone, gracias a la cual pueden encontrar uno cercano, reservarlo, desbloquearlo y utilizarlo el tiempo deseado. Cuando finalizan su trayecto en una zona autorizada, de nuevo con la aplicación, bloquean el VMP con un candado inteligente que se cierra gracias a la aplicación, sin necesidad de anclarlo a un elemento fijo.

Las empresas participantes en el proceso deben indicar las características de la colocación y explotación de la flota de VMP, en lo que se refiere a los siguientes apartados:

4.1.- Flota de vehículos

La autorización comprende la colocación, en el plazo máximo de un mes, y explotación de una flota de 850 patinetes debiendo cumplir las condiciones descritas en el presente pliego.

Una vez instalada la flota de 850 patinetes, el ayuntamiento podrá requerir de forma obligatoria para el adjudicatario la ampliación del número de VMP hasta un máximo de 1.700 patinetes. En este caso la empresa adjudicataria deberá realizar la ampliación en un plazo máximo de tres meses desde la recepción del requerimiento.

No obstante, si el requerimiento se efectuara dentro de los últimos seis meses naturales de vigencia (inicial o prorrogada) de la autorización, la ampliación será voluntaria para el adjudicatario.

El número de patinetes a que se refieren los párrafos anteriores corresponde a la flota activa, es decir a aquellos vehículos que están a disposición de los usuarios en la vía pública, ya sea aparcados o en circulación.

La empresa deberá contar además con una flota inactiva, que corresponde a aquellos vehículos de reserva para posibles sustituciones de los que se encuentren extraviados, en reparación u otras incidencias. Dicha flota inactiva no puede ser inferior a un 2 % de la activa, y, en cualquier caso se deberá disponer de flota suficiente para garantizar que, en horario diurno, la totalidad de la flota activa se encuentra disponible para poder ser utilizada por los usuarios.

Por razones de interés general el Ayuntamiento podrá exigir temporalmente la retirada total o parcial de vehículos de la vía pública.

Asimismo, previa autorización municipal expresa, si las circunstancias meteorológicas especiales u otras así lo aconsejan, en algunas jornadas se podrá reducir el número de patinetes colocados, manteniendo siempre una distribución geográfica homogénea y proporcional a la establecida en las condiciones de la autorización.

4.2.- Características de los VMP:

Los patinetes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- La velocidad máxima será la establecida por la normativa vigente, siempre que ésta no sea superior a los 25 km/h.
- Estarán dotados de luces delante y atrás, con similares características a las exigidas para las bicicletas en la normativa vigente.
Estarán identificados, siendo dicha identificación visible a través de la correspondiente marca y número del patinete.
- Llevarán un sistema de frenado seguro incorporado.

- Estarán dotados de timbre u otro tipo de avisador acústico.
- Su antigüedad máxima no superará los 3 años.

Además de lo anterior:

- Podrán llevar incorporado un sistema de pata de cabra u otro tipo de elemento que evite o reduzca caídas de los patinetes por el viento.

4.3.- Distribución de los patinetes

La empresa se compromete a distribuir su flota activa de forma equilibrada por los distintos distritos de la ciudad.

Tal y como se ha indicado, a efectos de la presente autorización, los distritos, o sus agrupaciones, corresponden a los tipos siguientes:

- Tipo A: Centro, Universidad, Casco Histórico.
- Tipo B: Rabal / Santa Isabel, Actur / Parque Goya / Juslibol, Delicias, San José, Almozara, Las Fuentes.
- Tipo C: Torrero / La Paz, Oliver / Valdefierro, Barrios del Sur, Miralbueno, Casablanca.

En la distribución de los vehículos en los distintos Distritos Municipales al comenzar la jornada, y como máximo a las 8:00 horas, deberán colocarse, como mínimo, el siguiente número de patinetes en los siguientes distritos municipales:

Distrito o agrupación de distritos	Tipo	Nº mínimo VMP
Centro	A	40
Universidad	A	40
Casco Histórico.	A	40
Rabal / Santa Isabel	B	65
Actur / Parque Goya / Juslibol	B	65
Delicias	B	60
San José	B	60
Almozara	B	40
Las Fuentes	B	40
Torrero / La Paz	C	10
Oliver / Valdefierro	C	10
Barrios del Sur	C	10
Miralbueno	C	10
Casablanca	C	10
TOTAL		500

Teniendo en cuenta la flota activa inicial de 850 patinetes, además de los 500 VMP ya especificados, las empresas autorizadas distribuirán al comenzar la jornada, y como máximo a las 8:00 horas, 100 patinetes donde lo consideren conveniente, y 250 en los distritos o agrupaciones tal y como hayan definido en su oferta, cumpliendo lo siguiente:

Fdo.: Fernando Benedicto Armengol

Para los 100 VMP de ubicación libre, no se podrán colocar más del 20 % de los mismos en ninguno de los distritos o agrupaciones de distritos establecidos en el presente pliego.

Para los 250 VMP distribuidos según su oferta, se tendrá en cuenta que la distribución interna dentro de cada una de estas categorías de distritos (A, B y C) deberá ser homogénea, de forma que en ninguno de los distritos que la forman se podrá distribuir menos del 10% ni más del 50% de los patinetes adicionales propuestos para la categoría de la que forme parte.

A lo largo de la jornada, la empresa tendrá libertad para redistribuir los patinetes que haya tenido que recoger para la recarga de su batería, su mantenimiento o para dar cobertura a la demanda existente. Sin embargo, para evitar desvirtuar el objetivo que persigue la distribución que se realiza al inicio de la jornada, la empresa no podrá redistribuir patinetes que permanezcan en su emplazamiento inicial por no haber sido utilizados.

4.4.- Seguro

La empresa autorizada deberá tener contratada una póliza de seguro que cubra todos los posibles daños que pudieran derivarse de la explotación de los VMP, tanto para los usuarios de estos como para otros usuarios de la vía pública y terceros en general, como en bienes públicos o privados. El seguro tendrá una cobertura mínima de 300.000 euros.

El seguro deberá estar contratado de forma que las reclamaciones y cualesquiera otros trámites a efectuar por parte de los afectados puedan realizarse en idioma español y sin necesidad de efectuar gestiones internacionales.

4.5.- Sistema de gestión (App descargable)

Se trata de la aplicación informática que controla y facilita la gestión de los elementos, tanto patinetes como vehículos de redistribución de los mismos y usuarios.

La aplicación utilizada para el acceso por los usuarios a la utilización de los VMP deberá estar disponible tanto para dispositivos que usen Android como para Apple.

En el momento del acceso del usuario al servicio, la aplicación remitirá al dispositivo de este información conteniendo las normas relativas a la utilización de los VMP (circulación, estacionamiento, instrucciones de manejo, etc.). La aplicación deberá permitir dejar constancia del conocimiento y la aceptación de tales normas por el usuario.

En relación con los usuarios, el sistema de gestión habrá de permitir la realización de altas y bajas de estos, la gestión individualizada y el control de uso de cada uno de ellos, respetando en todo momento la ley de protección de datos.

La aplicación deberá permitir a los usuarios realizar gestiones administrativas pertinentes, realizar consultas e informar de cualquier incidencia a tiempo real, para lo cual deberá recibir respuesta inmediata acerca de que dicha información ha sido notificada correctamente.

La aplicación tendrá la opción de utilización de varios idiomas para la comunicación con el usuario, estableciendo como mínimos el español y el inglés.

En el momento de la inscripción, la app solicitará a los nuevos usuarios que lean un breve resumen de las condiciones de circulación y aparcamiento o de la ordenanza de aplicación (una vez que ésta sea aprobada) en lo que se refiere a circulación y aparcamiento.

4.6.- Atención al cliente Fdo.: Fernando Benedicto Armengol

Además de todo lo relacionado con la gestión de la app, ésta facilitará información a los usuarios acerca de novedades legislativas, condiciones de circulación, recomendaciones, etc.

La app resolverá dudas frecuentes y permitirá remitir incidencias por parte del usuario.

Además del sistema de gestión, a empresa autorizada deberá poner a disposición de sus clientes un servicio telefónico de atención al cliente.

Dicho servicio deberá estar operativo en el horario diurno y, en ningún caso podrá efectuarse mediante una línea telefónica 902 o cualquier otra cuyo número empiece por 90 y no sea totalmente gratuita para el usuario

4.7.- Mantenimiento, revisiones y recarga de los vehículos

Mantenimiento y revisiones

La empresa autorizada deberá realizar las revisiones y labores necesarias para garantizar un correcto mantenimiento de los VMP de la flota activa, tanto en lo que se refiere al funcionamiento de estos, como limpieza, calidad, que cuenten con todos sus elementos complementarios en perfecto estado, etc.

Recarga

Las operaciones de recarga deben garantizar que durante el horario diurno se dispone de toda la flota activa en uso. Para ello, si es necesario retirar los vehículos, la recarga de las baterías deberá realizarse en horario nocturno o bien, disponer de baterías extraíbles que permitan el cambio de estos elementos en horario diurno sin proceder a la retirada de los vehículos.

5. Circulación y estacionamiento de los VMP

5.1.- Circulación:

Los VMP circularán de acuerdo con lo establecido en la normativa general sobre tráfico y seguridad vial y en las ordenanzas municipales aplicables.

5.2.- Estacionamiento:

Aparcamiento por parte de los usuarios:

Los VMP pertenecientes a la flota objeto de esta autorización podrán estacionarse del siguiente modo:

1- En los Puntos de Estacionamiento para Movilidad Compartida (PEMC) que se señalicen.

2- En los lugares y condiciones autorizados para bicicletas en las ordenanzas municipales aplicables. En ningún caso podrán estacionar obstruyendo el tránsito peatonal, el uso del mobiliario urbano, el acceso a servicios o inmuebles o junto a la fachada de edificios.

El Ayuntamiento podrá designar, a lo largo de la vigencia de la licencia, distritos de especial protección por sus características de ocupación o diseño urbano. En estos distritos los patinetes sólo se podrán estacionar en los PEMC y en los aparcamientos específicos de bicicletas.

Fdo.: Fernando Benedicto Armengol

El Ayuntamiento podrá dar indicaciones sobre la colocación de los patinetes en las zonas de aparcamientos específicos de bicicletas, para evitar la saturación de éstos y garantizar su uso por parte de bicicletas particulares.

La empresa titular de la concesión deberá contar con un sistema propio, dotado de personal, medios técnicos y materiales, e incentivos para los usuarios, para garantizar que estas condiciones de estacionamiento se cumplen a lo largo de toda la jornada en la que opere el servicio.

Aparcamiento por parte de la empresa:

Además de cumplir las especificaciones descritas para los usuarios, al comienzo de cada jornada, la empresa adjudicataria de la autorización estacionará los VMP en las áreas dispuestas al efecto.

Por razones de interés general, algunas de las áreas en las que la empresa debe estacionar los VMP podrán estar impuestas por parte del Ayuntamiento.

A lo largo de la jornada, la empresa deberá recoger los patinetes que hayan sido dejados mal aparcados por los usuarios, mediante el sistema de autovigilancia dispuesto por ella conforme a su oferta, y aparcarlos correctamente.

La responsabilidad por el correcto estacionamiento de los VMP corresponde a la empresa adjudicataria, sin perjuicio de su relación jurídica privada con los usuarios y de las sanciones que la empresa pueda imputar a éstos. Las infracciones darán lugar a la imposición de las penalidades previstas en el Pliego de cláusulas administrativas, además de las sanciones contempladas en la normativa vigente de circulación, tráfico y seguridad vial.

6. Medios necesarios para desarrollar la actividad

6.1. Bienes inmuebles

La empresa autorizada deberá disponer de un espacio, en el que se puedan llevar a cabo las actividades y acciones relacionadas con la presente autorización.

6.2. Medios personales

El adjudicatario de la autorización dispondrá de los medios personales propios necesarios para la explotación de los VMP en las condiciones establecidas en este pliego, en el de cláusulas administrativas, y en su oferta.

En todo caso, las operaciones de vigilancia, redistribución de vehículos, así como de mantenimiento o recarga de las baterías deberán realizarse por personal propio de la empresa adjudicataria, sin que en ningún caso puedan ser objeto de subcontratación o externalización de ningún tipo.

Asimismo, la empresa deberá contar, cuando sea necesario, con el personal de apoyo o refuerzo que garantice el cumplimiento de todas las acciones incluidas en la presente autorización.

6.3. Medios materiales

La empresa autorizada contará con todos los medios necesarios para poder desarrollar la actividad en las condiciones establecidas en este pliego, en el de cláusulas administrativas y en su oferta.

Fdo.: Fernando Benedicto Armengol

Los vehículos destinados a la recogida, transporte y distribución de los patinetes deberán cumplir las siguientes condiciones:

- Dispondrán de calificación ecológica en los términos comprometidos en la oferta.
- No podrán tener un antigüedad superior a tres años, salvo que se trate de vehículos con etiqueta de la DGT de "Cero emisiones".
- Al inicio del periodo de explotación de la autorización, el adjudicatario comunicará al Ayuntamiento las matrículas de estos vehículos. Asimismo comunicará los cambios que se produzcan con posterioridad.
- Si como consecuencia de alguna avería o labor de mantenimiento, la empresa tuviera que realizar el trabajo con otro vehículo se le comunicará al Ayuntamiento el vehículo de sustitución, el cual sólo podrá operar durante el tiempo necesario para la reparación del vehículo adscrito a la actividad.
- Deberán llevar identificación exterior visible asociada a la actividad de explotación de los VMP.

6.4. Suministro de energía

La empresa tendrá contratada energía de origen 100% renovable para la recarga de los patinetes y de los vehículos de recogida y transporte de los patinetes.

7. Coordinación y supervisión de la actividad

7.1. Coordinación

- Por el Ayuntamiento, la Sección de Movilidad Sostenible del Servicio de Movilidad Urbana.
- Por la entidad adjudicataria, la persona responsable que se notifique al Ayuntamiento.

A pesar de lo anterior, esta colaboración está abierta a otros servicios o dependencias municipales directamente relacionados con la materia así como a otras instituciones u organismos que trabajen en este tema.

La empresa autorizada, trabajará en contacto permanente con el Ayuntamiento en el desarrollo de su actividad. Del mismo modo, comunicará cualquier incidencia a éste en el plazo máximo de 48 horas.

Cuando se considere necesario se celebrarán reuniones de seguimiento y revisiones al objeto de poder valorar el desarrollo de la actividad y adoptar, en caso necesario, medidas correctoras.

7.2. Supervisión de la actividad

Con objeto de poder realizar una inspección de los patinetes, la empresa deberá proporcionar al Ayuntamiento, sin coste alguno, al menos una cuenta de usuario para poder desbloquear los patinetes y comprobar su correcto funcionamiento.

La empresa está obligada a proporcionar al Ayuntamiento cuanta información sea solicitada con el objeto de comprobar el correcto cumplimiento de las condiciones de la presente autorización.

Fdo.: Fernando Benedicto Armengol

8. Información al Ayuntamiento

8.1. Acceso al sistema de gestión

El Ayuntamiento tendrá acceso al sistema de gestión de la actividad, para poder tener acceso a los datos en tiempo real, o bien obtener históricos, cumpliendo en todo momento la ley de protección de datos.

El sistema deberá permitir llevar un control individualizado del uso de cada patinete así como la identificación de la disponibilidad de dichos vehículos, los tiempos de uso, los orígenes y destinos, las franjas horarias de mayor uso, etc.

Asimismo, el sistema deberá suministrar información respecto de los usos habidos por períodos de tiempo, por zonas y, en general, la situación de funcionamiento del sistema de forma que se puedan conocer en todo momento las averías o traslados indebidos.

La empresa dispondrá lo necesario para que el Servicio de Movilidad Urbana pueda acceder en tiempo real a la siguiente información respecto de cada VMP:

- Ubicación.
- Estado de la batería.
- Estado del VMP (disponible, en uso, averiado)

8.1. Informes

Además de lo anterior, la empresa deberá presentar al Servicio de Movilidad Urbana del Ayuntamiento un informe estadístico mensual con, al menos, los siguientes indicadores: número de usuarios, número de usos, trayectos/flujos (origen/destino agrupado por junta municipal) recaudación, sanciones, incidencias, recargas, etc.

El Ayuntamiento podrá considerar, a petición de la empresa, confidenciales algunos de estos indicadores siempre que dicha petición esté debidamente justificada en base al secreto industrial.

9. Campañas de comunicación. Información, formación y sensibilización.

Durante el primer mes de vigencia de la autorización, la empresa autorizada desarrollará una campaña de comunicación para el lanzamiento de la actividad, en la que se incluirá la planificación de desarrollo de la misma, los aspectos de funcionamiento y de normas básicas para circular y estacionar, así como la normativa de aplicación, y demás informaciones relevantes.

Esta comunicación deberá seguir dándose a los usuarios a través de la aplicación, en el momento de la inscripción de estos, debiendo incluir recordatorios o aspectos novedosos que los usuarios deban conocer.

Además de estas tareas permanentes de información a los usuarios, la empresa adjudataria deberá destinar una cantidad anual, a determinar en su propuesta, a campañas generales de buenas prácticas, seguridad vial y promoción de la movilidad sostenible. El desarrollo de estas campañas correrá por cuenta de la empresa adjudataria, y deberá ser acordado con el Ayuntamiento. No podrán asignarse a esta tarea medios materiales, personales o económicos destinados a la operación del servicio.

Fdo.: Fernando Benedicto Armengol

10. Responsabilidades

Será responsabilidad de la empresa la calidad de los materiales de los VMP, de los vehículos de redistribución utilizados o cualquier otro elemento necesario para el desarrollo de la actividad.

Asimismo la empresa será también responsable de cualquier tipo de daño o accidente que puedan causar los VMP a usuarios o no usuarios, siempre que no se deba a un mal uso o manipulación incorrecta de los mismos.

11. Protocolo de actuación en caso de accidente

La empresa deberá contar, además de con una póliza de seguro contratada en España, con un protocolo de actuación en caso de accidente. El objetivo de este protocolo es facilitar la atención a las personas implicadas en un posible accidente más allá del trámite correspondiente con la compañía de seguros.

12. Destino de los VMP al término de la vigencia de la autorización

Si, al término de la vigencia de la autorización, el adjudicatario decide eliminar los VMP, deberá efectuarlo con estricta observancia de lo dispuesto en la normativa sobre eliminación de residuos de aparatos eléctricos, y restante normativa sectorial en materia de residuos y medio ambiente.

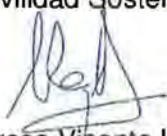
Será condición necesaria para la recuperación de la fianza que el adjudicatario acredite haber realizado una de estas tres opciones:

- Haber eliminado los VMP en los términos del apartado anterior.
- Haber donado gratuitamente los VMP en perfectas condiciones de uso tras las necesarias operaciones de revisión y, en su caso, reparación.
- Reutilizar los VMP en otro sistema compartido, tras una correcta puesta a punto.

El Ayuntamiento podrá solicitar al adjudicatario la justificación de cualquiera de estas actuaciones.

En la I.C. de Zaragoza, a 19 de diciembre de 2018:

La Jefa de Sección
de Movilidad Sostenible


Fdo.: Teresa Vicente Lozano