

### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### AYUNTAMIENTO DE

79

#### POZUELO DE ALARCÓN

##### OTROS ANUNCIOS

Aprobada mediante acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Alarcón, de 6 de marzo de 2024, la Instrucción 1/2024 de la Junta de Gobierno Local, sobre los requisitos que han de satisfacer las empresas autorizadas para la integración de aplicaciones de pago con móvil en el servicio de estacionamiento regulado en la ciudad de Pozuelo de Alarcón, mediante la conexión a la Plataforma Central de Estacionamiento Iberpark, S. A., se procede, en ejecución del citado acuerdo municipal, a la publicación de su contenido íntegro a los efectos de su entrada en vigor y conocimiento general.

**INSTRUCCIÓN 1/2024, DE 6 DE MARZO, DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
DEL AYUNTAMIENTO DE POZUELO DE ALARCÓN,  
SOBRE LOS REQUISITOS QUE HAN DE SATISFACER LAS EMPRESAS  
AUTORIZADAS PARA LA INTEGRACIÓN DE APLICACIONES  
DE PAGO CON MÓVIL EN EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO  
REGULADO EN LA CIUDAD DE POZUELO DE ALARCÓN,  
MEDIANTE LA CONEXIÓN A LA PLATAFORMA CENTRAL  
DE ESTACIONAMIENTO IBERPARK, S. A.**

La empresa adjudicataria del contrato de Servicio de Control de Estacionamiento Regulado en la Vía Pública (SER) en el término municipal de Pozuelo de Alarcón (en lo sucesivo, el contratista) tiene, entre sus obligaciones, la gestión de la recaudación de los parquímetros por aplicación de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica en determinadas zonas del municipio, así como su posterior ingreso en la cuenta bancaria de titularidad municipal, según establece el Pliego de Prescripciones Técnicas del Contrato (apartado 4.3.6. Recaudación e ingreso). Los ingresos procedentes del pago a través de la aplicación móvil ofertada por el contratista se realizarán directamente a la cuenta que determine el Ayuntamiento, según indica el Pliego de Prescripciones Técnicas en dicho apartado.

Conforme a lo establecido en el apartado 2.1.d) del Pliego de Prescripciones Técnicas, el contrato tiene por objeto la realización por el contratista, entre otras, de la tarea consistente en la puesta a disposición del servicio, el mantenimiento y gestión integral de una aplicación de pago por móvil de estacionamiento libre de comisiones a disposición de los usuarios del servicio.

Señala el Pliego de Prescripciones Técnicas en su apartado 4.3.3, Gestión de estacionamiento por móvil, que el pago por aplicaciones móviles no supondrá ninguna exclusividad para el contratista, pudiendo el Ayuntamiento autorizar la utilización de otras aplicaciones existentes en el mercado en base a los requisitos de homologación que, en su momento, aprueben los responsables municipales (apartado 4.3.3, Gestión de estacionamiento por móvil).

En relación con el pago de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica a través de dispositivos móviles, el pliego de prescripciones técnicas señala (apartado 4.3.3, letra f), que la aplicación que sirva de soporte deberá poder ser utilizada por el ciudadano para el pago del servicio de estacionamiento sin necesidad de presencia junto al vehículo, y que, en el supuesto de pagos por otros medios electrónicos (por ejemplo, telefonía móvil), serán sin comisiones para el usuario (apartado 4.3.3, letra a), debiendo informar los parquímetros de forma estática de las diferentes aplicaciones de pago por móvil mediante las cuales se podrá seleccionar y abonar el estacionamiento de forma alternativa al parquímetro (apartado 4.3.2.1.1).

Con la finalidad de que pueda realizarse el pago de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica en determinadas zonas de las vías públicas municipales mediante cualquier aplicación (App) de pago por móvil, en desarrollo del Pliego de Prescripciones Técnicas del Contrato de Servicio de Control de Estacionamientos Regulados en la Vía Pública, se dicta la presente Instrucción sobre requisitos que han de reunir las empresas titulares de una aplicación de pago por móvil interesadas en operar en la ciudad de Pozuelo de Alarcón para la prestación del citado servicio pudiendo acceder a la Plataforma de

Centralización del Sistema (PCS), a los solos efectos de transmitir las operaciones efectuadas por los usuarios del servicio de estacionamiento regulado a través de la aplicación, al tiempo que se salvaguarde y quede garantizado el control, por parte del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, de la gestión del servicio público de estacionamiento regulado y los principios básicos de libre competencia, igualdad de trato, confidencialidad y certeza.

Con base en lo anterior, y en uso a las atribuciones que le confieren a la Junta de Gobierno Local en materia de contratación los artículos 124.5 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, 45.3, del Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, en su redacción actual habiendo sido aprobada su modificación por acuerdo Pleno de 16 de febrero de 2017 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 116, de 17 de mayo de 2017) y disposición adicional segunda de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se dicta la siguiente instrucción:

### 1. *El servicio de estacionamiento regulado (SER)*

El servicio de estacionamiento regulado (SER) tiene por objeto la gestión, regulación y control del estacionamiento de vehículos en determinadas zonas de la vía pública en la ciudad de Pozuelo de Alarcón, con la finalidad de racionalizar y compatibilizar el uso del espacio público y el estacionamiento de vehículos.

El funcionamiento del SER (régimen, condiciones, colectivos, tarifas, zonas...) se rige por las siguientes normas:

- Ordenanza Municipal de Movilidad y Tráfico de Pozuelo de Alarcón, aprobada definitivamente por acuerdo Pleno de 27 de enero de 2022 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 51, de 1 de marzo de 2022).
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos de Tracción Mecánica en determinadas Zonas de las Vías Públicas Municipales para 2024, aprobada definitivamente por acuerdo Pleno de 18 de febrero de 2004 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 79, de 2 de abril de 2004) y cuya última modificación fue aprobada inicialmente por acuerdo Pleno de 2 de octubre de 2016, sin reclamaciones, resultado aprobada definitivamente de forma tácita (publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 305, de 21 de diciembre de 2016).
- Pliegos de Cláusulas Administrativas y de Prescripciones Técnicas que rigen el contrato de Servicio de Control de Estacionamiento Regulado en la Vía Pública (SER), en el término municipal de Pozuelo de Alarcón, adjudicado por acuerdo Junta de Gobierno Local de 10 de noviembre de 2021 y formalizado con fecha 12 de enero de 2022.

### 2. *El Contrato de Servicio de Control de Estacionamientos Regulados en la Vía Pública y Grúa Municipal*

La implantación, explotación, gestión, control y mantenimiento del servicio de estacionamiento regulado (SER) así como la gestión integral del servicio de inmovilización, retirada, traslado y depósito de vehículos (Grúa) se realiza en la actualidad en la ciudad de Pozuelo de Alarcón a través del contrato de Servicio de Control de Estacionamientos Regulados en la Vía Pública y Grúa Municipal.—Número de expediente: 2021/PA/009. Dicho contrato consta de los siguientes lotes:

- Lote 1: Servicio de estacionamiento regulado en la vía pública (SER).
- Lote 2: Servicio para la inmovilización, retirada de vehículos de la vía pública y depósito de los mismos (Grúa).

La prestación de ambos servicios se realiza en el ejercicio de las competencias propias atribuidas a los municipios por el legislador estatal y autonómico en materia de tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad, habiendo sido objeto de regulación por el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón en el ejercicio de su potestad reglamentaria a través de la Ordenanza Municipal de Movilidad y Tráfico de Pozuelo de Alarcón.

A través del primer lote del contrato se ha distribuido geográficamente la gestión del SER en siete zonas, cuyo ámbito geográfico se encuentra definido en la Ordenanza Municipal de Movilidad y Tráfico de Pozuelo de Alarcón, siendo adjudicataria de este lote del contrato y, por tanto, responsable de la correcta ejecución del servicio de estacionamiento regulado, de acuerdo con lo dispuesto Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y en los Pliegos del Contrato, la empresa Estacionamientos Iberpark, S. A.

La presente instrucción establece los requisitos técnicos y las condiciones que deben cumplir las empresas titulares de las aplicaciones de pago por móvil para el cobro de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica (zona SER) que quieran operar en el municipio de Pozuelo de Alarcón.

La aceptación expresa de las condiciones de esta instrucción por parte de las empresas interesadas en prestar sus servicios en el municipio de Pozuelo de Alarcón, es esencial, debiendo firmarse por sus representantes legales con poderes suficientes, suponiendo ello el conocimiento íntegro y la aceptación incondicional de su contenido. A dichos efectos, se deberá presentar solicitud de integración de aplicaciones de pago con móvil junto con la documentación acreditativa exigible conforme al modelo recogido en el anexo a la presente instrucción.

### 3. *Plan de implantación y puesta en marcha del servicio* (*“Plataforma de Centralización del Sistema”*)

Para la gestión de los distintos servicios del contrato, el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) obliga al contratista a desarrollar, implantar y mantener un Plan de implantación y puesta en marcha del servicio (en adelante, “Plataforma”), que permita la integración de todas las aplicaciones informáticas que operen en el municipio y que contenga la información procedente de diferentes aplicaciones informáticas de soporte de todos los servicios del contrato y proporcione, a la Administración municipal, toda la información necesaria para garantizar el funcionamiento, la gestión y el control de las prestaciones.

Por lo que respecta al SER, se integran en la Plataforma los sistemas de gestión del SER, incluyendo las aplicaciones de gestión del servicio y los componentes de integración y consolidación de información global del servicio, y la aplicación de gestión de autorizaciones del SER (residentes y colectivos cualificados) realizada por la empresa concesionaria.

El servicio se presta con total transparencia para la Administración, puesto que la Plataforma ha de permitir al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón acceder “on line” a toda la información relativa al servicio, niveles de ocupación y recaudación diaria por parquímetro y por sistemas de pago.

Conforme a la regulación actual del servicio cabe destacar, entre otras, las siguientes operatividades del SER cuya respuesta se da a través de la Plataforma:

- Delimitación por zonas: El ámbito territorial sujeto al estacionamiento limitado de vehículos se corresponde con el Área de Estacionamiento Regulado, que se subdivide en zonas.
- Tarifas de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica en determinadas zonas de la ciudad (en adelante, “SER”): Existen distintas tarifas determinadas según el color de la zona de estacionamiento (azul, verde y rojo).
- Rotación forzada: El sistema almacena el tiempo de estacionamiento de cada vehículo para evitar que pueda estacionar más tiempo del permitido en una zona en un tipo de plaza. Si lo supera, ni el parquímetro ni la aplicación móvil permitirán sacar tique para esa zona y el vehículo deberá cambiar de zona para evitar ser denunciado.
- Tique sucesivo: Se permite obtener ampliaciones de tiques si ha pasado menos de una hora desde el final de la vigencia del anterior.

### 4. *Procedimiento para la habilitación de las empresas titulares de aplicaciones de pago por móvil a efectos de integración de las Apps en la Plataforma*

El contratista deberá permitir integrarse en la Plataforma a cualquier empresa titular de una aplicación de pago por móvil interesada en colaborar en la recaudación de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica siempre y cuando cumplan los requisitos derivados de la presente Instrucción y de la normativa de aplicación en cada momento. El contratista, además de cumplir la norma aplicable al servicio público de estacionamiento y el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato que regula la gestión del servicio público de estacionamiento con todas las obligaciones exigidas en el mismo, deberá cumplir las obligaciones del presente documento.

El contratista cuando reciba la solicitud de integración de una empresa titular de una aplicación de pago por móvil, deberá entregar a ésta un dossier completo en el que se incluyan, al menos:

- Todos los requisitos técnicos y obligaciones derivados de la presente Instrucción que les afecten.

- La información y documentación que facilite el contratista a las empresas titulares de aplicaciones que se muestren interesadas deberá garantizar, al menos, los siguientes principios básicos:
  - Igualdad de trato y no discriminación: la información, documentación y condiciones deberán ser las mismas para todas las empresas titulares de Aplicaciones de pago por móvil interesadas. Se debe garantizar la igualdad de oportunidades entre todas las empresas no facilitando más ni menos información a ninguna de ellas.
  - No crear ni fortalecer artificialmente barreras ni de entrada ni de salida que dificulten el acceso o la salida a las empresas interesadas.
  - Certeza: la documentación e información que se facilite deberá ser completa y recoger todos los aspectos críticos que deban ser tomados en consideración por parte de las aplicaciones interesadas.
  - Prohibición de cualquier conducta que limite la competencia como, por ejemplo, establecer acuerdos para fijar precios, limitaciones a la innovación o limitar la calidad de la prestación. No obstante, en todo caso, es preciso el cumplimiento de las Ordenanzas aplicables, de los Pliegos del Contrato en cuanto a la gestión de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica del SER y de la presente Instrucción.

El contratista notificará y trasladará la información recibida de las empresas de aplicaciones de pago por móvil a los técnicos competentes del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, quienes deberán verificar el cumplimiento por parte de las empresas titulares de aplicaciones de todos los requisitos exigidos en el presente documento, además de los exigidos en la normativa aplicable, así como de cualquier modificación de los mismos que en el futuro sea aprobada, todo ello, en lo que resulte aplicable en los pliegos del Contrato para la gestión de las tareas de recaudación de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica.

Una vez verificado por el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón que la aplicación supera todas las pruebas, comprobaciones y validaciones precisas realizadas en un entorno de preproducción, informará de ello al contratista cuyos técnicos o responsables la revisarán al menos con una semana de antelación al plazo máximo para la habilitación, facilitándole la acreditación por parte del Ayuntamiento del cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos técnicos exigidos en el presente documento.

Asimismo, las empresas titulares de aplicaciones de pago por móvil acreditadas facilitarán al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón:

- Datos de la empresa titular de la aplicación.
- Datos de contacto directo con algún representante de la empresa.
- Manual del usuario de la aplicación.
- Enlace de la web de la aplicación.
- Fecha a partir de la cual empezará a operar la nueva aplicación.
- Copia del contrato suscrito entre la concesionaria y la empresa habilitada, a los efectos de verificar el adecuado cumplimiento de la obligación de igualdad de trato y no discriminación.
- Compromiso de cumplimiento en la gestión objeto de la presente instrucción.

Por el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón se concederá la condición de “empresa habilitada para operar mediante aplicación de pago por móvil de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica en el plazo máximo de 45 días hábiles desde la presentación de la solicitud ajustada al modelo anexo a la presente instrucción junto con la documentación acreditativa exigible. En caso de que la documentación presentada por la empresa titular de la aplicación no sea adecuada o completa, o en caso de que las pruebas realizadas en el entorno de pre-producción no sean de conformidad, antes de finalizar el plazo máximo estipulado, el contratista informará debidamente al Ayuntamiento y éste a su vez lo hará a la empresa titular de la aplicación, en este supuesto el cómputo del plazo de los 45 días hábiles se suspenderá hasta tanto no se encuentre subsanada la incidencia.

##### 5. *Obligaciones específicas a cumplir por la empresa contratista del servicio de estacionamiento regulado (SER)*

Además de las obligaciones dispuestas los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas Particulares del Contrato de Servicio, se establecen las siguientes obligaciones en relación con la gestión de la recaudación realizada a través de las aplicaciones.

5.1. Garantía de igualdad de trato a todas las empresas titulares de aplicaciones habilitadas.

La empresa adjudicataria del contrato de servicio público de estacionamiento regulado deberá dar el mismo trato a todas y cada una de las empresas titulares de las aplicaciones que se hayan habilitado y facilitará la integración de todas en la Plataforma, que ha de estar habilitada al efecto y ha de ser capaz de operar con los múltiples operadores de las aplicaciones habilitadas.

5.2. Confidencialidad.

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria del servicio público de estacionamiento en relación con las empresas titulares de las aplicaciones habilitadas no podrán ser usados con un fin distinto al que figura en el presente documento, debiendo guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos de que disponga de cualquiera de las aplicaciones no pudiendo transmitir a ninguna empresa titular de aplicación de pago por móvil información de cualquiera de las otras que esté habilitada.

## 6. *Obligaciones y requisitos específicos que deberán cumplir las empresas titulares de las aplicaciones de pago a través de dispositivos electrónicos*

Las empresas titulares habilitadas de aplicaciones de pago por móvil deberán guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos de que disponga el contratista, no pudiendo transmitir a ninguna de las otras empresas titulares de aplicación de pago por móvil habilitadas o concurrentes ninguna información a este respecto. A dichos efectos, deberán aportar el modelo anexo de solicitud debidamente cumplimentado, asumiendo expresamente dicho compromiso.

Documentación acreditativa de su capacidad de obrar, aportado junto con el modelo de solicitud normalizado, escritura notarial de constitución de la sociedad debidamente inscrita en el registro mercantil, con detalle de su objeto social que acredite la capacidad para ofrecer servicios tecnológicos de valor añadido relacionados con el objeto de esta instrucción. Se aportará, asimismo, certificados acreditativos de hallar al corriente del cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como declaración responsable de no hallarse incurso en alguna prohibición para contratar con el sector público.

1. Acreditación de solvencia económica.

Las empresas interesadas deberán acreditar su solvencia económica ante el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón aportando junto con el modelo de solicitud normalizado, la siguiente documentación:

- Aval bancario o depósito en efectivo por una cuantía al menos de la recaudación prevista por el servicio de regulación en un período semanal. El importe mínimo será de veinticinco mil euros (25.000 euros).

2. Acreditación de solvencia técnica.

Las empresas interesadas deberán acreditar ante el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón su solvencia técnica aportando junto con el modelo de solicitud normalizado, la siguiente documentación:

- Documentación acreditativa de las ciudades en la que presta servicios semejantes al objeto de esta instrucción en territorio español. Se deberá acreditar la gestión en al menos una ciudad española con un número global de plazas igual o superior a 7.500.
- Disponer de una aplicación informática con todas las funcionalidades para iniciar, extender y finalizar el estacionamiento, disponible en los sistemas operativos de más uso: Android, iOS y web.
- Tener una plataforma informática propia desarrollada con la arquitectura técnica, comunicativa, de pago y de seguridad fiable, garantizada y con los medios materiales y personales necesarios, y en particular de atención al cliente, tales como:
  - Call Center y plataforma propia de gestión de atención al cliente para llamadas y/o correos electrónicos durante el horario de servicio de estacionamiento regulado en Pozuelo de Alarcón.
  - Horario de atención al ciudadano por teléfono, mínimo durante el horario del servicio de estacionamiento regulado, con respuesta personalizada.

- Garantizar un tiempo medio de respuesta a incidencias inferior a 24 horas y contar con auditorías de satisfacción al cliente (CSAT).
- Tener una página web e intranet para consulta y emisión de informes en función de diferentes parámetros, permitiendo visionar los pagos individualizados y agrupados por períodos.
- Cumplir con la normativa de protección de datos vigente.
- Contar con una plataforma de pago autorizada que proporcione medios de pago seguros para el usuario.
- Realizar auditorías anuales contables por terceros para garantizar la corrección contable del pago, si aplica. Para ello se contará con un aval bancario que cubra cualquier contingencia sobre los pagos periódicos de las liquidaciones practicadas.

Para dar curso a la solicitud presentada, las empresas interesadas tendrán que acreditar debidamente el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos exigibles conforme a la presente instrucción.

#### 7. *Acreditación de operatividad de la aplicación a implementar*

Las empresas titulares de las aplicaciones interesadas deberán acreditar que la aplicación que va a operar dentro del municipio de Pozuelo de Alarcón satisface las necesidades previstas en la presente instrucción, cumpliendo las siguientes especificaciones:

- La aplicación se desarrollará al menos para las plataformas Android e iOS.
- La aplicación deberá integrarse con la Plataforma central de la empresa contratista, quien, a su vez, deberá posibilitar la integración de la misma.
- El funcionamiento de la aplicación deberá seguir un esquema similar al de los parquímetros instalados en la calle del municipio de Pozuelo de Alarcón, ser intuitivo y disponer de instrucciones de uso a disposición de los usuarios.
- El funcionamiento de la aplicación debe ser homogéneo con independencia de la zona de Pozuelo en la que el usuario estacione su vehículo.
- La aplicación deberá contar con un sistema funcional de geolocalización de la ubicación. A tal efecto, la aplicación de pago por móvil requerirá al usuario la confirmación expresa de la ubicación de éste en un mapa que ubique geográficamente el vial en el que se encuentra el dispositivo móvil del usuario, para permitirle confirmar la posición del vehículo o cambiarla a efectos de seleccionar el vial y la zona de estacionamiento.
- La aplicación alertará al usuario si la ubicación seleccionada está cerca de una calle limítrofe, esto es, entre dos o más zonas.
- La aplicación empleará en su sistema los identificadores de Tarifas base que de igual forma utilizan los parquímetros.
- La aplicación permitirá las siguientes funcionalidades:
  - Validar el formato de la matrícula del vehículo de acuerdo con el estándar habitual de matrículas.
  - Obtener el tique virtual que habilite para el estacionamiento en plazas de la zona SER, siendo de la elección del usuario la zona, la tarifa en función del tipo de zona, el tiempo e importe. El importe de la tarifa deberá estar actualizado en todo momento con base en la correspondiente Ordenanza fiscal de estacionamiento de la ciudad de Pozuelo de Alarcón.
- El tique contendrá, al menos, los siguientes datos: zona, tipo de tarifa, inicio y fin (día y hora) de la autorización de estacionamiento, importe de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica, en su caso, reducción o recargo, importe total de la tasa o cualquier otro concepto que defina la Ordenanza fiscal. En caso de costes adicionales que se le pretendan repercutir al usuario por cuenta de la empresa, estos deberán figurar de manera clara, bien diferenciada, incluyendo la comisión, impuestos en su caso, y el importe total a pagar por el usuario.
- Esta información deberá ser conocida por el usuario previamente al pago.
- Consultar el histórico de operaciones realizadas a través de la aplicación bien en la propia aplicación o a través de la web.
- Gestionar los datos personales y de cobro de los usuarios. La aplicación ha de permitir dar de alta y baja usuarios, así como modificar los datos personales, de contacto y de pago, observando en todo caso la normativa de protección de datos en vigor. También se debe poder dar de alta una lista de vehículos frecuentes del

usuario, cuya matrícula deberá tener una validación de formato acorde con el estándar habitual.

- Descargar facturas o permitir solicitud de las mismas.
- La aplicación debe permitir generar avisos de fin de tique.
- Realizar el pago de suplemento de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica por el exceso de tiempo de estacionamiento sobre el autorizado en tiempo inferior a una hora (anulación de denuncia).
- Realizar el pago de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica por anulación de denuncia por no haber abonado previamente la tasa (anulación de denuncia).
- Las anulaciones de denuncia mencionadas deberán realizarse utilizando el código de anulación impreso en el aviso de denuncia.
- Facilitar de manera clara y visible un contacto con el equipo de soporte/ atención al cliente de la aplicación.
- Transmitir al usuario la información institucional que el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón facilite respecto de eventos importantes que tengan relación o puedan afectar al estacionamiento o movilidad en la ciudad.
- Avisar y solicitar el consentimiento del usuario ante cualquier actuación o prestación de la aplicación que suponga coste para el mismo.
- Todas las transacciones que realice la aplicación deberán ser on-line, no admitiéndose en ningún caso que las mismas se lleven a cabo off-line.
- Todas las transacciones que realice la aplicación deberán tener un retardo en la inserción de los tiques en la Plataforma central de la empresa concesionaria menor a tres minutos.
- La aplicación no podrá utilizar el logo corporativo del Ayuntamiento.

#### 8. *Cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos*

Las empresas interesadas deberán cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos y en ningún caso podrán utilizar los datos manejados con un fin distinto al propio del servicio prestado, debiendo guardar la debida confidencialidad.

La empresa titular de la aplicación deberá informar a los usuarios, de conformidad con la legislación sobre protección de datos, sobre la identificación del responsable del fichero de tratamiento de datos. En caso de que la propia empresa sea responsable, deberán informar de su responsabilidad y recabar el consentimiento de los usuarios para ceder sus datos indicando la finalidad de la cesión.

Asimismo, deberán ofrecer información clara sobre los derechos de protección de datos personales a los usuarios.

#### 9. *Deber de comunicación con el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón*

Las empresas interesadas deberán facilitar a este ayuntamiento al menos un contacto directo con el que poder contactar en caso de necesidad, además, deberán mantener informado al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón sobre:

- Los cambios, modificaciones y desarrollos adicionales de las aplicaciones móviles con un informe detallado de los mismos y su afectación en el uso de la aplicación e, incluso, promociones ofertadas en la aplicación que pudieran afectar a la política e imagen del Ayuntamiento.
- Cualquier incidencia o error en la operativa de la aplicación, en tiempo y forma, indicando el alcance de los mismos y de las actuaciones adoptadas. Este informe detallado se emitirá de forma puntual con independencia del resto de informes o comunicaciones que de manera habitual se deban presentar.
- Quejas, reclamaciones o errores en el servicio de pago a través de la aplicación. Para ello deberá emitir y remitir al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón durante la primera quincena del mes siguiente, informes mensuales que al menos contengan información sobre el número de reclamaciones, motivos, fechas, resoluciones y demás datos que se consideren relevantes en cuanto al uso y correcto funcionamiento de la aplicación.
- De forma previa a su validación, se debe informar al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón de los contenidos de desarrollo de las nuevas versiones de la aplicación que se implementen.

- Toda información o publicación que se facilite a los usuarios a través de la aplicación que pudiera afectar a la política e imagen del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.
- Toda otra consulta que este Ayuntamiento estime necesarias.

#### 10. *Deberes de cumplimiento en cuanto a validación de nuevas versiones*

Las empresas interesadas deberán cumplir con las siguientes condiciones en cuanto a la validación de nuevas versiones de la aplicación:

- La aplicación ha de encontrarse en todo momento actualizada mediante las versiones que sean necesarias, al menos en Android e iOS. Para ello deberá adaptarse, en tiempo y plazo, a las posibles modificaciones de la normativa vigente y de las instrucciones operativas dadas por el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón. Además, deberá adecuarse para el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, o cualquier otra disposición jurídica en vigor en materia de protección de datos de carácter personal.
- No se podrán desplegar cambios en la aplicación sin haber realizado previamente pruebas en un entorno al efecto, donde realizar las verificaciones y controles precisos para garantizar su correcto funcionamiento una vez implementados.
- Asimismo, con cada cambio deberá remitirse un manual o informe que los detalle al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón para su conocimiento.

#### 11. *Deberes de cumplimiento en cuanto a garantía de funcionamiento*

Las empresas interesadas deberán velar por garantizar un adecuado funcionamiento, debiendo, en caso de incidencia o desconexión informar motivadamente de ello a:

- La empresa adjudicataria, con objeto de que esta pueda a su vez informar debidamente a los usuarios y ofrecer alternativas y soluciones adecuadas.
- Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón con objeto de que este pueda a su vez informar debidamente a los usuarios y ofrecer alternativas y soluciones adecuadas.

Los supuestos en los que se podrá desconectar el acceso de la aplicación de pago por móvil a la plataforma central, hasta tanto sean subsanados los errores, fallos o validados los cambios y pruebas, son los siguientes:

- Que no sean validados los cambios y pruebas necesarias como consecuencia de modificaciones de la normativa o instrucciones del Ayuntamiento, o como consecuencia de las actualizaciones de la aplicación.
- Incidencias, errores, fallos o quejas reiteradas de los usuarios sobre el funcionamiento de la aplicación, si no se resuelven en un tiempo prudencial y suficiente en cuanto a alcance técnico.
- Que la aplicación no cumpla con el tiempo máximo estipulado de tres minutos para el envío a la plataforma de los tiques obtenidos, tanto de estacionamiento como de anulación de denuncias, con objeto de que los vehículos con autorización obtenida no sean sancionados.
- Que el/los contacto/s de atención al cliente o soporte técnico de la aplicación no atiendan las incidencias y consultas o no las resuelvan satisfactoriamente.
- Que la empresa titular de la aplicación no ingrese en el tiempo estipulado por la empresa concesionaria la cantidad de tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica debida. En caso de posibles discrepancias entre la empresa titular de la aplicación y la concesionaria en cuanto al importe de la tasa a ingresar, la empresa concesionaria dará traslado al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón de la discrepancia y la resolución adoptada.
- Que la aplicación emita tiques con errores, fallos o defectos en la tarificación de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica conforme a la Ordenanza aplicable.
- Que la aplicación no cumpla alguno de los requisitos establecidos en la presente instrucción.

En caso de incidencias de funcionamiento, se deberá informar desde la aplicación a los usuarios afectados, debiendo asumir en todo caso el error cometido.

## 12. *Relación de las aplicaciones con la Plataforma Central*

Una vez que la aplicación de pago por móvil se integre en la Plataforma, el contratista deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas de esta interacción. Para ello, velarán por el adecuado funcionamiento de las aplicaciones pudiendo, en caso contrario, desconectar la aplicación de la Plataforma, debiendo informar motivadamente de ello a:

- Empresas titulares de las aplicaciones, de forma previa a la desconexión temporal, con objeto de que resuelvan la incidencia de forma inmediata e informen a los usuarios afectados.
- El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, de forma inmediata a la desconexión temporal, con objeto de dar la información suficiente y adecuada a los usuarios.

En cuanto a tiempos de inserción de tiques y anulaciones, los tiques obtenidos en la aplicación móvil por el usuario se deberán insertar en la Plataforma central en un período máximo de tres minutos, para evitar posibles sanciones indebidas al usuario. De la misma manera se ha de obrar con las anulaciones.

Se deberá intentar el envío para la inserción del tique nada más abonarlo; en caso de fallo, se deberá reintentar para asegurar que todas las transacciones abonadas en las aplicaciones móviles están en la Plataforma central. Todas las transacciones deberán ser enviadas a la Plataforma antes de tres minutos desde su expedición.

El reintento tiene que ser periódico y limitado; es decir, se tendrían que reintentar las peticiones pendientes de enviar a la Plataforma cada ciertos minutos y que se limite el número de peticiones de reintento a la vez de cara a no saturar a la Plataforma.

En cuanto a la validación de la información remitida a la Plataforma central, ésta ha de disponer de mecanismos de validación y rechazo de peticiones en caso de no cumplir los requisitos de la Ordenanza fiscal, por ejemplo: importes incorrectos, tarifas indebidas, etc.

La aplicación móvil deberá corregir, hacer las pruebas y solicitar insertar la nueva versión del tique para corregir los casos de rechazo.

## 13. *Uso de los recursos de la Plataforma*

- La Plataforma de la empresa contratista deberá estar dimensionada para dar servicio a las distintas aplicaciones móviles.
- Los sistemas de cada aplicación deberán hacer un uso justificado de las llamadas a la Plataforma central.
- No están permitidas consultas de autorizaciones de tiques o de avisos de denuncia masivos que se realicen de forma automática en vez de por petición del usuario de la aplicación móvil.

## 14. *Recaudación y cobro de la tasa*

El contratista será el encargado y responsable de la recaudación de la tasa por estacionamiento de vehículos de duración limitada y, según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas (apartado 5.7. Recaudación e ingreso), realizará el ingreso a favor del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón del importe recaudado en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de su recaudación. Los ingresos procedentes del pago a través de las aplicaciones se realizarán directamente a la cuenta que determine el Ayuntamiento.

Para garantizar la recaudación, el contratista deberá arbitrar el mismo procedimiento interno de cobro y pago para todas las empresas titulares de aplicaciones habilitadas, pudiendo exigir a todas las empresas titulares de aplicaciones, o a ninguna, la misma garantía para acreditar su solvencia y asegurar que el ingreso de la tasa al Ayuntamiento se realice de la manera establecida sin que se produzca ningún retraso ni diferencia económica con la cantidad recogida en los informes de la Plataforma.

En caso de que la titular de la aplicación no ingrese en tiempo la cantidad de tasa recaudada, el contratista deberá abonar al Ayuntamiento la cantidad total recaudada por la empresa titular de la aplicación, poniendo esta circunstancia en conocimiento del Ayuntamiento. Todo ello con independencia de que el contratista exija, por los medios que estime oportunos, el cobro del importe debido a las empresas titulares de las aplicaciones.

### 15. *Causas de Inhabilitación de las empresas titulares de aplicaciones de pago por móvil*

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón podrá inhabilitar a la empresa titular de la aplicación de pago por móvil a efectos de su integración en la plataforma. Serán causas de inhabilitación las siguientes:

- Existencia de tres o más errores de funcionamiento graves en el período de un año, imputables a la misma, que hayan dado lugar a desconexión temporal de su acceso a la plataforma.
- Dejar de prestar servicio, aunque sea parcial o temporalmente, sin justificación debida.
- Incumplir las órdenes transmitidas por el contratista emanadas de este Ayuntamiento.
- El incumplimiento reiterado y culpable de las obligaciones recogidas en la presente instrucción.
- El acuerdo de disolución de la empresa titular de la aplicación.
- La inobservancia de las obligaciones relativas a la protección de datos de los usuarios.
- Asimismo, las empresas titulares de las aplicaciones podrán decidir de forma unilateral renunciar expresamente a prestar sus servicios de pago a través de móvil en el municipio de Pozuelo de Alarcón. A dicho efecto deberán comunicar su decisión a la empresa concesionaria, así como al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, señalando fecha de efecto, que no podrá ser anterior al transcurso de 30 días desde la notificación de dicha decisión al Ayuntamiento. Asimismo, se deberá informar a los usuarios con al menos 15 días de antelación a la fecha de efecto de terminación del servicio.

A dichos efectos se otorgará, previo al acuerdo municipal adoptado al efecto, el oportuno trámite de audiencia tanto al contratista como a la empresa titular de la aplicación.

### 16. *Efectos de la inhabilitación*

En caso de inhabilitación, cualquiera que sea su causa, las empresas titulares de las aplicaciones deberán proceder con carácter inmediato a la cancelación de la opción de pago de la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica por parte de los usuarios en el ámbito correspondiente al servicio SER del municipio de Pozuelo de Alarcón.

No obstante haberse acordado la inhabilitación, cualquiera que sea su causa, se mantendrán en vigor las obligaciones de las empresas titulares de las aplicaciones relativas a la liquidación de las contraprestaciones o responsabilidades económicas que hayan podido generarse hasta la fecha de inhabilitación.

Las empresas titulares de las aplicaciones estarán obligadas a guardar la información de las operaciones efectuadas en relación a los servicios de pago durante un período de cuatro años, siendo esta información objeto de aplicación de las obligaciones de confidencialidad y protección de datos establecidas en esta instrucción.

Las empresas titulares de las aplicaciones deberán proceder a la devolución de toda aquella documentación que por su condición o contenido deba ser entregada, especialmente aquella de carácter confidencial y relativa al servicio gestionado y a la tasa por estacionamiento de vehículos de tracción mecánica. De este acto deberá levantarse acta en la que conste la documentación entregada.

### 17. *Consideraciones adicionales*

Una vez habilitada la empresa titular de aplicación de pago por móvil, el contratista será garante ante el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón del cumplimiento por aquella de cuantos requisitos le son exigibles conforme a la presente instrucción.

## ANEXO I

### MODELO SOLICITUD DE INTEGRACIÓN

#### SOLICITUD DE INTEGRACIÓN DE APLICACIONES DE PAGO CON MÓVIL EN EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO EN LA CIUDAD DE POZUELO DE ALARCÓN MEDIANTE CONEXIÓN A LA PLATAFORMA CENTRAL DE ESTACIONAMIENTOS IBERPARK

D./D.<sup>a</sup> ....., domiciliado en .....,  
calle ....., código postal ....., con DNI número .....,  
actuando en nombre y representación de ....., con domicilio social  
en ....., calle ....., código postal ....., confor-  
me se acredita con poder notarial bastante (o “actuando en nombre propio”), manifiesta:

- Haber leído, teniendo pleno conocimiento, de la Instrucción 1/2024 sobre los requisitos que han de satisfacer las empresas autorizadas para la integración de aplicaciones de pago con móvil en el servicio de estacionamiento regulado (SER) en la ciudad de Pozuelo de Alarcón mediante la conexión a la Plataforma Central de Estacionamientos Iberpark, S.A., aceptando íntegramente su contenido.
- Cumplir todos y cada uno de los requisitos específicos establecidos en el apartado 6 de la Instrucción 1/2024 aceptando, así mismo, el compromiso de confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos de que disponga sobre el contratista, no pudiendo transmitir a ninguna de las otras empresas titulares de aplicación de pago por móvil habilitadas o concurrentes ninguna información a ese respecto.
- Que la aplicación de pago por móvil de la que es titular cumple con las especificaciones técnicas establecidas en el apartado 7 de la Instrucción 1/2024, aceptando el compromiso de cumplir con las condiciones de validación de nuevas versiones de la aplicación conforme a los establecido en el apartado 10 de la Instrucción 1/2024.
- Cumplir con la normativa en materia de Protección de Datos vigente.

Por todo lo anterior, solicita:

La admisión a trámite de la presente solicitud de integración de aplicación de pago con móvil en servicio de estacionamiento regulado (SER) en la ciudad de Pozuelo de Alarcón mediante la conexión a la Plataforma Central de Estacionamientos Iberpark.

A dichos efectos, se aporta la documentación exigida conforme a la instrucción 1/2024 y que aparece detallada en su anexo II.

Lugar, fecha y firma.

## ANEXO II

### DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR JUNTO CON LA SOLICITUD DE INTEGRACIÓN DE APLICACIÓN DE PAGOS CON MÓVIL

1. Documentación acreditativa de la capacidad de obrar:
  - Escritura de constitución de la sociedad debidamente inscrita en el registro mercantil, con detalle de su objeto social. Fotocopia del CIF de la empresa.
  - Escritura de poderes de representación. Fotocopia del NIF del representante.
  - Certificados acreditativos de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
  - Declaración Responsable de no hallarse incurso en prohibición alguna para contratar con el Sector Público de conformidad con lo establecido por el artículo 71 LCSP.
2. Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera:
  - Justificante depósito de aval bancario o ingreso en efectivo por una cuantía al menos de la recaudación prevista para el servicio de regulación en un período semanal. El importe mínimo será de veinticinco mil euros (25.000 euros).
  - En su caso, informe de auditoría de cuentas correspondiente a los tres últimos ejercicios económicos.
3. Documentación acreditativa de la solvencia técnica:

- Documentación acreditativa de las ciudades en la que presta servicios semejantes al objeto de esta instrucción en territorio español. Se deberá acreditar la gestión en al menos una ciudad española con un número global de plazas igual o superior a 7.500. Su acreditación se realizará mediante la presentación de la oportuna certificación emitida por la Administración Pública correspondiente.

4. Documentación acreditativa de la operatividad de la aplicación a implementar:

La documentación aportada deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el apartado 7 de la presente Instrucción y en concreto los siguientes:

- Disponer de una aplicación informática con todas las funcionalidades para iniciar, extender y finalizar el estacionamiento, disponible en los sistemas operativos de más uso: Android, iOS y web.
- Tener una plataforma informática propia desarrollada con la arquitectura técnica, comunicativa, de pago y de seguridad fiable, garantizada y con los medios materiales y personales necesarios, y en particular de atención al cliente, tales como:
  - Call Center y plataforma propia de gestión de atención al cliente para llamadas y/o correos electrónicos durante el horario de servicio de estacionamiento regulado en Pozuelo de Alarcón.
  - Horario de atención al ciudadano por teléfono, mínimo durante el horario del servicio de estacionamiento regulado, con respuesta personalizada.
  - Garantizar un tiempo medio de respuesta a incidencias inferior a 24 horas y contar con auditorias de satisfacción al cliente (CSAT).
  - Tener una página web e intranet para consulta y emisión de informes en función de diferentes parámetros, permitiendo visionar los pagos individualizados y agrupados por períodos.
- Contar con una plataforma de pago autorizada que proporcione medios de pago seguros para el usuario.

La documentación aportada a efectos de acreditar el cumplimiento de las funcionalidades exigibles de la aplicación de pago por móvil quedará sujeta a su posterior verificación municipal dentro del procedimiento de habilitación de la empresa titular de la aplicación, conforme a lo establecido en el apartado 4 de la presente Instrucción.

Lo que se hace público para general conocimiento, surtiendo efectos la presente Instrucción a partir del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, conforme al artículo 45, apartados 1.a) y 3), de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 6.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

En Pozuelo de Alarcón, a 25 de marzo de 2024.—El titular del Órgano de Apoyo a la Junta de Gobierno Local, Agustín Rivero Sánchez-Guardamino.

(01/5.220/24)

