

## **Ordenanza Reguladora del Servicio Municipal de Alquiler de Bicicletas en Almería**

### **Preámbulo**

#### **Título I. Descripción, alcance y características del servicio.**

- Artículo 1. Descripción del servicio
- Artículo 2. Alcance del servicio
- Artículo 3. Características del servicio
- Artículo 4. Procedimiento
- Artículo 5. Horario del servicio
- Artículo 6. Dimensión del servicio

#### **Título II. Estándares de calidad y penalizaciones del servicio.**

- Artículo 7. Sistema de Evaluación
- Artículo 8. Indicadores de niveles calidad estándar.
- Artículo 9. Actualización del régimen de penalizaciones

#### **Título III. Régimen económico-financiero del servicio.**

- Artículo 10. Modelo de financiación.
- Artículo 11. Sistema tarifario
- Artículo 12. Canon del servicio.

#### **Título IV. Derechos y deberes de los usuarios.**

- Artículo 13. Derechos de los usuarios.
  
- Artículo 14. Deberes de los usuarios.
- Artículo 15. Prohibiciones expresas.

#### **Título V. Régimen de inspección y de valoración de la calidad del servicio.**

- Artículo 16. Inspección del servicio.
- Artículo 17. Auditorías de operaciones.
- Artículo 18. Auditorías financieras.
- Artículo 19. Auditorías de Sistemas de Información.

#### **Título VI. Protección de datos e imagen corporativa**

- Artículo 20. Protección de datos.
- Artículo 21. Imagen corporativa y publicidad.

ANEXO I. Ubicación de las estaciones.

ANEXO II. Cálculo de los Niveles de servicio.

ANEXO III. Indicadores Variables de Abonados y Usos (Tabla Matriz IVAU).

## **Preámbulo**

El artículo 30 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, establece que el régimen de funcionamiento de cada servicio público local deberá establecerse mediante la correspondiente ordenanza municipal. En cumplimiento de dicha norma, se ha elaborado la presente Ordenanza Reguladora del Servicio Municipal de Alquiler de Bicicletas en Almería, cuya memoria y forma de gestión fue aprobada en sesión plenaria del Ayuntamiento de Almería, celebrada el 4 de septiembre de 2017.

Cuenta con un preámbulo y seis títulos, que contienen un total de veintiún artículos. El título I regula el alcance, carácter, contenido y regularidad de las prestaciones. El título II establece los estándares de calidad del servicio y el régimen de penalizaciones del gestor. En el título III, se aborda el régimen económico-financiero del servicio, definiendo la forma de financiación del servicio, las aportaciones de los usuarios a través de tarifas, y las aportaciones municipales mediante canon. El título IV enumera los derechos y deberes de los usuarios. El Título V especifica los criterios de inspección y de valoración de la calidad del servicio. Finalmente, el Título VI regula el régimen de protección de datos, imagen corporativa y publicidad.

## **Título I**

### **Descripción, alcance y características del servicio**

#### **Artículo 1. Descripción del servicio.**

El servicio municipal de alquiler de bicicletas (en adelante SMAB) se configura como un sistema de préstamo adscrito a un servicio público municipal, gestionado por una empresa de naturaleza privada (en adelante, gestor), mediante el régimen de concesión administrativa. La bicicleta se considera como una modalidad urbana de desplazamiento y transporte sostenible e individualizado, vinculado a una red de estaciones de alquiler y recepción ubicadas en el término municipal de Almería.

#### **Artículo 2. Alcance del servicio**

1. El ámbito de utilización del SMAB se limita al área urbana del término municipal de Almería. Queda expresamente prohibida la circulación fuera de dicho territorio. Se limita el uso a ciudadanos mayores de dieciséis años.
2. El sistema está formado por una oferta inicial de cuatrocientas bicicletas, sesenta y una estaciones, seiscientos puntos de anclaje. Estos parámetros podrán ser ampliados, previa autorización del área municipal competente. Las estaciones cuentan con tótem clásico con pantalla táctil (terminal inteligente) y/o señalización vertical. La interacción entre el usuario de la bicicleta y el gestor del sistema se desarrolla a través de la terminal inteligente que, en su caso, disponga cada estación. En su defecto, los usuarios dispondrán de un dispositivo de interacción u ordenador a bordo en cada una de las bicicletas. En cualquier caso, el sistema garantiza la interacción a través de terminales de teléfono móvil.

#### **Artículo 3. Características.**

Las características del sistema son las siguientes:

- Usuarios mayores de 16 años.

- Préstamo y devolución mediante una tarjeta inteligente, código de usuario, telefonía móvil o a través de otros medios que posibiliten las innovaciones tecnológicas.
- Estacionamientos de bicicletas ubicados en espacios públicos
- Puntos de entrega y recogida flexibles, adaptables a la demanda.
- Puntos de entrega y recogida automatizados.
- *Software* de gestión en tiempo real que registre las acciones de los usuarios y de mantenimiento del sistema con capacidad de funcionamiento en remoto o sobre plataforma web.
- Infraestructuras y bicicletas de elevado nivel tecnológico.
- Las aplicaciones informáticas y de telecomunicaciones permitirán la obtención de datos detallados del uso del sistema, tanto en tiempo real como acumulados por periodos.

#### **Artículo 4. Procedimiento.**

a) El usuario tendrá acceso a todas las bicicletas que estén disponibles en cada estación. Para hacer uso de ellas deberá identificarse. Existen tres opciones de acceso al servicio SMAB: mediante tarjeta de usuario individual o de bono colectivo, mediante código *PIN* (del inglés, *Personal Identification Number*) y mediante chip *NFC* (del inglés, *Near Field Communication*) o *APP* (del inglés abreviado, *Application*) del servicio.

En el caso de utilizar la *APP* del servicio, el usuario podrá reservar una bicicleta, disponiendo de cinco minutos como máximo para liberarla de su anclaje y hacer uso de ella, o cancelar dicha reserva. Transcurridos estos cinco minutos, si el usuario no ha efectuado la liberación de la bicicleta de su anclaje, el sistema cancelará automáticamente su reserva. Mediante cualquiera de estos métodos, el usuario libera una bicicleta utilizando uno de las terminales inteligentes disponibles en las estaciones o, en su caso, mediante el propio ordenador incorporado en la bicicleta.

b) Tras recorrer el trayecto, el usuario habrá de devolver la bicicleta a la estación de destino y aparcarla en cualquier anclaje disponible. En el caso de que no queden anclajes disponibles, podrá dejarla debidamente bloqueada en un radio de quince metros alrededor de la estación, siempre y cuando se garantice lo previsto en el régimen de aparcamiento de bicicletas regulado en el artículo 32 de la vigente ordenanza de circulación de peatones y ciclistas.

c) En el momento de retirar la bicicleta de la estación en la que está anclada, el usuario queda obligado a comprobar el funcionamiento de todos sus elementos y, en concreto, el estado de los frenos, de las luces, del cambio de marcha y la correcta sujeción de todos los elementos móviles de la bicicleta. Asimismo, podrá ajustar el asiento para adecuarlo a su estatura. Si después de realizar las comprobaciones pertinentes, la bicicleta no funcionara correctamente, el usuario tendrá que volver a anclarla en la estación, quedando obligado a realizar todas las comprobaciones que sean precisas para poder acreditar que la bicicleta ha sido devuelta al sistema SMAB. Finalmente, deberá comunicar la incidencia al Servicio de Atención al Cliente.

d) Por causas de reestructuración, mantenimiento u otros motivos, el servicio podrá limitar los horarios y la disponibilidad de las estaciones con carácter temporal.

#### **Artículo 5. Horario del servicio.**

El servicio se oferta todos los días del año. La jornada se establecen en el intervalo comprendido entre las 6:00 horas a las 24:00 horas, excepto los días 24 y 31 de diciembre,

cuya hora de finalización será las 22:00 horas.

Los servicios de mantenimiento, redistribución y administración del SMAB estarán operativos en el horario establecido por la empresa adjudicataria.

#### **Artículo 6. Dimensión del servicio.**

El servicio dispondrá de un parque inicial de cuatrocientas bicicletas. Se prevé un número total de sesenta y una estaciones, con una proporción mínima de anclajes respecto al número de bicicletas del sistema de al menos 1,5. La ubicación y el número inicial de anclajes quedan detalladas en el Anexo I de la presente Ordenanza.

## **Título II**

### **Estándares de calidad y penalizaciones de servicio**

#### **Artículo 7. Sistema de evaluación.**

La evaluación de los niveles de servicio se realizará a partir de los informes del sistema emitidos por la empresa gestora y de la verificación contrastada por el propio ayuntamiento, de acuerdo con los valores obtenidos en las auditorías registradas periódicamente. Asimismo, los servicios técnicos del Ayuntamiento de Almería podrán realizar en cualquier momento análisis y controles del sistema de naturaleza extraordinaria.

En caso de discordancia entre los datos obtenidos por el Ayuntamiento de Almería y el adjudicatario, prevalecerán los niveles de calidad del servicio que se desprendan de los resultados cosechados por el Ayuntamiento de Almería.

#### **Artículo 8. Indicadores y niveles de calidad estándar.**

A.1. Nivel de bicicletas operativas (NBO). Porcentaje medio mensual de bicicletas operativas, notificadas por el sistema de gestión respecto del total de bicicletas del sistema. Se entiende como bicicleta operativa aquella que permite su desplazamiento en unas condiciones que no generen riesgo alguno para la seguridad vial, tanto para el usuario de la bicicleta como para el resto de usuarios de la vía.

A.2. Penalización del NBO. Se penalizará la falta de bicicletas operativas en el sistema que se produzcan durante la vigencia del contrato. Periodicidad mensual y notificación diaria a la hora establecida por el Ayuntamiento de Almería. Nivel mínimo exigido: 95,0%.

- a. Cuando la flota de bicicletas operativas esté entre 95% y el 90% de bicicletas del servicio ( $B_t$ ), se aplicará la penalización de 70 euros mutiplicados por el diferencial:

$(B_t - B_m)$

- b. Cuando la flota de bicicletas operativas esté por debajo del 90% de bicicletas del servicio ( $B_t$ ), se aplicará la siguiente penalización de 90 euros, multiplicado por el diferencial:

$(B_t - B_m)$

Donde:

$B_t$  = Núm. de bicicletas del servicio de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas y posteriores posibles modificaciones.

$B_m$  = Número de bicicletas operativas en el sistema que se calculará en base al inventario

físico.

B.1. Tiempo de retirada de bicicletas averiadas (TRBA). Tiempo medio mensual expresado en horas desde el instante en el que se produce un aviso de avería hasta que la bicicleta es retirada por el gestor para su reparación. Se computará el instante de aviso de avería la hora registrada por el sistema de gestión en minutos/hora/día/mes/año. En caso de producirse el aviso fuera del horario del servicio de mantenimiento, se computará como instante del aviso de avería la hora de inicio de la siguiente jornada. El cálculo del tiempo de retirada de bicicletas averiadas se llevará a cabo para periodos mensuales, siendo 8 horas el nivel máximo permitido.

B.2. Penalización de TRBA: La penalización será de 300 € por cada hora que supere el tiempo máximo de retirada de 8 horas. Se computara como tiempo de retirada y de penalización la franja horaria de funcionamiento del servicio.

C.1. Nivel de disponibilidad de las estaciones (NDE). El porcentaje medio mensual del tiempo de disponibilidad real de las estaciones, notificado por el sistema de gestión, respecto al tiempo de disponibilidad teórico. Se entiende como estación disponible, aquella que permita la retirada y devolución de bicicletas. Nivel mínimo exigido del 99,5%. El cálculo del tiempo de disponibilidad de las estaciones se llevará a cabo con una periodicidad mensual.

C.2. Penalización del NDE. Se penalizará el incumplimiento de este nivel de servicio:

- a. Cuando el tiempo de funcionamiento de las estaciones se encuentre entre el 98,5% hasta el 99,4%, se penalizará 600 € por cada décima de punto porcentual por debajo del mínimo exigido.
- b. Cuando el tiempo de funcionamiento de las estaciones disminuya por debajo del 98,5%, se penalizarán 900 € por cada décima de punto porcentual por debajo del mínimo exigido.

D.1. Tiempo de reparación de las estaciones (TRE). Tiempo medio mensual expresado en horas desde el instante en el que se produce un aviso de avería hasta que la estación recupera su operatividad. En caso de producirse el aviso fuera del horario del servicio de mantenimiento, se considerará el instante del aviso de avería la hora de inicio de la siguiente jornada del servicio de mantenimiento. El cálculo del tiempo de reparación de las estaciones se llevará a cabo de acuerdo con una periodicidad mensual y notificada por el sistema. Se considera instante la hora registrada por el sistema de gestión en minutos/hora/día/mes/año. Nivel máximo exigido de 24 horas.

D.2. Penalización de TRE. La penalización será de 300 € por cada hora excedida por encima del mínimo exigido. Se computara como tiempo de retirada y de penalización la franja horaria de funcionamiento del servicio.

E.1. Nivel de anclajes operativos (NAO). Porcentaje medio mensual de los valores diarios de los anclajes operativos notificados dos veces al día por el sistema de gestión respecto del total de anclajes teóricos. Se entiende como anclaje operativo, aquel que permita anclar y desanclar bicicletas. El cálculo de disponibilidad de anclajes se llevará a cabo de acuerdo con una periodicidad mensual, notificado dos veces al día, a la hora establecida por el Ayuntamiento de Almería. Nivel mínimo exigido del 95%.

E.2. Penalización de NAO. Se penalizará el incumplimiento de este nivel de servicio:

- a. Cuando el nivel de disponibilidad de anclajes sea del 90% hasta el 94,9% , 100 € por cada décima de punto porcentual por debajo del mínimo exigido.
- b. Cuando el nivel de disponibilidad de anclajes disminuya por debajo del 90%, 150. € por cada décima de punto porcentual por debajo del mínimo exigido.

En el anexo II se detallan las fórmulas de cálculo de los indicadores de nivel definidos en el presente artículo.

### **Artículo 9. Actualización del régimen de penalizaciones.**

Los importes de penalización por incumplimiento de indicadores y estándares de calidad señalados en el artículo anterior serán actualizados en función del IPC interanual publicado por el Instituto Nacional de Estadística, tomando como referencia el mes anterior al fijado en la formalización del contrato con el gestor.

## **Título III**

### **Régimen económico-financiero del servicio**

#### **Artículo 10. Modelo de financiación.**

La financiación del SMAB se configura como un modelo mixto basado, por una parte, en los precios públicos que, de acuerdo con el régimen tarifario aprobado por el Ayuntamiento de Almería, deban abonar los usuarios; por otra, como complemento a las tarifas vigentes percibidas por el adjudicatario. El cálculo final de la se materializará a través de la recaudación obtenida por los ingresos de precio que deben satisfacer los usuarios y, en su caso, el canon, positivo o reducción del negativo que pudiera determinarse.

#### **Artículo 11. Sistema tarifario**

a) Bonobici Tarifa Plana: Los usuarios se beneficiarán de gratuidad por tarifa plana para los primeros treinta minutos de uso de bicicleta, excepto en caso de salida o llegada a las estaciones ubicadas en La Cañada de San Urbano o Universidad, donde la gratuidad se hará efectiva durante los primeros cuarenta y cinco minutos. Los usuarios podrán volver a disfrutar de tarifa plana durante intervalos posteriores de treinta minutos, todas las veces que deseen, siempre que registren y dejen aparcada la bicicleta en cualquiera de las estaciones habilitadas, y no utilicen el sistema SMAB durante un intervalo de quince minutos. En caso contrario, los intervalos de 30 minutos siguientes se facturan a la tarifa vigente para usuario ocasional, señalada en el epígrafe siguiente, hasta un máximo de cuatro horas y media. A partir de ese momento y hasta el fin de la jornada de servicio, se vuelve a aplicar la condición de gratuidad en tarifa plana. La tarjeta Bonobici tiene una duración de un año.

b) Usuario ocasional: Cada intervalo de treinta minutos se factura a la tarifa vigente para este tipo de usuario y tiempo (tarifa de intervalo), hasta un máximo de cinco horas. A partir de ese momento y hasta el fin de la jornada de servicio, se vuelve a aplicar tarifa plana, por lo que la utilización de la bicicleta será gratuito.

c) Bono colectivo, anual, Patrocinador de Publicidad: Condiciones similares a las que rigen

para los usuarios de la tarjeta Bonobici Tarifa Plana.

d) Bono colectivo, adquirido por instituciones y empresas: Condiciones similares a las que rigen para los usuarios de la tarjeta Bonobici Tarifa Plana.

e) Bono integrado “Bicibus Almería”. Con el fin de facilitar la intermodalidad y movilidad urbana, el Bonobici Tarifa Plana señalado en el subepígrafe primero, el Ayuntamiento podrá adoptar la implantación de una tarjeta única e integrada, que combinaría las diferentes modalidades de abono vigentes en el sistema municipal de transporte colectivo urbano de viajeros.

#### **Artículo 12. Canon del servicio.**

La cuantificación de su importe vendrá determinada en la propuesta que presente la empresa concesionaria, de conformidad con el estudio económico-financiero ofertado en la fase de licitación. En dicha propuesta, la empresa concesionaria habrá de proyectar un plan de explotación que refleje los gastos e ingresos previstos, garantizando todas las exigencias y obligaciones señaladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas del SMAB, así como cualquier otro compromiso de mejora del servicio que el gestor pudiera ofrecer.

El canon total del servicio se desglosa en un factor fijo A, y un factor variable B, cuya definición se detalla a continuación:

- A. Factor A. Corresponde a la cuantía de carácter anual propuesta por la empresa adjudicataria, destinada a cubrir el déficit de los gastos estructurales del servicio. Su importe total se dividirá en doceavas partes, cuyo reconocimiento de la obligación y ordenación del pago se realizará de acuerdo con la normativa general aplicable en la Administración, derivada de la lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- B. Factor B. Cuantía de naturaleza variable y periodicidad semestral, en función del número de abonados y usos diarios registrados. La cuantía de esta facturación vendrá determinada por los importes señalados en la propuesta formulada por la empresa, según el modelo “*Tabla Matriz IVAU*” (indicadores variables de abonados y usos), que consta de 56 combinaciones o celdas, de conformidad con lo previsto en el Anexo III.

### **Título IV**

#### **Derechos y deberes de los usuarios**

#### **Artículo 13. Derechos de los usuarios.**

Se reconocen expresamente los derechos de los usuarios que se detallan a continuación, sin perjuicio de cualquier otro derecho que les pudiera corresponder, de acuerdo con la normativa vigente.

1. El usuario que haya cumplimentado el trámite de alta tendrá derecho a usar las bicicletas disponibles del sistema, en las condiciones indicadas en esta ordenanza y bajo los preceptos señalados en la normativa sectorial de circulación y en la ordenanza municipal de ciclistas de la ciudad de Almería. Una vez retirada una bicicleta de su anclaje, el usuario podrá utilizarla

durante la franja horaria de servicio establecida en la presente ordenanza y de acuerdo con la modalidad de tarifa prevista en la normativa municipal reguladora del precio público.

2. El usuario tiene derecho a que las bicicletas estén en condiciones para su uso, de acuerdo con las estipulaciones de esta ordenanza y el Pliego de Prescripciones Técnicas derivado del contrato.
3. El usuario podrá solicitar y recibir información sobre el servicio. Las notificaciones se harán, preferentemente, a la dirección electrónica que el usuario haya registrado durante el proceso de alta en el servicio.
4. El usuario podrá formular sugerencias, reclamaciones y quejas.
5. El usuario podrá estar informado de las incidencias del servicio a través de la web corporativa del gestor, o por cualquier otro medio de comunicación.
6. El usuario tiene derecho a percibir las indemnizaciones que le correspondan por daños causados, sin culpa o negligencia en su intervención, por mal funcionamiento del SMAB, una vez reconocida por la compañía de seguros la concurrencia de los factores jurídicos previstos en la legislación vigente, o en cualquier caso por sentencia judicial, todo ello sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas y/o penales previstas en el Ordenamiento Jurídico.
7. El usuario tiene derecho a recibir información sobre las tarifas. También tiene derecho a formular las alegaciones que considere oportunas relativas al cobro de cualquier cargo derivado del uso de la bicicleta.
8. En caso de que el sistema SMAB haya realizado un cobro indebido, los usuarios tendrán derecho a la devolución del importe, en el plazo de dos días hábiles a contar desde el momento en el que se reconozca la improcedencia del cobro.

#### **Artículo 14. Deberes de los usuarios.**

1. Usar diligentemente la bicicleta y el resto de elementos y/o instalaciones integrantes del servicio.
2. Destinar la bicicleta de forma exclusiva para transporte o desplazamiento personal.
3. Asumir la guarda y custodia de la bicicleta desde el momento de su retirada de la estación hasta su correcta devolución al sistema.
4. Cumplir lo previsto en la Ordenanza Municipal de Circulación de Peatones y Ciclistas de la Ciudad de Almería, así como en la restante normativa de circulación vigente en nuestro Ordenamiento Jurídico.
5. Circular preferentemente por la red municipal de itinerarios ciclistas.
6. Devolver debidamente la bicicleta a la estación cuando se verifique que alguno de sus elementos no funciona correctamente. En el momento de la retirada de la bicicleta, el usuario debe comprobar el adecuado funcionamiento de los frenos y la sujeción de los elementos removibles. En el caso de detectar alguna deficiencia, deberá volver a anclar la bicicleta y, tras comunicar al gestor la incidencia correspondiente, proceder a la retirada de otra. En caso de que la estación no cuente con anclajes disponibles en el momento de la entrega, entre las 08:00 horas y las 21:00 horas, el usuario deberá hacer uso del bloqueo adicional dejando la bicicleta en un radio de hasta quince metros alrededor de la estación. En este caso, el usuario deberá comprobar que la ubicación de la bicicleta no supone riesgo alguno para la misma, ni implica infracción de la normativa de tráfico y demás disposiciones vigentes. Fuera de este periodo de tiempo



no podrá usar el bloqueo adicional. En este caso, y a partir de las 24:00 horas, al usuario se le concederán quince minutos adicionales para realizar la entrega en una estación próxima.

7. Comunicar al gestor cualquier incidencia que se produzca durante el itinerario de viaje. En el supuesto de que se viera implicado en accidente de circulación, deberá contactar con la Policía Local a efectos de formalizar el correspondiente atestado.
8. En caso de producirse avería de la bicicleta durante el trayecto, los usuarios tienen la obligación de anclarla en la estación más próxima, así como de poner en conocimiento del servicio la incidencia. En el supuesto de resultar imposible el traslado de la bicicleta a la estación más próxima, tendrá que custodiarla hasta la llegada del personal de mantenimiento. Si el tiempo de espera excede de los treinta minutos, a contar desde la comunicación de la incidencia, el usuario podrá dejar la bicicleta aparcada, haciendo uso del bloqueo adicional, una vez garantizado que la ubicación no supone riesgo alguno para la propia bicicleta ni para los demás usuarios de la vía pública.
9. En caso de robo o hurto de la bicicleta, el usuario tiene la obligación de presentar denuncia a la Policía Nacional, Guardia Civil o Policía Local en un plazo máximo de dos horas desde que se produce o conoce el incidente. Asimismo, deberá entregar al gestor una copia de la denuncia presentada, en el plazo máximo de 24 horas a contar desde que se formaliza el trámite en la dependencia policial correspondiente.
10. En el supuesto de pérdida o abandono injustificado de la bicicleta, deberá comunicarlo al servicio en el momento de su constatación.
11. Comunicar al gestor la pérdida, robo o deterioro de la tarjeta de usuario, asumiendo la responsabilidad de los gastos que en su caso se produzcan, desde su desaparición hasta el momento de su notificación.
12. Comunicar las modificaciones de los datos registrados por el usuario relativos a la entidad financiera vinculada a la tarjeta bancaria asociada.
13. Mostrar la tarjeta de abonado e identificarse ante los supervisores o personal municipal autorizado, cuando sea requerido.
14. Por causas técnicas debidamente motivadas, el usuario deberá hacer entrega de la bicicleta a los supervisores o personal autorizado por el gestor del servicio, quienes, en su caso, procederán a sustituirla por otra disponible.
15. El gestor del servicio no se hace responsable de los daños o perjuicios que puedan recaer en el usuario por la incorrecta utilización de la bicicleta. En estos casos, y salvo causa de fuerza mayor, el usuario será responsable de los daños físicos y materiales originados.

#### **Artículo 15. Prohibiciones expresas.**

Se prohíbe la utilización de las bicicletas para un uso no contemplado en la normativa de tráfico, ordenanzas municipales y demás legislación vigente.

Se prohíbe al usuario prestar, alquilar, ceder o realizar cualquier otro acto de disposición de la bicicleta, de la tarjeta de usuario o del código secreto a favor de terceros, con o sin ánimo de lucro.

Subir la bicicleta a cualquier otro medio de transporte.

El desmontaje o manipulación total o parcial de la bicicleta, de las estaciones de servicio o de los elementos que lo componen.

La utilización de las bicicletas y de las estaciones para fines comerciales o lucrativos, sin la correspondiente autorización del gestor del SMAB.

La utilización de la marca o logotipo del SMAB sin su autorización.

Señalar grafitis, pintadas, manchas, escritos, inscripciones o grafismos con tinta, materia orgánica o cualquier otro producto, en la bicicleta o en las estaciones.

El uso del bloqueo adicional de la bicicleta entre las 21:00 horas y las 24:00 horas o entre las 06:00 y las 08:00 horas. En estos periodos de tiempo, el usuario de la bicicleta que no la entregue debidamente anclada en una estación será objeto de la sanción correspondiente .

Transportar a otras personas, animales, y/o objetos voluminosos.

Abandonar o prestar la bicicleta mientras se esté haciendo uso del servicio, excepto en casos de fuerza mayor.

## **Título V**

### **Régimen de inspección y de valoración de la calidad del servicio**

#### **Artículo 16. Inspección del servicio.**

El Ayuntamiento de Almería podrá disponer de equipos de fiscalización e inspección. El gestor deberá facilitar su tarea, sin perjuicio de las labores de control operativo desarrolladas por el propio personal técnico del SMAB.

#### **Artículo 17. Auditorías de operaciones.**

El Ayuntamiento de Almería podrá establecer auditorías y mecanismos de control sobre el sistema SMAB, con la consiguiente emisión de informes de naturaleza periódica y/o de carácter extraordinario.

En caso de discrepancia sobre el resultado obtenido en dichos informes, prevalecerán los datos extraídos de la auditoría municipal.

Las actividades principales en las que el Ayuntamiento de Almería podrá desarrollar las auditorías de operaciones son las siguientes:

1. Auditorías sobre el mantenimiento y la limpieza de los componentes de las bicicletas, las estaciones y anclajes.
2. Auditorías sobre los vehículos de redistribución, tanto para garantizar el cumplimiento de normativas ambientales, como en el número de recursos requeridos y operaciones realizadas.

#### **Artículo 18. Auditorías financieras.**

El Ayuntamiento de Almería, o un auditor independiente elegido por esta Administración, con cargo al adjudicatario, podrá realizar auditorías de los estados económicos-financieros.

#### **Artículo 19. Auditorías de Sistemas de Información.**

El Ayuntamiento de Almería podrá realizar, bien directamente o a través de empresas especializadas, auditorías técnicas de los sistemas de información. Se habrá de prestar especial atención a la relación usuario-gestor, facilidad de acceso y registro, medios de pago y cualesquiera otros aspectos relacionados con la web corporativa del gestor y los sistemas *APP* ofrecidos a través de los dispositivos móviles.

## **Título VI**

### **Protección de datos e imagen corporativa**

#### **Artículo 20. Protección de datos.**

En cumplimiento de lo previsto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de

Datos de Carácter Personal (LOPD), se informa que los datos de registro de carácter personal aportados por los usuarios, así como cualesquiera otros derivados del desarrollo del sistema, serán incorporados a un fichero del Ayuntamiento de Almería, para fines administrativos de gestión estadística y control económico-financiero del gestor.

- A) Los datos de los usuarios del servicio solo podrán ser comunicados a terceros con su consentimiento previo o en cumplimiento de obligaciones legales. Formalizado el trámite de alta, el usuario acepta y consiente que los datos derivados de ficha de registro sean utilizados con fines operativos y de control del sistema SMAB. Asimismo, los datos necesarios para materializar el cobro de las cantidades reportadas por el uso del servicio serán comunicadas, solo para ese fin, a la entidad financiera encargada de su tramitación.
- B) Los usuarios podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, mediante escrito acompañado de una copia de su documento nacional de identidad, remitido al Ayuntamiento de Almería o al gestor.

#### **Artículo 21. Imagen corporativa y publicidad.**

1. En las estaciones de alquiler se habrá de mostrar, en localización perfectamente visible, la identidad corporativa del Ayuntamiento de Almería, así como la referencia “servicio público del Ayuntamiento de Almería”. En estos espacios solo será permitida publicidad referida al propio SMAB y/o a otros servicios públicos municipales.
2. Las bicicletas también deberán mostrar la identificación corporativa del Ayuntamiento, así como la referencia “servicio público del Ayuntamiento de Almería. No obstante lo anterior, se podrá insertar publicidad comercial, en los espacios habilitados y debidamente autorizados por los servicios técnicos municipales, de acuerdo con los principios y normas señaladas en la Ley General de Publicidad (Ley 34/1988 de 11 de noviembre) y demás normativa vigente. En cualquier caso, está prohibida toda comunicación comercial de naturaleza política, así como aquella que vulnere la dignidad humana o fomente la discriminación por razón de sexo, raza u origen étnico, nacionalidad, religión o creencia, discapacidad, edad u orientación sexual. Igualmente está prohibida toda publicidad que utilice la imagen de la mujer con carácter vejatorio o discriminatorio. La inserción de publicidad, en cualquier caso, estará supeditada a la autorización municipal previa. Para este fin, el Ayuntamiento habrá de garantizar que los bicicletas preservan la estética y el color de su identidad corporativa, así como su naturaleza de Servicio Público.
3. Las tarjetas de abonados reguladas en el artículo 11 a), c) y d) mostrarán la identificación corporativa del Ayuntamiento, así como la referencia “servicio público del Ayuntamiento de Almería, sin perjuicio de otras formas de comunicación o publicidad comercial relacionadas con los adquirentes del abono. En ningún caso se permitirá la inserción de imágenes o identidades corporativas de administraciones o entes públicos que no contribuyan, de forma significativa, a la financiación prevista en el artículo 12 de la presente ordenanza. El diseño de las tarjetas estará supeditado a la autorización previa del Ayuntamiento.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

Esta Ordenanza Reguladora del Servicio Municipal de Alquiler de Bicicletas entrará en vigor al día siguiente de la publicación de su texto íntegro en el BOLETÍN OFICIAL DE LA

PROVINCIA DE ALMERÍA, en virtud de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

## ANEXO I UBICACION DE LAS ESTACIONES

Nº	Ubicación de la Estación	Anclajes
1	ESTACIÓN INTERMODAL	22
2	PUERTO	10
3	ESTADIO DE LOS JUEGOS DEL MEDITERRÁNEO (CALLE ACEBO)	20
4	APARCAMIENTO ( CALLE INSTINCIÓN)	8
5	PLAZA DE ESPAÑA	10
6	AVENIDA CABO DE GATA (PALMERAL)	12
7	SUPERFICIE DEL APARCAMIENTO DE LAS ALMADRABILLAS	12
8	UNIVERSIDAD DE ALMERÍA (ACCESO SUR)	22
9	CARRERA DE MONSERRAT (JUNTO AL APARCAMIENTO GLORIA FUERTES- RESIDENCIA UNIVERSITARIA)	20
10	AVENIDA DE VILCHES (CON CALLE GRANADA)	8
11	CALLE PADRE MENDEZ (CON CALLE LIMONEROS)	10
12	CALLE ITALIA (JUNTO A CENTRO DEPORTIVO TITO PEDRO)	10
13	CARRETERA DE HUÉRCAL DE ALMERÍA (CON CALLE GARCÍA DE VILLARROEL, JUNTO A ESTADIO JUAN ROJAS)	8
14	CALLE FRANCISCO CAMPRA BONILLA (CON AVENIDA DEL MEDITERRÁNEO)	8
15	AVENIDA MADRID (JUNTO A ESTADIO EMILIO CAMPRA)	10
16	AVENIDA DEL MEDITERRÁNEO (CON CARRETERA DE NÍJAR- EDIFICIO ÁREA DE MOVILIDAD)	8
17	CARRETERA DE MÁLAGA (CRUCE CON CALLE CORDONEROS)	8
18	CALLE ALCALDE SANTIAGO MARTÍNEZ CABREJAS (JUNTO A PALACIO DE LOS JUEGOS DEL MEDITERÁNEO)	10
19	VÍA PARQUE NICOLAS SALMERÓN (CON CALLE REAL)	12
20	AVENIDA DEL MEDITERRÁNEO (CON CALLE ANTONIO MUÑOZ ZAMORA, JUNTO A PARQUE DE LAS FAMILIAS)	12

21	CALLE ANTONIO MUÑOZ ZAMORA (CON CALLE MIGUEL DE MOLINA)	8
22	PASEO MARÍTIMO (CON CALLE SAN MIGUEL)	10
23	PASEO MARÍTIMO (CON CALLE QUESADA)	10
24	PASEO MARÍTIMO (CON PLAZA CARABINEROS)	10
25	AVENIDA DEL MEDITERRÁNEO (CON AVENIDA DE CABO DE GATA)	10
26	AVENIDA CABO DE GATA (CON AVENIDA DE LA VEGA DE ACÁ)	8
27	AVENIDA CABO DE GATA (CON AVENIDA DE NUEVA ALMERÍA)	8
28	AVENIDA VEGA DE ACÁ (CON CALLE PILAR MIRÓ)	8
29	PARQUE EN CALLE VINAROS (CON CALLE BILBAO)	8
30	CARRETERA DE RONDA (SOBRE APARCAMIENTO PÚBLICO, FRENTE A CALLE PABLO RUÍZ PICASSO)	8
31	CARRETERA DE NÍJAR ( CON CARRETERA DE RONDA– PABELLÓN MOISÉS RUÍZ)	8
32	PUERTA DE PURCHENA	12
33	RAMBLA OBISPO ORBERÁ (CON CALLE JUAN LIROLA – TEATRO APOLO)	8
34	PLAZA DE PABLO CAZARD	8
35	PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN	12
36	CALLE ALMANZOR (ACCESO AL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALCAZABA)	8
37	PLAZA DE LA CATEDRAL	12
38	PLAZA DEL CRISTO DE LA BUENA MUERTE	8
39	PLAZA DE LOS DERECHOS HUMANOS	8
40	AVENIDA FEDERICO GARCÍA LORCA (CON CALLE SAN JUAN BOSCO Y CALLE DOCTOR CARRACIDO)	10
41	CALLE HERMANOS PINZÓN (CON CALLE AZORÍN – MUSEO DE ALMERÍA)	8
42	AVENIDA MEDITERRÁNEO (CON CALLE LENTISCO)	8
43	AVENIDA MEDITERRÁNEO (CON CALLE FRAY JUAN DE PORTOCARRERO – CENTRO COMERCIAL)	10

44	AVENIDA FEDERICO GARCÍA LORCA (JUNTO A MIRADOR DE LA RAMBLA)	10
45	CALLE GRANADA (JUNTO A PLAZA DE GAUDÍ)	8
46	RAMBLA BELÉN (CON CALLE CAMPOHERMOSO – MERCADO DE LOS ÁNGELES)	8
47	AVENIDA MADRE MARÍA AZNAR (CON CALLE CABO VERDE – PARQUE DE LAS TORMENTAS)	8
48	CALLE ZEUS (CON CARRERA DEL MAMÍ)	6
49	CARRETERA DE ALHADRA (CON AVENIDA MADRE MARÍA AZNAR)	8
50	CALLE SIERRA DE GREDOS (CON CALLE ARMUÑA DE ALMANZORA)	8
51	RAMBLA AMATISTEROS (CON CALLE PLUS ULTRA)	8
52	CALLE HERMANOS MACHADO (JUNTO A LA BIBLIOTECA FRANCISCO VILLAESPESA)	10
53	CALLE MURCIA (CON CALLE HUÉRFANAS)	8
54	PLAZA SACERDOTE FERNANDO BERRUEZO ( JUNTO CENTRO VECINAL MEDITERRÁNEO-OLIVEROS -CARRETERA DE LOS PICOS)	8
55	CALLE BEDAR (CON CALLE ORIA – COMPLEJO DEPORTIVO MUNICIPAL DISTRITO 6)	8
56	CARRETERA DE GRANADA (CON CALLE INIESTA, JUNTO A GLORIETA DE ACCESO A PIEDRAS REDONDAS)	8
57	RAMBLA BELEN (CON PASEO DE LA CARIDAD Y AVENIDA DE LA CRUZ)	8
58	AVENIDA FEDERICO GARCÍA LORCA (JUNTO A CENTRO EDUCATIVO LA SALLE)	10
59	AVENIDA MEDITERRÁNEO (CON CALLE JAUL)	8
60	PLAZA ANTONIO TORRES (LA CAÑADA)	10
61	AL-3202 (JUNTO AL ACCESO SUR AL PARQUE PERIURBANO DEL ANDARAX)	10
<b>SUMA</b>		<b>600</b>

**ANEXO II**  
**CÁLCULO DE LOS NIVELES DE SERVICIO**

**A) Nivel de bicicletas operativas (NBO)**

1. Periodicidad: mensual y notificada por el sistema diariamente a la hora establecida por el Ayuntamiento de Almería.
2. Cálculo:

$$NBO(\%) = \frac{\sum_{i=1}^n N^{\circ} \text{ bicicletas operativas}_i}{n \cdot N^{\circ} \text{ bicicletas totales}} \cdot 100$$

Donde n serán los días del mes.

Nivel mínimo exigido: 95,0%.

**B) Tiempo de retirada de bicicletas averiadas (TRBA)**

1. Periodicidad: mensual y notificada por el sistema.
2. Cálculo:

$$TRBA(h) = \frac{\sum_{i=1}^m \text{Inst retirada bici aver}_i - \text{Inst detección bici aver}_i}{m}$$

Donde m será el número de bicicletas averiadas en un mes.

Se considera instante la hora registrada por el sistema de gestión en minutos/hora/día/mes/año.

Nivel máximo exigido: 8 horas.

**C) Nivel de disponibilidad de las estaciones (NDE)**

1. Periodicidad mensual y notificada por sistema.
2. Cálculo:

$$NDE(\%) = \frac{\sum_{i=1}^m \text{Tiempo de disponibilidad mensual de la estación}_i}{n \cdot m \cdot 18} \cdot 100$$

Donde

n serán los días del mes (18 horas de operación del sistema diario).

m será el número de estaciones que componen el sistema.

Nivel mínimo exigido: 99,5%

**D) Tiempo de reparación de las estaciones (TRE)**

1. Periodicidad: mensual y notificada por el sistema.
2. Cálculo:

$$TRE(h) = \frac{\sum_{i=1}^m \text{Inst reparación estación aver}_i - \text{Inst detección estac aver}_i}{m}$$

Donde m será el número de estaciones averiadas en un mes.

Se considera instante la hora registrada por el sistema de gestión en minutos/hora/día/mes/año.

Nivel máximo exigido: 24 horas.

**E) Nivel de anclajes operativos (NAO)**

1. Periodicidad: mensual y notificada por el sistema 2 veces al día a la hora establecida por el Ayuntamiento de Almería.

2. Cálculo:

$$NAO(\%) = \frac{\sum_{i=1}^n \left( \frac{1}{2} * \sum_{j=1}^2 \left( \frac{\text{Núm de anclajes disp report por el sist en el momento } j}{\text{Núm total de anclajes teóricos}} \right) \right)}{n} \cdot 100$$

Donde n serán los días del mes.

Nivel mínimo exigido: 95,0%.



**ANEXO III.**  
**INDICADORES VARIABLES DE ABONADOS Y USOS (TABLA MATRIZ IVAU)**

**Canon Factor B.** Cuantía de naturaleza variable y periodicidad semestral, en función del número de abonados y usos diarios registrados. La cuantía de esta facturación vendrá determinada por los importes señalados en la propuesta formulada por la empresa, según el siguiente modelo “*Tabla Matriz IVAU*” (indicadores variables de abonados y usos), que consta de 56 combinaciones o celdas:

Abonados	Usos Diarios							
	0-360	361-400	401-440	441-480	481-520	521-560	561-600	Más de 600
Hasta 3.600	—	—	—	—	—	—	—	—
3.601 - 4.000	—	—	—	—	—	—	—	—
4.001 - 4.400	—	—	—	—	—	—	—	—
4.401 - 4.800	—	—	—	—	—	—	—	—
4.801 - 5.200	—	—	—	—	—	—	—	—
5.201 – 5.600	—	—	—	—	—	—	—	—
Más de 5.600	—	—	—	—	—	—	—	—

**Variable V1. Usos diarios del servicio de Alquiler de Bicicletas.** En el eje horizontal de dicha tabla se representan las diferentes opciones o escenarios contemplados, atendiendo a la variable V1, denominada *Usos Diarios del Servicio de Alquiler de Bicicletas*. Se entiende por “uso” la utilización de una bicicleta durante cada periodo comprendido desde la recepción o alta de la bicicleta, hasta la entrega, con independencia del tiempo transcurrido.

Los índices de intervalo V1, *Usos Diarios*, de la tabla matriz IVAU son los siguientes:

- a.1 0 a 360
- a.2 361 a 400
- a.3 401 a 440
- a.4 441 a 480
- a.5 481 a 520
- a.6 521 a 560
- a.7 561 a 600
- a.8 Más de 600

**Variable V2. Número de Abonados.** En el eje vertical de la *tabla IVAU* se representan las diferentes alternativas propuestas para la variable V2, denominada *Número de Abonados*. Esta variable tendrá en cuenta las altas registradas durante cada semestre, en concepto de abonos anuales: bonobici, paquete patrocinador de publicidad, tarjeta para instituciones y empresas o cualquier otra modalidad en vigor. En cuanto a los abonos de naturaleza semestral, se contabilizarán aplicando un coeficiente reductor de ½, a fin de preservar la proporcionalidad.

Los índices de intervalo V2, *Abonados*, de la tabla matriz IVAU son los siguientes:

- b.1 0 a 3.600
- b.2 3.601 a 4.000
- b.3 4.001 a 4.400

- b.4 4.401 a 4.800
  - b.5 4.801 a 5.200
  - b.6 5.201 a 5.600
  - b.7 Más de 5.600
- 

**Aprobación:** Pleno 04 de diciembre de 2017  
(BOP nº 35, de 19 de febrero de 2018)