

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE FOMENTO

9812 *Resolución de 6 de marzo de 2016, de la Autoridad Portuaria de Baleares, por la que se publica la aprobación del Pliego de prescripciones particulares del servicio portuario al pasaje en los puertos de Palma, Alcúdia, Maó y Eivissa/ La Savina.*

El Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Baleares, en sesión celebrada en fecha 6 de marzo de 2014 y en virtud de las funciones que le otorga el 113 del texto refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2011, adoptó el acuerdo de «Aprobar el pliego de prescripciones particulares del servicio portuario al pasaje en los puertos de Palma, Alcúdia, Maó, Eivissa y la Savina».

Palma de Mallorca, 6 de marzo de 2016.–El Presidente de la Autoridad Portuaria de Baleares, Joan Gual de Torrella Guasp.

ANEXO

Pliego de prescripciones particulares del servicio portuario al pasaje en los puertos de Palma, Alcúdia, Maó y Eivissa y la Savina

Introducción

Definiciones

Accidente: Es todo suceso o acontecimiento repentino y sobrevenido por causa u ocasión de la actividad propia de los prestadores que causa daños a personas, equipos, materiales, otros buques, o infraestructuras portuarias.

Fluidez: Del servicio es el porcentaje de servicios prestados de acuerdo con los rendimientos especificados en este Pliego; la falta de fluidez se produce por congestión debida a insuficiencia de medios o a que éstos están fuera de servicio por avería o estar en revisión de mantenimiento.

Fuerza mayor: Es todo acontecimiento excepcional e imprevisible, independiente de la voluntad de los prestadores del servicio y de la Autoridad Portuaria, que no sea imputable a una falta o negligencia de los prestadores, y que no hubiera podido evitarse aplicando la mayor diligencia posible.

Incidente: Es todo suceso o acontecimiento repentino y sobrevenido por causa u ocasión de la actividad propia de los prestadores, con potencial de ser un accidente, pero que no causa daños a personas, equipos, materiales, otros buques, o infraestructuras portuarias, ni pérdidas en los procesos de servicio.

Pasajero de crucero turístico en embarque o desembarque: Son los pasajeros de un buque calificado y autorizado para operar como crucero turístico que inician o finalizan su viaje en ese puerto.

Pasajero de crucero turístico en tránsito en un puerto: Son los pasajeros de un buque calificado y autorizado para operar como crucero que inician y finalizan su viaje en otro puerto.

Puesto de control: Es el conjunto de equipos (fundamentalmente arco para personas y escáner para equipaje de mano) y personal dispuesto para realizar un control de seguridad ISPS para el acceso del pasaje y su equipaje de mano al buque; están situados dentro de una estación marítima o se instalan, utilizando equipos móviles, de forma provisional en un muelle en cuyo atraque se amarra un buque de crucero.

Quejas: Son las reclamaciones recibidas en las que se demuestre que son responsabilidad de los prestadores; excluyéndose servicios impuntuales, con accidente y con incidente.

Ejemplo: Falta de pericia en el desarrollo de las operaciones, deficiencias en los medios materiales utilizados, irregularidades en la facturación u otros trámites administrativos, etc.

Reserva: Es el período de tiempo en el que el titular de la licencia, a partir de la solicitud del cliente, ha previsto y debe prestar el servicio: desde un momento inicial fijado en la solicitud hasta un momento final estimado a partir de la información adicional suministrada también por el cliente y valorada con la experiencia de los prestadores.

Zona restringida: Es la zona de servicio del Puerto donde se aplican el código ISPS sobre seguridad de la protección física de las instalaciones portuarias; las zonas donde no se aplica dicho código no están restringidas al acceso público.

Sección primera: Sobre este pliego

Prescripción 1. Fundamento legal.

La Autoridad Portuaria es competente para aprobar este Pliego Prescripciones Particulares en virtud de lo dispuesto en el Artículo 113 del texto refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre (en adelante, abreviadamente, TRLPEMM).

Prescripción 2. Objeto del pliego.

El objeto de este Pliego es la regulación del otorgamiento de licencias para la prestación del servicio al pasaje en los puertos de Palma, Alcúdia, Maó, Eivissa y la Savina, tal y como se encuentra definido en el artículo 129 del TRLPEMM, excluyéndose los siguientes tráfico:

- Tráfico entre los puertos de Eivissa y la Savina.
- Tráficos en régimen de excursiones marítimas.
- Tráficos en régimen de excursiones turísticas.
- Tráficos locales.

Incluirá:

- a) Servicio de embarque y desembarque de pasajeros, que incluye la organización, control y, en su caso, manejo de los medios necesarios para hacer posible el acceso de los pasajeros desde la estación marítima o el muelle a los buques de pasaje y viceversa.
- b) Servicio de carga y descarga de equipajes, que comprende la organización, control y, en su caso, manejo de los medios necesarios para la recepción de los equipajes en tierra, su identificación y traslado a bordo del buque y su colocación en el lugar o lugares que se establezcan, así como para la recogida de los equipajes a bordo del buque desde el lugar o lugares que se establezcan, su traslado a tierra y su entrega a cada uno de los pasajeros.
- c) Servicio de carga y descarga de vehículos en régimen de pasaje, que incluye la organización, control y, en su caso, manejo de los medios necesarios para hacer posible la transferencia de estos vehículos, en ambos sentidos, entre el muelle o zona de pre-embarque y el buque.

Asimismo, este pliego regula también el otorgamiento de licencias en régimen de autoprestación al amparo de los artículos 133 y 135 del TRLPEMM, que pudiesen prestarse, en su caso, en terminales de pasajeros dedicadas al uso particular que se otorgasen en autorización o concesión en aquella zona, o por compañías navieras en caso de servicios de transporte marítimo de corta distancia regulares realizados en buques RoRo, RoPax, ConRo y Ferries.

Las licencias se otorgarán por separado para cada uno de los puertos a excepción de la correspondiente al puerto de Eivissa cuya licencia se otorgará de manera conjunta con el de la Savina y la correspondiente al puerto de Palma cuya licencia se otorgará de manera conjunta con el de Alcudia.

Asimismo existirán dos tipos de licencias para el puerto de Palma, que podrán solicitarse por separado: para tráficos en régimen de transporte y otra para tráficos en régimen de cruceros turísticos. La solicitud de cualquiera de estas dos licencias debe realizarse conjuntamente con la solicitud de licencia para el puerto de Alcudia.

Por su parte, la solicitud de licencia para el puerto de Eivissa deberá realizarse conjuntamente para el puerto de la Savina.

Por tanto las posibles licencias a solicitar son las siguientes:

Licencia número 1: Tráficos de pasaje en régimen de transporte en el puerto de Palma, y para tráficos de pasaje en régimen de transporte y para tráficos de crucero en el puerto de Alcudia.

Licencia número 2: Tráficos de pasaje en régimen de crucero en el puerto de Palma, y para tráficos de pasaje en régimen de transporte y para tráficos de crucero en el puerto de Alcudia.

Licencia número 3: Tráficos de pasaje en régimen de transporte y para tráficos de crucero en el puerto de Maó.

Licencia número 4: Tráficos de pasaje en régimen de transporte y para tráficos de crucero en los puertos de Eivissa y de la Savina.

El servicio se presta a los armadores, o a sus consignatarios, de los buques que transportan dicho pasaje, que es el destinatario último del servicio en aquellos casos en los que no existiese ningún titular de licencia abierta al uso general para la prestación del servicio a los tráficos de pasaje en régimen de transporte en el puerto de Palma (licencia número 1), los titulares de licencias para los tráficos de pasaje en régimen de crucero en el puerto de Palma (licencia número 2) estarán obligados a prestar el servicio a esos tráficos, cuando se produzca la petición del usuario.

La supervisión del cumplimiento por parte del titular de la licencia de las prescripciones de este Pliego será realizada por la Dirección de la APB, bien directamente o bien a través de la Policía Portuaria.

Prescripción 3. *Ámbito geográfico.*

Los lugares donde se presta el servicio son los siguientes:

Puerto de Palma:

- Zona de los Muelles Comerciales.
- Zona de los Muelles de Poniente.
- Zona del Dique del Oeste.

Puerto de Alcúdia:

- Zona de los Muelles Comerciales.

Puerto de Maó:

- Zona del Cos Nou incluyendo el Muelle de la Estación Naval.
- Zona de Muelles de Poniente.
- Zona Muelles de Levante.

Puerto de Eivissa:

- Zona de Botafoc.
- Zona de la Dársena de Levante.
- Zona de los Muelles Comerciales.

Puerto de la Savina:

Muelle de Pasajeros.

Prescripción 4. Modificación del pliego y las licencias.

La modificación de este pliego y de las correspondientes licencias se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en los artículos 113.2 y 117.2 del TRLPEMM.

En todo caso, este Pliego será modificado con los mismos trámites que los seguidos para su aprobación.

Además, se establece en seis meses el plazo para que los titulares de licencias se adapten a las nuevas condiciones una vez aprobada dicha modificación.

Sección segunda. Sobre las licencias

Prescripción 5. Licencias abiertas al uso general y de autoprestación; licencias del servicio en estaciones marítimas en régimen de concesión o autorización.

Este pliego, además de las licencias abiertas al uso general, regula también el otorgamiento de licencias en régimen de autoprestación, al amparo de los artículos 133 y 135 del TRLPEMM, que pudiesen prestarse en aquellas terminales y/o muelles abiertos al uso general o, en su caso, en terminales de pasajeros dedicadas al uso particular que se otorgasen en autorización o concesión, dentro del ámbito geográfico de este Pliego.

En los casos de licencia de autoprestación, no serán de aplicación las prescripciones correspondientes a los medios humanos y materiales establecidas en este documento, debiéndose ajustar a los adecuados para atender el volumen y características de los tráficos que pueda operar en las condiciones de seguridad y calidad de servicio establecidas en el presente pliego. Tampoco serán de aplicación a estas licencias las cláusulas referidas a cobertura universal, estructura tarifaria y tarifas máximas y las obligaciones relativas a continuidad y regularidad.

En los casos en los que en la zona en la que se vaya a operar existan instalaciones disponibles de recepción de viajeros adecuadas a la operación a realizar, con el tamaño o la disponibilidad de espacios, y dotada con los correspondientes servicios sanitarios y de climatización, entre otros, los titulares de las licencias deberán utilizarlas. Asimismo, también deberán utilizarlas en el caso de licencias de autoprestación por parte de empresas navieras, cuando las instalaciones sean adecuadas al volumen y características de sus tráficos, de forma que quede garantizado el nivel de calidad mínimo establecido por la Autoridad Portuaria, en su caso.

La instalación de recepción de viajeros que utilice el licenciatario podrá tener carácter provisional o definitivo, pudiendo tratarse de estaciones marítimas dedicadas a uso particular o abiertas al uso general, tanto concesionadas como no concesionadas. En este sentido el licenciatario podrá acreditar la disponibilidad de esa instalación bien por ser titular de una concesión o autorización, bien por tener un contrato vigente a estos efectos con un concesionario o autorizado, bien por existir la disponibilidad en el puerto de instalaciones de recepción de viajeros no concesionadas o bien por existir instalaciones concesionadas en las que las condiciones de otorgamiento prevean la posibilidad de utilización por varios licenciatarios mediante los correspondientes contratos.

Régimen de autoprestación.

De acuerdo con el artículo 133 del TRLPEMM:

1. A los efectos de esta ley se considera autoprestación cuando el concesionario o el titular de una terminal de pasajeros o de mercancías dedicada al uso particular se presta a sí mismo los servicios al pasaje o de manipulación de mercancías, respectivamente, con personal y material propio, sin que se celebre ningún tipo de contrato con terceros a efectos de tal prestación.

También se considerará autoprestación cuando una compañía naviera se presta a sí misma uno o varios servicios portuarios con personal propio embarcado para los servicios a bordo y material propio, sin que se celebre ningún tipo de contrato con terceros a efectos de tal prestación. En el caso de servicios de transporte marítimo de corta distancia regulares y de las autopistas del mar realizados con buques ro-ro puros, ro-pax, con-ro y ferries se podrán prestar a sí mismo los servicios al pasaje y de manipulación de mercancías utilizando también personal propio en tierra en cuyo caso será de aplicación el régimen jurídico previsto en los artículos 150 y 151.5 de la presente ley. En ningún caso se podrá autorizar para aquellos buques que enarboles el pabellón de un Estado incluido en la lista negra que se publica en el informe anual del Memorandum de París o, independientemente de su pabellón, que estén considerados como de alto o muy alto riesgo por el nuevo régimen de inspección.

2. El personal de la empresa autorizada para la autoprestación deberá cumplir los requisitos de cualificación exigidos al personal de las empresas prestadoras de servicios portuarios, salvo cuando se trate de personal del buque embarcado.

Prescripción 6. *Requisitos de acceso.*

Para acceder al otorgamiento de la licencia, el solicitante deberá entregar la documentación señalada en el anexo I de este Pliego.

El servicio se presta en régimen de libre concurrencia y está sujeto al otorgamiento de una licencia con arreglo a este pliego.

Las licencias se otorgarán a toda persona física o jurídica que acredite el cumplimiento de las condiciones y los requisitos previstos en este Pliego y en el TRLPEMM, y no esté incurso en ninguna causa de incompatibilidad prevista en su artículo 121.

De acuerdo con el artículo 109.2 del TRLPEMM:

Podrán ser titulares de licencias las personas físicas o jurídicas, de la Unión Europea o de terceros países, condicionadas estas últimas a la prueba de reciprocidad, salvo en los supuestos en que los compromisos de la Unión Europea con la Organización Mundial del Comercio no exija dicho requisito, que tengan capacidad de obrar, y no estén incurso en causas de incompatibilidad.

De acuerdo con el artículo 115.4 del TRLPEMM:

Cuando se solicite licencia para la prestación de un servicio, ligada directa e indispensablemente al uso privativo de una determinada superficie del puerto, el otorgamiento de la licencia estará vinculado recíprocamente al otorgamiento del correspondiente título administrativo y serán objeto de expediente único; en dicho caso, el plazo máximo para notificar la resolución expresa de ambas solicitudes será de ocho meses. Transcurrido dicho plazo sin que se notifique resolución expresa, se entenderá desestimada la solicitud. En el caso de que dicha concesión o autorización se transmita, el adquirente tendrá derecho igualmente a la licencia del servicio, siempre que cumpla las condiciones exigidas para ello en las Prescripciones Particulares.

De acuerdo con el artículo 115.1 del TRLPEMM:

El plazo máximo para notificar resolución expresa sobre las solicitudes de licencia será de tres meses. Transcurrido dicho plazo sin que se notifique la resolución se entenderá estimada la solicitud.

El servicio comenzará a prestarse en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de notificación del otorgamiento de la licencia. Previamente al inicio de la prestación del servicio, la Autoridad Portuaria procederá a revisar la aptitud de los medios humanos y materiales.

Los titulares de licencias para la prestación del servicio deberán estar al corriente del cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales y de seguridad social en el momento de solicitud de la licencia y así deberán acreditarlo ante la Autoridad Portuaria.

Prescripción 7. *Solvencia financiera.*

Las empresas solicitantes deberán contar con un patrimonio neto que represente al menos el 15% del valor de los costes de prestación del servicio durante dos años, y que en ningún caso será inferior al 25 % de los activos totales de la empresa.

Este requisito se acreditará mediante alguno de los medios siguientes:

1. Informe de instituciones financieras.
2. Cuentas anuales auditadas, o validadas por la Administración.
3. Escrituras públicas de suscripción y desembolso del capital social en el caso de empresas de nueva creación.
4. Cualquier otra documentación considerada suficiente por la Autoridad Portuaria.

Los licenciatarios deberán mantener este requisito de solvencia financiera durante todo el plazo de vigencia de la licencia. A estos efectos, la Autoridad Portuaria puede en todo momento evaluar la situación financiera de las empresas a las que haya concedido licencia.

Prescripción 8. *Solvencia técnica y profesional.*

a) La solvencia técnica y profesional del solicitante se entenderá acreditada cuando concurra una de las siguientes circunstancias:

1. Haber sido armador o naviero de buques de pasaje o consignatario de este tipo de buques por un período de al menos dos años, habiendo desarrollado actividades propias del servicio al pasaje.

Este requisito deberá acreditarse mediante un certificado emitido por alguna Autoridad Portuaria en la que hayan hecho escala estos buques.

2. Disponer o haber dispuesto de un título de actividad, por el que se haya prestado el servicio portuario al pasaje o similar.

Este requisito deberá acreditarse mediante un certificado emitido por alguna Autoridad Portuaria en la que hayan hecho escala estos buques.

3. Disponer en la plantilla, de un responsable de operaciones que acredite haber trabajado en tareas similares durante los dos últimos años.

b) Asimismo la Autoridad Portuaria de Baleares, a través de su Consejo de Administración, podrá entender que concurren los requisitos de solvencia técnica y profesional cuando a través de cualquier medio válido en Derecho el solicitante acredite, de manera suficiente y razonada, disponer de los conocimientos suficientes para prestar el servicio en condiciones satisfactorias de eficacia y fiabilidad.

Prescripción 9. *Renovación, transmisión y causas de extinción de licencias.*

La renovación de licencias se hará a solicitud de sus titulares, que deberá realizarla en el semestre anterior a la expiración del plazo de la misma. Transcurrido el plazo de tres meses desde la solicitud sin que la Autoridad Portuaria notifique resolución expresa, se entenderá otorgada la renovación.

Las licencias se podrán transmitir de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 118 del TRLPEMM.

Las licencias podrán extinguirse, de conformidad con lo establecido en el artículo 119 del TRLPEMM, por alguna de las siguientes causas:

- a) El transcurso del plazo fijado en la licencia.
- b) La revocación del título por alguna de las siguientes causas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 119.1 del TRLPEMM:

b.1) Por pérdida o incumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 109.2 del TRLPEMM y de las condiciones establecidas en el título habilitante.

b.2) Por la no adaptación a este Pliego cuando éste haya sido modificado, de acuerdo con lo previsto en el artículo 117.2 del TRLPEMM, y asimismo por la no adaptación en el plazo establecido en la Prescripción 4 de este Pliego.

b.3) Cuando, como consecuencia de la declaración de limitación del número de prestadores del servicio, el número de licencias en vigor supere el de la limitación, sin perjuicio de la indemnización que corresponda, en su caso.

c) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones de servicio público o de cualquiera de las condiciones establecidas en este Pliego. Además, se tendrá en cuenta lo siguiente:

En el supuesto de impago a la Autoridad Portuaria de las tasas y tarifas que se devenguen, procederá la revocación de la licencia transcurrido el plazo de seis meses desde la finalización del período de pago voluntario.

Será causa de revocación del título, el incumplimiento de la obligación de suministrar la información que corresponda a la Autoridad Portuaria, de acuerdo a lo establecido en la Prescripción 19 de este Pliego, así como facilitar información falsa o de forma incorrecta o incompleta de forma reiterada.

d) Renuncia de los titulares, con el preaviso obligatorio establecido en la Prescripción sobre garantías, al objeto de garantizar la continuidad del servicio.

e) No iniciar la actividad en el plazo establecido, de acuerdo con lo indicado en estas Prescripciones Particulares.

f) Transmisión o arrendamiento de la licencia a un tercero sin la autorización previa de la Autoridad Portuaria.

g) Constitución de hipotecas u otros derechos de garantía sobre los medios materiales adscritos a la prestación del servicio sin la autorización previa de la Autoridad Portuaria.

h) No constitución de las garantías o del seguro de responsabilidad civil en el plazo establecido.

i) No reposición o complemento de la garantía, previo requerimiento de la Autoridad Portuaria.

j) Por grave descuido en la conservación o sustitución de los medios materiales necesarios para la prestación del servicio.

k) Reiterada prestación deficiente o con prácticas abusivas del servicio, especialmente si afecta a la seguridad.

l) Abandono de la zona de servicio del puerto por parte de alguno de los medios materiales adscritos al servicio, y que deban tener base permanente en el puerto, sin la autorización previa del Director de la Autoridad Portuaria e informe de la Capitanía Marítima en lo que afecte a la seguridad marítima, salvo causa de fuerza mayor.

m) Facturación de servicios o conceptos indebidos a los usuarios o a la Autoridad Portuaria, o falseamiento de datos en la facturación.

Las licencias se extinguirán por acuerdo del Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria, previa audiencia al interesado, salvo en el supuesto previsto en el párrafo a) del apartado anterior, en el que la extinción se producirá de forma automática, siempre y cuando la Autoridad Portuaria no haya aprobado la renovación de la licencia.

La extinción de la licencia conllevará la pérdida total de la garantía del primer párrafo de la Prescripción sobre garantías, excepto en los supuestos de extinción de los apartados «a), b.3) y d)» anteriores previstos en esta Prescripción, cuando la causa no sea achacable a los titulares de las licencias.

En los casos en los que se produjese un incumplimiento del preaviso, se estará a lo dispuesto al efecto en el segundo párrafo de la prescripción 15.

Sección tercera. Condiciones de la prestación

Prescripción 10. Actividades que comprende el servicio.

El servicio comprende todas las actividades necesarias para hacer posible el acceso de los pasajeros, equipajes y vehículos, desde la estación marítima, o desde las zonas de preembarque o desde el muelle, a los buques y viceversa e incluye al menos las siguientes:

1. Embarque y desembarque de pasajeros en buques en régimen de crucero turístico, tanto en tránsito como en puerto base.

1) En el embarque:

a) Comprobación previa, de que las zonas que se van a utilizar para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas.

Esta comprobación y la adopción de las medidas que se mencionan, se realizarán con carácter previo e inmediato al inicio de la operación.

b) Recepción de los pasajeros en la terminal o en el punto de encuentro que se establezca (incluido los puntos de desembarque de los autocares), y su organización y guiado hasta el portalón del buque.

c) El transporte y acompañamiento de personas mayores, discapacitadas o con movilidad reducida, en los tramos definidos en el apartado anterior.

d) Cuando el tipo de operación lo requiera, facturación con emisión de las tarjetas de embarque previo control del billete, siempre y cuando esta función sea requerida por la empresa naviera.

e) Control de seguridad y revisión de los pasajeros y de sus equipajes de mano, y en su caso de los equipajes no acompañados, bajo la dirección y supervisión de la guardia civil. Manipulación de los medios de detección para personas y equipaje de mano que sean necesarios. El control de seguridad, no sustituirá, en ningún caso al control general de acceso al puerto.

f) Control y supervisión de la utilización de los medios mecánicos de acceso a bordo, siempre que no sean medios propios del buque.

g) Colocación y supervisión de su utilización de la escala móvil, en el supuesto de que ésta sea necesaria.

h) Comprobación posterior, de que las zonas que se han utilizado para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas. Esta comprobación y la adopción de las medidas que se mencionan, se realizarán inmediatamente después de que haya finalizado el embarque.

i) En el caso de que se observen equipajes, objetos o elementos que hayan podido ser olvidados, se estará a lo establecido en el punto 8 de la Prescripción 11.

j) Y todas aquellas otras actuaciones que completen la debida organización del embarque.

En el supuesto de buques fondeados, no se incluye en este servicio el traslado de los pasajeros del muelle al buque.

2) En el desembarque:

a) Comprobación previa de que las zonas que se van a utilizar para efectuar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas, que se tendrán que realizar en todo caso con anterioridad al inicio del desembarque.

- b) Recepción de los pasajeros en el portalón del buque y su organización y guiado hasta la terminal, o hasta el embarque en los autocares correspondientes.
- c) El transporte y acompañamiento de personas mayores, discapacitadas o con movilidad reducida, en los tramos definidos en el apartado anterior.
- d) Utilización de los medios mecánicos de desembarque con las mismas condiciones que en el embarque.
- e) Organización del embarque en las dársenas de autocares.
- f) Inmediatamente después de la finalización del desembarque, comprobación de que las zonas que se han utilizado quedan en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas. Esta comprobación y la adopción de las medidas que se mencionan, se realizarán inmediatamente después de que haya finalizado el desembarque.
- g) En el caso de que se observen equipajes, objetos o elementos que hayan podido ser olvidados, se estará a lo establecido en el punto 8 de la Prescripción 11.
- h) Y todas aquellas otras actuaciones que completen la debida organización del desembarque.

En el supuesto de buques fondeados no se incluye en este servicio el traslado de los pasajeros del buque al muelle.

2. Embarque y desembarque de pasajeros en buques de pasaje en régimen de transporte.

1) En el embarque:

a) Comprobación previa, de que las zonas que se van a utilizar para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas. En estas zonas se incluyen los preembarques de vehículos pesados, al ser los que utilizan los conductores de elementos de transporte sujetos a la tasa de mercancía, que van a viajar en el buque.

Esta comprobación se realizará inmediatamente antes de que se vaya a dar inicio a la operación. La adopción de las medidas que se menciona, se realizarán igualmente con carácter previo al inicio del embarque.

b) Control del acceso al preembarque de vehículos pesados cuando se realice por sus propietarios, usuarios o conductores habituales dependientes de aquellos, y de los conductores de estos elementos de transporte sujetos a la tasa de mercancía, que van a viajar en el buque.

c) Facturación con emisión de las tarjetas de embarque previo control del billete, siempre y cuando esta función sea requerida por la empresa naviera.

d) Organización y guiado de los pasajeros desde la terminal hasta el portalón del buque.

e) El transporte y acompañamiento de personas mayores, discapacitadas o con movilidad reducida, desde la terminal hasta el portalón del buque.

f) Control de seguridad y revisión de los pasajeros y de sus equipajes de mano, y en su caso de los equipajes no acompañados, bajo la dirección y supervisión de la guardia civil. Manipulación de los medios de detección para personas y equipaje de mano que sean necesarios. El control de seguridad, no sustituirá, en ningún caso al control general de acceso al puerto.

g) Manipulación de los medios de detección para personas y equipajes que sean necesarios.

h) Control y supervisión de la utilización de los medios mecánicos de acceso a bordo, siempre que no sean medios propios del buque.

i) Colocación y supervisión de la utilización de la escala móvil, en el supuesto de que ésta sea necesaria.

j) Comprobación posterior, de que las zonas que se han utilizado para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las

deficiencias observadas. En estas zonas se incluyen los preembarques de vehículos pesados, al ser los que utilizan los conductores de elementos de transporte sujetos a la tasa de mercancía, que van a viajar en el buque. Esta comprobación y la adopción de las medidas que se menciona, se realizará inmediatamente después de que haya finalizado el embarque.

k) En el caso de que se observen equipajes, objetos o elementos que hayan podido ser olvidados, se estará a lo establecido en el punto 8 de la Prescripción 11.

l) Control de identidad de los pasajeros y lectura electrónica de los códigos incluidos en las tarjetas de embarque portadas por los pasajeros, a realizar en todos los puntos de acceso a bordo y remisión del fichero informático resultante de las lecturas de embarques conteniendo el listado completo con información detallada de todos los pasajeros embarcados, a la Autoridad Portuaria. La remisión del fichero se hará inmediatamente después de que haya finalizado el embarque, salvo que concurren circunstancias que justifiquen su imposibilidad, en cuyo caso el plazo máximo de remisión se ampliaría hasta transcurrir una hora desde la finalización del embarque completo de los pasajeros.

m) Y todas aquellas otras actuaciones que completen la debida organización del embarque.

En el supuesto de buques fondeados, no se incluye en este servicio el traslado de los pasajeros del muelle al buque.

2) En el desembarque:

a) Comprobación previa de que las zonas que se van a utilizar para efectuar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas, que se tendrá que realizar en todo caso con anterioridad al inicio del desembarque.

b) Recepción de los pasajeros en el portalón del buque y su organización y guiado hasta la terminal.

c) El transporte y acompañamiento de personas mayores, discapacitadas o con movilidad reducida, en los tramos definidos en el apartado anterior.

d) Utilización de los medios mecánicos de desembarque con las mismas condiciones que en el embarque.

e) Inmediatamente después de la finalización del desembarque, comprobación de que las zonas que se han utilizado quedan en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas. Esta comprobación y la adopción de las medidas que se menciona, se realizará inmediatamente después de que haya finalizado el desembarque.

f) En el caso de que se observen equipajes, objetos o elementos que hayan podido ser olvidados, se estará a lo establecido en el punto 8 de la Prescripción 11.

g) Y todas aquellas otras actuaciones que completen la debida organización del desembarque.

En el supuesto de buques fondeados no se incluye en este servicio el traslado de los pasajeros del buque al muelle.

3. Carga y descarga de equipajes.

Este servicio solamente se prestará a aquellos buques que facturen el equipaje de sus pasajeros.

1) Carga de equipajes.

a) Comprobación previa, de que las zonas que se van a utilizar para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas.

Esta comprobación y la adopción de las medidas que se mencionan, se realizarán con carácter previo e inmediato al inicio de la operación.

- b) Facturación e identificación de equipajes no acompañados.
- c) Recepción, custodia, control de seguridad y revisión, en su caso, de equipajes no acompañados.
- d) Manejo de los medios necesarios para la recepción en tierra
- e) Manipulación de los medios de control de equipajes que procedan.
- f) Organización del transporte y su realización entre la instalación de recepción de los equipajes en tierra, y el punto de concentración de los equipajes, en la zona interior del buque que se establezca.
- g) Comprobación posterior, de que las zonas que se han utilizado para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas. Esta comprobación y la adopción de las medidas que se mencionan, se realizará inmediatamente después de que haya finalizado la operación.
- h) En el caso de que se observen equipajes, objetos o elementos que hayan podido ser olvidados, se estará a lo establecido en el punto 8 de la Prescripción 11.
- i) Y todas aquellas otras actuaciones que completen la debida organización de la operación.

2) Descarga de equipajes.

- a) Comprobación previa, de que las zonas que se van a utilizar para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas.

Esta comprobación y la adopción de las medidas que se menciona, se realizarán con carácter previo e inmediato al inicio de la operación.

- b) Recogida de equipajes a bordo del buque.
- c) Organización del transporte y su realización entre el punto de concentración de los equipajes en la zona interior del buque y la instalación de recepción de los equipajes en tierra.
- d) Manejo de los medios necesarios para realizar la entrega de forma controlada.
- e) Clasificación, y depósito de los equipajes para posibilitar la entrega más cómoda para el pasajero y rápida posible. Durante el tiempo de depósito, se efectuará la correspondiente custodia.
- f) Custodia de los equipajes no recogidos.
- g) Atención a las reclamaciones e incidencias.
- h) Inmediatamente después de la finalización de la operación, comprobación de que las zonas que se han utilizado quedan en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas. Esta comprobación y la adopción de las medidas que se menciona, se realizará inmediatamente después de que haya finalizado el desembarque.
- i) En el caso de que se observen equipajes, objetos o elementos que hayan podido ser olvidados, se estará a lo establecido en el punto 8 de la Prescripción 11.
- j) Y todas aquellas otras actuaciones que completen la debida organización de la operación.

4. Carga y descarga de vehículos en régimen de pasaje.

1) Carga de vehículos.

- a) Comprobación previa, de que las zonas que se van a utilizar para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas.

Esta comprobación y la adopción de las medidas que se mencionan, se realizarán con carácter previo e inmediato al inicio de la operación.

- b) Control del acceso y recepción de los vehículos en el preembarque correspondiente, y su distribución en las filas de estacionamiento según destinos.

- c) Ordenación del embarque de los vehículos.
 - d) Instalación de las señalizaciones informativas portátiles (horizontales y verticales) que correspondan, y en especial la de los puntos que pudieran ser peligrosos durante el recorrido hasta la salida de la zona vallada (cantiles, zonas de obra, zonas de operaciones, etc.). La colocación de la señalización en las zonas comunes, tendrá que ser supervisada previamente por la Policía Portuaria.
 - e) Cuando fuese necesario, acompañamiento en cabeza de grupo de los vehículos desde el preembarque hasta la rampa del buque.
 - f) Apertura y cierre de las puertas de acceso a las zonas de embarque.
 - g) Control de las tarjetas de embarque de los vehículos y sus pasajeros, verificando su idoneidad, identidad y destino.
 - h) Ordenación del flujo de acceso a la zona de control de identidad, en su caso a la zona de control fiscal, y a la zona de embarque.
 - i) Ordenación de los flujos de retorno para los vehículos y pasajeros cuyo embarque no sea autorizado por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o por la empresa naviera.
 - j) Manejo de los medios necesarios para hacer posible la transferencia de los vehículos desde el preembarque hasta la rampa de acceso a bordo del buque.
 - k) Comprobación posterior, de que las zonas que se han utilizado para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas. Esta comprobación y la adopción de las medidas que se mencionan, se realizará inmediatamente después de que haya finalizado la operación.
 - l) En el caso de que se observen equipajes, objetos o elementos que hayan podido ser olvidados, se estará a lo establecido en el punto 8 de la Prescripción 11.
 - m) Controlar que los ocupantes de los vehículos no acceden a zonas prohibidas.
 - n) Y todas aquellas otras actuaciones que completen la debida organización de la carga de vehículos en régimen de pasaje.
- 2) Descarga de vehículos.
- a) Comprobación previa, de que las zonas que se van a utilizar para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas.
Esta comprobación y la adopción de las medidas que se menciona, se realizarán con carácter previo e inmediato al inicio de la operación.
 - b) Ordenación de la salida de vehículos.
 - c) Organización, control y, si fuese necesario, acompañamiento, en cabeza de grupo, de los vehículos de desembarque desde la rampa del buque hasta el acceso de salida.
 - d) Instalación de las señalizaciones informativas portátiles (horizontales y verticales) que correspondan, y en especial la de los puntos que pudieran ser peligrosos durante el recorrido hasta la salida de la zona vallada (cantiles, zonas de obra, zonas de operaciones, etc.). La colocación de la señalización en las zonas comunes, tendrá que ser supervisada previamente por la Policía Portuaria.
 - e) Manejo de los medios necesarios para hacer posible la transferencia de los vehículos desde la rampa del buque hasta la salida de la zona vallada.
 - f) Comprobación posterior, de que las zonas que se han utilizado para realizar la operación, se encuentran en las debidas condiciones de orden, seguridad y limpieza. En su caso, adopción de las medidas que correspondan para la subsanación de las deficiencias observadas. Esta comprobación y la adopción de las medidas que se mencionan, se realizará inmediatamente después de que haya finalizado la operación.
 - g) En el caso de que se observen equipajes, objetos o elementos que hayan podido ser olvidados, se estará a lo establecido en el punto 8 de la Prescripción 11.
 - h) Y todas aquellas otras actuaciones que completen la debida organización de la descarga de vehículos en régimen de pasaje.

5. Información y señalética.

Los titulares de licencias realizarán la actividad de información al pasajero que sea necesario para el mejor desarrollo de las operaciones (servicio de megafonía e información a través de monitores o pantallas, si éstos estuviesen disponibles, y otros medios adecuados al caso).

Por su parte, instalará la señalética portátil que sea necesaria y, en el caso de que se dispusiese de ella, operará el sistema de señalética dinámica.

Esta actividad será realizada por los titulares de licencias siempre que el propio naviero o consignatario no la realice directamente.

Los licenciarios tienen la obligación de llevar a cabo todas las actividades que integran cada servicio, si bien para ello podrán utilizar medios propios o puestos a su disposición por terceros.

Prescripción 11. *Forma de prestar el servicio.*

1. Solicitud y orden de prestación de los servicios.

El servicio se prestará a solicitud previa del cliente (el armador o su consignatario), utilizando los medios electrónicos y conforme al procedimiento que quedará aprobado por la Autoridad Portuaria con el otorgamiento de la licencia, sin perjuicio de que por la misma autoridad se puedan introducir en cualquier momento modificaciones a los procedimientos propuestos por los titulares de licencias en sus Memorias del servicio, respectivas.

A estos efectos:

a) El servicio al pasaje en buques en régimen de crucero turístico, se prestará durante todo el tiempo en que el buque permanezca atracado.

b) El servicio al pasaje en los buques de pasaje y buques mixtos de carga y pasaje, en régimen de transporte y en navegación o de cabotaje o exterior, se prestará durante los períodos que se incluyen en el apartado «Horarios» de esta Prescripción.

c) El servicio se prestará a la hora solicitada por el cliente, siempre y cuando la solicitud se haya realizado con una antelación mínima de 12 horas sobre el inicio del servicio. Cuando, por motivos excepcionales, la solicitud del servicio se realice fuera de este plazo, el tiempo de respuesta de los prestadores será como máximo de 6 horas desde que se reciba la solicitud.

A estos efectos se considera tiempo de respuesta al transcurrido desde el momento en que el prestador recibe la solicitud de servicio, y el momento en que los medios humanos y materiales del prestador necesarios para la prestación del mismo se encuentran en el atraque correspondiente en disposición de iniciar las actividades pertinentes.

El titular de la licencia exigirá a los solicitantes del servicio la información que a continuación se relaciona, además de aquella que fuese necesaria para la adecuada prestación del servicio:

a) Una estimación del número de pasajeros que van a utilizarlo, incluyendo los conductores de los vehículos en régimen de pasaje, y los conductores de los elementos de transporte sujetos a la tasa de mercancía, que van a viajar en el buque.

b) Estimación del número de equipajes no acompañados a manipular.

c) Modalidad (embarque y/o desembarque, carga y/o descarga).

d) Distribución de flujos de pasajeros y de equipajes no acompañados durante la escala y medios de transporte utilizados.

e) Número de vehículos a cargar o descargar.

En el que caso de que se recibiera una solicitud incompleta, los titulares de licencia habrán de solicitar al cliente que la complete de acuerdo con lo señalado anteriormente.

Cualquier modificación de tales informaciones deberá ser comunicada al prestador por parte del cliente teniendo en cuenta lo establecido en los párrafos siguientes.

En todo caso, cualquier adelanto superior a una hora o retraso superior a dos horas de la reserva, será considerada como una nueva petición a efectos de prioridad en la prestación de los servicios.

En caso de simultaneidad de operaciones, el orden de prestación será el de la fecha y hora de la recepción de solicitudes, sin perjuicio de que la Dirección de la Autoridad Portuaria pueda fijar un orden para prestarlos distinto, ello por razones de explotación de Puerto o en aquellos casos en los que el Capitán Marítimo pudiese solicitarlo por razones de seguridad marítima.

Los titulares de licencias no prestarán el servicio en aquellos casos en los que la Dirección de la Autoridad Portuaria así se lo indique expresamente, pudiendo ser casos como que el buque haya atracado sin la debida autorización, por razones de salud pública y otras de interés general.

2. Horarios.

a) para la operación de embarque de pasajeros en buques en régimen de crucero turístico, se considera que el inicio del servicio tiene lugar con la recepción del primer pasajero en la terminal, o en sus inmediaciones, o en el punto de encuentro que se establezca (incluidos los puntos de desembarque de los autocares), teniendo su final cuando embarca el último pasajero.

b) para la operación de desembarque de pasajeros en buques en régimen de crucero turístico, se considera el inicio desde el momento en que finalice el atraque del buque y se encuentra dispuesto a realizar la operación de desembarque y finaliza, cuando el último pasajero abandona la terminal y sus inmediaciones o, en su caso, cuando embarca en el autocar o en el medio que le transportará hasta la salida.

c) para la operación de embarque de pasajeros en buques de pasaje y buques mixtos de carga y pasaje, en régimen de transporte y en navegación o de cabotaje, o exterior, se considera el inicio en el momento en el que el primer pasajero llega al control de seguridad (si no se presta el servicio de facturación), o en su caso, cuando el primer pasajero procede a facturar o tramitar la tarjeta de embarque, o cuando el primer conductor accede al preembarque de vehículos pesados, o cuando el primer conductor de vehículos en régimen de pasaje accede al preembarque de estos vehículos, y finaliza cuando el último pasajero ha procedido al embarque. Ello sin perjuicio de que los titulares de licencias tengan el servicio dispuesto para su prestación con una antelación mínima de 1 hora de la salida del buque.

d) El servicio de desembarque de pasajeros en buques de pasaje y buques mixtos de carga y pasaje, en régimen de transporte y en navegación o de cabotaje, o exterior, se iniciará en el mismo momento en el que el buque se encuentre en condiciones de iniciar el desembarque y finaliza cuando el último pasajero llega a la zona pública de la terminal.

e) El servicio de facturación se iniciará con una antelación de dos horas a la salida del buque, finalizando a la hora en la que la naviera cierre el embarque. En el caso de los buques en régimen de crucero turístico, el servicio se prestará durante los horarios previstos de llegada de pasajeros del crucero.

f) El servicio de carga de equipajes en buques de pasaje y buques mixtos de carga y pasaje, en régimen de transporte y en navegación o de cabotaje, o exterior, se iniciará con una antelación mínima de 1 hora a la salida del buque, y si se prestase el servicio de facturación se iniciaría cuando el primer pasajero acceda a este servicio. El servicio finaliza cuando el último equipaje ha sido cargado a bordo y depositado en el punto de concentración de equipajes en la zona designada a bordo del buque.

g) El servicio de descarga de equipajes en buques de pasaje y buques mixtos de carga y pasaje, en régimen de transporte y en navegación o de cabotaje, o exterior, se prestará desde que el buque está dispuesto a iniciar su descarga estando los equipajes depositados en un punto de concentración a bordo del mismo, y finaliza cuando se ha entregado a su propietario el último equipaje.

h) El servicio de carga de vehículos en régimen de pasaje, iniciará su prestación con una antelación de 1 hora a la salida del buque.

i) El servicio de descarga de vehículos en régimen de pasaje, se prestará desde que el buque se encuentre dispuesto a descargar el primer vehículo y hasta que se descargue el último. La duración del mismo dependerá del número de vehículos a descargar, estimándose en promedio unos 30 minutos.

Lo señalado en este epígrafe se debe entender sin perjuicio de aquellas actividades y/o actuaciones que de manera previa, intermedia o posterior, completan el servicio según lo dispuesto en la Prescripción 10.

En el caso de que el servicio se vea interrumpido por causa de fuerza mayor, los prestadores estarán obligados, sin derecho a indemnización alguna, a adoptar las medidas exigibles a un empresario diligente para hacer frente a las circunstancias adversas y asegurar la reanudación inmediata del servicio.

3. Condiciones de seguridad y de atención al pasaje y sus equipajes: los prestadores del servicio supervisarán el traslado y flujos de pasajeros y sus equipajes para garantizar en todo momento su seguridad, en especial:

a) Utilización prioritaria de pasarelas elevadas fijas.

Como regla general, el traslado de los pasajeros se realizará, siempre que sea posible, a través de las pasarelas aéreas existentes, y con la debida coordinación por parte de los titulares de licencias con el resto de las empresas que realicen operaciones en la misma zona.

b) Utilización de pasarelas automóviles («fingers»).

Los titulares de licencia conducirán al pasaje, en los puertos que se disponga de ellas, a través de las pasarelas automóviles («fingers») existentes propiedad de la Autoridad Portuaria, o en su caso de una empresa privada autorizada para su puesta a disposición de los titulares de licencias, siempre que sus características sean adecuadas a las necesidades del buque y el muelle se encuentre equipado con este tipo de medio. En otro caso se utilizarán otros medios móviles («escalas») para el embarque/desembarque facilitadas por los titulares de licencias, o las propias del buque. En aquellos casos en los que las pasarelas automóviles fuesen insuficientes para el número de pasajeros a desembarcar o embarcar con la debida fluidez del servicio, se utilizarán simultáneamente los medios móviles citados.

Previamente a su utilización, los titulares de licencias comprobarán que los medios de desembarque se encuentran instalados en las debidas condiciones de seguridad.

c) Evitar simultaneidad con movimientos de mercancía, tanto horizontal como vertical.

En caso de que sea preciso simultanear en el mismo nivel y en la misma zona, operaciones de embarque y/o desembarque de pasaje con movimientos de mercancía, una vez comprobado que no existe alternativa para esta operativa, los titulares de licencias deberán proceder a la previa coordinación entre los responsables de ambas operativas estableciendo las medidas (horarios, señalización, identificación de coordinadores, medios de comunicación, etc.) necesarias para la realización de las operaciones en condiciones de seguridad.

En esta situación se deberá señalizar y vallar la zona de tránsito y/o espera de los pasajeros.

Durante el tránsito y/o espera, todo pasajero deberá estar bajo la supervisión permanente del personal de las empresas titulares de licencias.

La coordinación indicada deberá establecerse primando el movimiento de pasajeros y su seguridad sobre las otras operativas y en su caso siguiendo las indicaciones de la Autoridad Portuaria.

d) Evitar simultaneidad de operaciones con maniobras de cabos de buques.

En ningún caso podrán simultanearse la realización de maniobras de cabos de buques, con el tránsito de pasajeros por las zonas de influencia de las mismas. En este sentido, los

titulares de licencias adoptarán las precauciones necesarias para el cumplimiento de esta instrucción, debiendo informar directamente al capitán del buque o a la persona en quien éste haya delegado, y asimismo al consignatario, de los períodos en los que por este motivo se tenga que paralizar alguna de las operaciones incluidas en el servicio.

En ningún caso los prestadores actuarán por sí, o en nombre de la Autoridad Portuaria, usando la fuerza. Si fuese necesario solicitará la presencia de la Policía Portuaria o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, según proceda.

4. Coordinación con otros servicios afectados.

Los titulares de licencias dispondrán de un sistema de comunicaciones que garantice el buen funcionamiento del servicio; en concreto, el responsable técnico de las operaciones deberá estar permanentemente localizable por:

- a) La empresa de seguridad que realice los controles.
- b) El consignatario del buque.
- c) El capitán del buque o persona en quien delegue.
- d) Los operadores que intervengan en las operaciones de transporte de los pasajeros tanto de llegada como de salida de la zona portuaria.
- e) La Guardia Civil.
- f) El titular de la concesión o de la autorización de ocupación de la terminal, en su caso.
- g) El Oficial de Protección de la Instalación Portuaria en la que se esté prestando el servicio.
- h) El Centro de Control del puerto.
- i) El Oficial de Protección del Puerto.
- j) El departamento de explotación portuario

5. Protección portuaria.

Los titulares de licencias estarán obligados a cumplir con las obligaciones en materia de protección portuaria.

6. Atención a personas con discapacidad y trato no discriminatorio.

Los titulares de licencias adoptarán todas las medidas necesarias y aportarán los medios humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 1544/2007, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, así como de aquella normativa vigente en la materia.

El servicio se prestará con estricto respeto a los principios Constitucionales de no discriminación.

7. Rendimientos mínimos.

Operativa de pasajeros.

Los prestadores organizarán la operativa de forma que ningún pasajero permanezca como promedio, más de 15 minutos en la cola de espera del control de seguridad al embarque de los buques crucero. La Autoridad Portuaria estima que el tránsito medio de un pasajero por un puesto de control de este tipo de tráfico es de aproximadamente 25 segundos.

Operativa de equipajes.

Embarque: 35 minutos contados desde que el equipaje se ha puesto a disposición del servicio hasta su llegada al lugar establecido a bordo del buque. Este tiempo solamente podrá verse superado en los casos en los que sea así solicitado por el capitán del buque.

Desembarque: 50 minutos contados desde su recogida en el lugar establecido a bordo del buque hasta su puesta a disposición de su propietario.

Operativa de vehículos: Se establece un rendimiento mínimo de dos vehículos por minuto.

8. Equipajes olvidados, abandonados o sospechosos.

El equipaje olvidado o abandonado que permanezca en la terminal sin haber sido identificado o recogido por ningún pasajero, será inmediatamente inspeccionado por los vigilantes de seguridad y se procederá a su retirada, custodia y entrega a su propietario o persona autorizada por éste. Cuando el propietario no sea localizado el equipaje olvidado o abandonado se entregará al consignatario.

En aquellos casos en los que se detecten equipajes sospechosos, se comunicará inmediatamente este hecho a la Guardia Civil o a la Policía Portuaria.

9. Otras condiciones:

En todo caso el servicio se prestará cumpliendo con:

Estipulaciones que pudieran hacerse expresamente en la propia licencia.

Pliego de prescripciones particulares de este servicio.

Reglamento de Explotación y Policía del puerto.

Memoria del servicio presentada por los titulares de licencias y las buenas prácticas del oficio.

Resto de normativa de aplicación a las actividades que comprende el servicio.

Reglamento (UE) número 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables.

Los titulares de licencias están obligados a dejar las zonas tanto interiores como exteriores del recinto vallado utilizadas en las operaciones, en el mismo estado de limpieza que presentaban al inicio de las mismas.

Prescripción 12. *Calidad del servicio.*

Los indicadores fijados para evaluar el nivel de calidad de la prestación del servicio son los siguientes (ver definiciones en la sección primera); todos ellos se computarán en periodos anuales:

Puntualidad (servicios sin retrasos superiores a 10' en el inicio del mismo) más del 95 por 100.

Fluidez en los controles de seguridad tráfico de cruceros (servicios sin colas de espera en el control de seguridad >15') superior al 80 por 100.

Fluidez en la descarga de vehículos en régimen de pasaje (dependerá del número de vehículos a descargar, estimándose en 4 vehículos por minuto de promedio, que deberá cumplirse en el 95 por 100 de las operaciones).

Fluidez en la descarga de equipajes en buques de pasaje y buques mixtos de carga y pasaje, en régimen de transporte y en navegación o de cabotaje, o exterior (en términos de media no debe superar 1 hora) superior al 95 por 100.

Seguridad (servicios sin accidentes) más del 99 por 100.

Normalidad (servicios sin incidentes) mayor del 90 por 100.

Satisfacción (servicios sin quejas/reclamaciones, en las que se demuestre la responsabilidad de los prestadores, a juicio del Director de la Autoridad Portuaria) mayor del 95 por 100.

La Autoridad Portuaria evaluará, con arreglo a dichos indicadores, la puntualidad, fluidez, seguridad, normalidad y satisfacción del servicio prestado y podrá promover una modificación de las condiciones de la prestación que fueran necesarias (en particular los medios mínimos exigidos), e incluso declarar la insuficiencia de la iniciativa privada, procediendo de acuerdo con lo establecido en el artículo 109.3 del TRLPEMM.

Prescripción 13. *Medios humanos y materiales, mínimos exigibles.*

La operación que determina los medios mínimos exigibles a disponer por los titulares de licencias, es la operación unitaria más compleja normalmente esperada y que se corresponde con:

Licencia número 1:

Embarque y desembarque de un buque de 429 pasajeros.
26 camiones.
7 motocicletas.
79 vehículos de menos de 5 metros.
38 vehículos de más de 5 metros.

Licencia número 2:

Embarque y desembarque de un buque en régimen de crucero turístico en operación de inicio-final de 2.232 pasajeros.

Licencia número 3:

Embarque y desembarque de un buque de 652 pasajeros.
8 camiones.
14 motocicletas.
168 vehículos de menos de 5 metros.
5 vehículos de más de 5 metros.

Licencia número 4:

Embarque y desembarque de un buque de 547 pasajeros.
31 camiones.
4 motocicletas.
52 vehículos de menos de 5 metros.
25 vehículos de más de 5 metros.

Los medios materiales mínimos exigidos con dicho carácter de mínimo son no significativos pues la Autoridad Portuaria dispone de medios de control de equipajes y pasajeros, que pone a disposición de los titulares para prestar el servicio.

Los medios mínimos exigidos para aquellos titulares que hayan solicitado las dos licencias posibles en el puerto de Palma, no tendrán que ser necesariamente la suma de los establecidos en esta Prescripción para cada una de ellas, sino que podrán optimizarse utilizando un mismo medio para las dos, garantizando, en todo caso, el cumplimiento de las exigencias de calidad previstas en este pliego para ambas.

Los titulares de licencias podrán utilizar medios adicionales necesarios, personales y materiales, de forma temporal o permanente para atender buques de mayor capacidad y/o simultaneidades, para garantizar el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio establecidas en este pliego.

En todo caso, una variación significativa de las características del tráfico o de las condiciones de prestación que convengan al interés general, llevará a la Autoridad Portuaria a iniciar una modificación de este Pliego para modificar los medios mínimos exigidos que obligará a los titulares de licencias ya otorgadas a adaptarse de acuerdo con el artículo 113.2 del TRLPEMM.

La Dirección de la Autoridad Portuaria podrá recabar la información necesaria para evaluar la utilización de los medios exigidos como mínimos.

1. Medios humanos.

a) Cuantificación:

a.1 Para las licencias 1,3 y 4:

Un (1) responsable técnico de las operaciones, especializado en las actividades que comprende el servicio así como en el control de calidad de las operaciones, que será el encargado de la coordinación y supervisión general de la prestación integral del servicio.

Un (1) supervisor de la operativa.

Catorce (14) operarios para la atención del control de acceso al área restringida en el preembarque y embarque de vehículos ligeros, y del preembarque y embarque de los conductores de vehículos pesados, para la atención de personas minusválidas y/o con movilidad reducida, para la atención y conducción de los pasajeros, para las labores de la carga/descarga de vehículos, para las labores de la carga/descarga de equipajes, para las labores de facturación de equipajes y expedición de tarjetas de embarque.

Cinco (5) vigilantes de seguridad.

Las empresas titulares de licencias dispondrán de la capacidad suficiente para tener operativos, 2 puestos de control (arco de detección de metales para pasajeros y equipo de exploración de equipajes de mano) de forma simultánea, cuando ello fuese necesario.

Cada puesto de control estará atendido por un mínimo de dos (2) vigilantes de seguridad, de una empresa privada contratada por los titulares de licencias, de ambos sexos: uno para el equipaje de mano y otro para los pasajeros, a los que hay que añadir un (1) vigilante que efectuará los relevos en cada punto de control.

Al objeto de la correspondiente identificación de este personal, prestará su servicio uniformado con la uniformidad que previamente deberá ser sometida a la aprobación de la Dirección de la APB.

a.2 Para la licencia 2:

Ocho (8) vigilantes de seguridad.

Un (1) operario para la organización y guiado de los pasajeros desde la terminal hasta el portalón del buque y viceversa.

Un (1) controlador de las operaciones de la pasarela.

Tres (3) operarios para atención de las personas con movilidad reducida.

Seis (6) operarios para «checking».

Siete (7) operarios para manipulación de maletas.

Un (1) supervisor de operaciones como responsable técnico.

Cada puesto de control estará atendido por un mínimo de dos (2) vigilantes de seguridad, de una empresa privada contratada por los titulares de licencias, de ambos sexos: uno para el equipaje de mano y otro para los pasajeros. Al objeto de la correspondiente identificación de este personal, prestará su servicio uniformado con la uniformidad que previamente deberá ser sometida a la aprobación de la Dirección de la APB.

Para el otorgamiento de licencias de autoprestación de acuerdo con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 133.1 TRLPEMM no se requerirá que los vigilantes de seguridad que se establezcan en su caso como medios mínimos en las correspondientes licencias constituyan personal propio en tierra de la compañía naviera.

b) Cualificación:

El responsable técnico de las operaciones y el supervisor deberán tener dominio de los idiomas castellano e inglés y el resto deberá tener los conocimientos básicos, específicos para la prestación del servicio.

Los vigilantes deberán estar cualificados de acuerdo con la legislación vigente para las labores a realizar y deberá pertenecer a una empresa de seguridad con las autorizaciones necesarias. Este personal conocerá el Reglamento de Explotación y Policía del puerto, y

velará por su cumplimiento dentro de la zona de la terminal o espacio habilitado para la prestación.

Todo el personal de las empresas titulares de licencias deberán reunir los requisitos establecidos en el Real Decreto 1544/2007, en la Orden PRE/3028/2011, de 4 de noviembre, por la que se establecen los protocolos de actuación y de formación de las tripulaciones de los buques de pasaje y la formación del personal de las empresas navieras que presten servicio en las terminales portuarias para la atención de las personas con discapacidad, en lo que sea de aplicación al personal de tierra, y resto de normativa actual y futura por la que se regulen las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, garantizando los servicios de acompañamiento y en especial, haber recibido la formación precisa para la atención ordinaria a las personas con discapacidad y fundamentalmente en orden a atender a éstas en los supuestos de emergencias y evacuación.

En aquellos casos en los que la Guardia Civil, en virtud del artículo 147 del Reglamento de Seguridad Privada, rechazara por falta de idoneidad, temporal o con carácter definitivo, la adscripción de determinado personal encargado de la realización de los controles de seguridad propuestos por los titulares de licencias, éstos procederán a su sustitución inmediata con el fin de que no se produzca un incumplimiento en la aportación de medios humanos.

Otras condiciones relativas a los medios humanos.

1. Los titulares de licencias, podrá compaginar el equipo humano para la realización de las diferentes actividades que componen la prestación del servicio al pasaje, y que se encuentran relacionadas en este Pliego.

2. El personal deberá de estar cualificado para el tipo de actividad que vaya a desarrollar, y la modalidad del contrato puede ser cualquiera de las legalmente establecidas.

3. El personal deberá colaborar en todo momento con las fuerzas de orden público, personal de aduanas y con la Autoridad Portuaria en las actividades propias del servicio y relacionadas con la seguridad y la protección de los pasajeros.

4. Los titulares de licencias cumplirán con lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria, debiendo estar aprobado el Plan de Prevención antes del inicio de la prestación del servicio, comunicando las variaciones, alteraciones, ampliaciones o modificaciones de dicho plan. Igualmente, se comprometerá expresamente, a adoptar los procedimientos y medidas establecidos y a cumplir los pactos y normas que, en relación con la seguridad y salud de los trabajadores, se implanten dentro de la zona portuaria.

5. El personal deberá conocer los medios de que dispone la empresa, el destino y el uso del material destinado a las labores de salvamento, extinción de incendios, lucha contra la contaminación, prevención y control de emergencias, y estará entrenado en su utilización. Esta obligación se extenderá también a su personal que de forma temporal formara parte de la plantilla.

6. El personal, que vestirá con corrección, deberá ir necesariamente uniformado e identificarse por su indumentaria, que deberá haber sido aprobada por la Dirección de la Autoridad Portuaria.

7. En ningún caso el personal tendrá relación laboral alguna con la Autoridad Portuaria y una vez extinguida la licencia la Autoridad Portuaria no se hará cargo del personal adscrito al servicio.

2. Medios materiales.

Los medios materiales mínimos de los que deberá disponer el solicitante en el momento de la prestación del servicio, son los siguientes:

a) Cuantificación.

a.1 Para las licencias 1, 3 y 4:

1. Para la operativa de embarque y desembarque de pasajeros.

Una (1) escala móvil para desembarque y embarque de pasajeros, con barandilla y protección suficiente que garantice su seguridad.

Un (1) conjunto de medios adecuados y suficientes para el acotamiento, vallado y señalización y delimitación de la zona destinada al embarque y desembarque de pasajeros.

Cinco (5) sillas de ruedas para el transporte de personas discapacitadas.

Tres (3) mostradores para el servicio de facturación.

Dos (2) equipos para el control de seguridad.

Se exige a los titulares de licencias la disponibilidad de los equipos de control de seguridad (arco de detección de metales para pasajeros y equipo de exploración de equipajes de mano). Esta disponibilidad podrá justificarse a través de contratos de alquiler o bien acreditando la posibilidad de utilización de equipos de la Autoridad Portuaria. De hecho, los titulares de licencias podrán utilizar, siempre que estén disponibles, los equipos de control puestos a disposición por la Autoridad Portuaria.

En caso de que los titulares de licencias quisieran utilizar medios adicionales para alcanzar los rendimientos y otras exigencias de este Pliego, en operaciones más complejas, los equipos de control, compuestos por arco de detección de metales para pasajeros y equipo de exploración de equipajes de mano, tendrán al menos las siguientes características:

Arco de detección de metales en los pasajeros, de construcción modular para instalación rápida:

Dimensiones: 223,5 cm × 110,5 cm × 60 cm.

Programación de 100 grados de sensibilidad.

Tres zonas de detección independientes.

Alarmas ajustables, contador de paso y con posibilidad de obtención de estadísticas.

Señalización mediante «leds» de la situación del metal (para nuevas incorporaciones de arcos móviles).

Equipo de exploración de equipajes de mano con rayos.

Tamaño del túnel (mm):

Ancho: 760 mm.

Alto: 555 mm.

Penetración: 20 mm. De acero: 25 mm. Con super-realce.

Garantizada para un mínimo de 10 exposiciones a rayos X de películas de alta sensibilidad hasta 2600 ISO/33 DIN.

Equipo de exploración de equipaje no acompañado.

Tamaño del túnel (mm):

Ancho: 910 mm.

Alto: 770 mm.

Penetración: 20 mm. De acero: 25 mm. Con super-realce.

Garantizada para un mínimo de 10 exposiciones a rayos X de películas de alta sensibilidad hasta 2600 ISO/33 DIN.

Los titulares de licencias podrán instalar nuevos equipos fijos a su cargo, cuando ello sea necesario de acuerdo con la demanda presente o prevista, y mediante la correspondiente autorización o concesión de dominio público, o acuerdo contractual con el titular de la terminal, según corresponda.

En todo caso, la Autoridad Portuaria garantizará que sus medios se ofrecen a todos los titulares de forma igual y no discriminatoria, y de forma que no se altere la competencia en la prestación del servicio.

2. Para la operativa de carga y descarga de equipajes y vehículos.

Medios adecuados y suficientes para el acotamiento de la zona destinada a la carga y descarga de equipajes y vehículos.

3. Servicio de carga y descarga de equipajes.

- a) Un (1) carretilla elevadora de un mínimo de 2.000 kg de carga máxima.
- b) Seis (6) carros portamaletas con una capacidad total mínima de 30 m³.
- c) Un (1) cinta transportadora de equipajes de un mínimo de 6 m de longitud y una anchura mínima de 0,9 m.

4. Servicio de carga y descarga de vehículos en régimen de pasaje.

Equipo de señalización portátil para canalización de flujos (vallas, conos, cinta, señales manuales y señales verticales).

Los medios materiales dispondrán de las correspondientes homologaciones y certificados que acrediten su aptitud para la prestación del servicio.

- a.2 Para la licencia 2:

1. Para la operativa de embarque y desembarque de pasajeros.

Una (1) escala móvil para desembarque y embarque de pasajeros, con barandilla y protección suficiente que garantice su seguridad.

Un (1) conjunto de medios adecuados y suficientes para el acotamiento, vallado y señalización y delimitación de la zona destinada al embarque y desembarque de pasajeros.

Siete (7) sillas de ruedas para el transporte de personas discapacitadas.

Cinco (5) mostradores para el servicio de facturación.

Tres (3) equipos para el control de seguridad.

Una (1) carretilla elevadora de un mínimo de 2000 k. de carga máxima.

Seis (6) carros portamaletas con una capacidad total mínima de 30 m³.

Una (1) cinta transportadora de equipajes de un mínimo de 6 m de longitud y una anchura mínima de 0,9 m.

Equipo de señalización portátil para canalización de flujos (vallas, conos, cinta, señales manuales y señales verticales).

Se exige a los titulares de licencias la disponibilidad de los equipos de control de seguridad (arco de detección de metales para pasajeros y equipo de exploración de equipajes de mano). Esta disponibilidad podrá justificarse a través de contratos de alquiler o bien acreditando la posibilidad de utilización de equipos de la Autoridad Portuaria. De hecho, los titulares de licencias podrán utilizar, siempre que estén disponibles, los equipos de control puestos a disposición por la Autoridad Portuaria.

En caso de que los titulares de licencias quisieran utilizar medios adicionales para alcanzar los rendimientos y otras exigencias de este Pliego, en operaciones más complejas, los equipos de control, compuestos por arco de detección de metales para pasajeros y equipo de exploración de equipajes de mano, tendrán al menos las siguientes características:

Arco de detección de metales en los pasajeros, de construcción modular para instalación rápida:

Dimensiones: 223,5 cm X 110,5 cm × 60 cm.

Programación de 100 grados de sensibilidad.

Tres zonas de detección independientes.

Alarmas ajustables, contador de paso y con posibilidad de obtención de estadísticas.

Señalización mediante «leds» de la situación del metal (para nuevas incorporaciones de arcos móviles).

Equipo de exploración de equipajes de mano con rayos.

Tamaño del túnel (mm):

Ancho: 760 mm.

Alto: 555 mm.

Penetración: 20 mm. De acero: 25 mm. Con super-realce.

Garantizada para un mínimo de 10 exposiciones a rayos x de películas de alta sensibilidad hasta 2600 ISO/33 DIN.

Equipo de exploración de equipaje no acompañado.

Tamaño del túnel (mm):

Ancho: 910 mm.

Alto: 770 mm.

Penetración: 20 mm. De acero: 25 mm. Con super-realce.

Garantizada para un mínimo de 10 exposiciones a rayos x de películas de alta sensibilidad hasta 2600 ISO/33 DIN.

Los titulares de licencias podrán instalar nuevos equipos fijos a su cargo, cuando ello sea necesario de acuerdo con la demanda presente o prevista, y mediante la correspondiente autorización o concesión de dominio público, o acuerdo contractual con el titular de la terminal, según corresponda.

En todo caso, la Autoridad Portuaria garantizará que sus medios se ofrecen a todos los titulares de forma igual y no discriminatoria, y de forma que no se altere la competencia en la prestación del servicio.

2. Para la operativa de carga y descarga de equipajes y vehículos.

Medios adecuados y suficientes para el acotamiento de la zona destinada a la carga y descarga de equipajes y vehículos.

3. Servicio de carga y descarga de equipajes.

d) Una (1) carretilla elevadora de un mínimo de 2.000 kg de carga máxima.

e) Seis (6) carros portamaletas con una capacidad total mínima de 30 m³.

f) Una (1) cinta transportadora de equipajes de un mínimo de 6 m de longitud y una anchura mínima de 0,9 m.

4. Servicio de carga y descarga de vehículos en régimen de pasaje.

Equipo de señalización portátil para canalización de flujos (vallas, conos, cinta, señales manuales y señales verticales).

Los medios materiales dispondrán de las correspondientes homologaciones y certificados que acrediten su aptitud para la prestación del servicio.

b) Características de los medios aportados por los titulares de licencias.

Todos los equipos dispondrán de las certificaciones prescritas por la legislación vigente, con el oportuno plan de mantenimiento que acredite su permanencia en las condiciones requeridas.

Los titulares de licencias deberán mantener en buen uso y perfecto estado de conservación los medios materiales adscritos al servicio así como los asociados al cumplimiento de las obligaciones de servicio público, y tenerlos dispuestos para su inspección en cualquier momento por parte de la Dirección de la Autoridad Portuaria.

Los medios tendrán las características necesarias para garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 1544/2007, por el que se regulan las condiciones básicas

de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, y en toda aquella normativa que, actual o futura, sea de aplicación.

Los titulares de licencias podrán compaginar los medios materiales, puestos a disposición del servicio, para las diferentes operativas, en orden a optimizar los recursos materiales para un servicio de calidad

c) Otras condiciones relativas a los medios materiales.

1. Si los medios materiales fueran propiedad de una empresa distinta de la que es titular de la licencia, ésta deberá presentar ante la Dirección de la Autoridad Portuaria el contrato de alquiler de los mismos.

2. Los medios con mecanismos que les proporcionen movimiento, deberán disponer de la correspondiente matrícula concedida por la Dirección de la Autoridad Portuaria y que será renovada, por los titulares de licencias o por sus propietarios, con frecuencia anual y por el procedimiento que aquella disponga.

3. Los titulares de licencias deberán mantener en buen uso todos los medios materiales, debiéndose, ante la Dirección de la Autoridad Portuaria, acreditar su aptitud anualmente por medio de un informe de técnico competente.

4. Los medios materiales deberán ser sustituidos obligatoriamente si su estado de conservación, a juicio de la Dirección de la Autoridad Portuaria, no corresponde con el nivel de calidad exigido en estas prescripciones.

Prescripción 14. *Garantías.*

A fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de estas Prescripciones Particulares, de las sanciones que pudieran imponerse, y de los daños y perjuicios que pudieran producirse, los prestadores deberán aportar, junto con su solicitud, una garantía a favor del Presidente de la Autoridad Portuaria por importe de 20.000 € por cada una de las cuatro licencias posibles.

A fin de garantizar el cumplimiento de la obligación de avisar con más de seis (6) meses de antelación en caso de renuncia a la licencia, y del cumplimiento de la obligación de no abandonar el servicio sin haber renunciado a la licencia, los prestadores aportarán una segunda garantía, junto con su solicitud, a favor del Presidente de la Autoridad Portuaria de 40.000 € por cada licencia solicitada de las cuatro posibles. Este importe se reducirá a la mitad cuando la Autoridad Portuaria otorgue una segunda licencia, a la tercera parte cuando otorgue la tercera, a la cuarta parte cuando otorgue la cuarta y a la quinta parte a partir del otorgamiento de la quinta licencia. Cuando un titular del servicio renuncie a la licencia incumpliendo el plazo de preaviso o abandone el servicio, la Autoridad Portuaria ejecutará esta garantía y reajustará, en su caso, el importe de las garantías exigibles al resto de titulares. Las garantías se constituirán en metálico, o mediante aval bancario o de compañía de seguros, conforme al modelo que determine la Autoridad Portuaria. Las fianzas, que serán solidarias, podrán ser otorgadas por persona o entidad distinta de los titulares de licencias, entendiéndose, en todo caso, que las garantías quedas sujetas a las mismas responsabilidades que si fuesen constituidas por el mismo y sin que puedan utilizarse los beneficios de exclusión, división y orden.

La cuantía de las garantías anteriores se actualizará anualmente en el mismo porcentaje de variación que experimenten las tarifas máximas vigentes de aplicación. No obstante, esta se hará efectiva con periodicidad quinquenal.

La constitución de las garantías no supone en ningún caso que la responsabilidad de los titulares de licencias queden limitadas a su importe.

Extinguida la licencia, conforme a los supuestos previstos en estas Prescripciones Particulares, se llevará a cabo la devolución de las garantías o su cancelación, una vez satisfecho el pago de las obligaciones pendientes con la Autoridad Portuaria y siempre que no proceda la pérdida total o parcial de la misma por responsabilidades en que hubieran incurrido los prestadores del servicio o las sanciones y penalizaciones que les hubieran sido impuestas y no abonadas.

Cuando la Autoridad Portuaria tuviese que hacer uso de la primera garantía, total o parcialmente, los prestadores vendrán obligados a reponerla o complementarla en el plazo de un mes, contado desde el acto de disposición. Si el interesado no restituyese o completase la garantía en el referido plazo, la Autoridad Portuaria podrá extinguir la licencia así como emprender las acciones legales que considere oportunas.

Prescripción 15. *Cobertura de riesgos.*

Será obligación de los prestadores indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de la prestación del servicio objeto de la licencia. Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración, será ésta responsable dentro de los límites señalados en las leyes.

A tal efecto, los titulares de licencias deberán suscribir un seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles daños causados durante la prestación del servicio portuario así como las indemnizaciones por riesgos profesionales. La cuantía de dicho seguro debe ser la que los prestadores estimen suficiente para cubrir los riesgos propios de la prestación del servicio y será, en todo caso, superior a 300.000 € por cada una de las licencias solicitadas de las cuatro posibles. Esta cantidad será revisada cada 3 años por la Autoridad Portuaria teniendo en cuenta la variación del IPC.

Así mismo, las empresas titulares de licencias deberán disponer de la garantía financiera que le permita hacer frente a la responsabilidad medioambiental inherente a la actividad, según corresponda en aplicación de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad medioambiental, por la cantidad que resulte de la evaluación de riesgo y por alguna de las formas recogidas en dicha Ley.

Sección cuarta. Obligaciones de los prestadores

Prescripción 16. *Obligaciones de servicio público, reparto y compensación.*

A. Cobertura universal.

Los titulares de licencias tienen obligación de atender toda demanda razonable, en condiciones no discriminatorias.

B. Colaboración en la formación práctica en la prestación del servicio.

Los titulares de licencias tienen obligación de participar con sus medios en las actividades de formación práctica organizadas por la Autoridad Portuaria.

C. Cooperación en las labores de salvamento, extinción de incendios, lucha contra la contaminación, así como en prevención y control de emergencias.

a) Licencias en general:

Los titulares de licencias deberá cooperar en las labores de salvamento, extinción de incendios, lucha contra la contaminación, así como en prevención y control de emergencias con los medios humanos y materiales adscritos al servicio, en especial en la labor de prevención y control de emergencias.

Los titulares de licencias deberán integrarse en el Plan de Autoprotección de cada Puerto con todos los medios adscritos al servicio, tanto humanos como materiales, al efecto de ponerlos a disposición del Director del Plan en caso de emergencia, y de acuerdo con las órdenes y prioridades emanadas de él, para lo cual, en el plazo no superior a tres meses desde el otorgamiento de la licencia deberá presentar ante la Autoridad su correspondiente inventario de medios que serán los exigidos en este Pliego, su localización, normas de uso y demás requisitos.

Los servicios derivados del Plan de Autoprotección del Puerto se prestarán a requerimiento del Director de la Emergencia. Los prestadores del servicio participarán a

requerimiento de la Dirección de la Autoridad Portuaria en la realización de simulacros de emergencia, sin contraprestación económica alguna.

Los prestadores informarán también de forma inmediata a la Dirección de la Autoridad Portuaria, de aquellas incidencias que puedan afectar a las anteriores materias o a la seguridad marítima en general.

b) Licencias de autoprestación:

Los medios de que deberán disponer estos prestadores destinados a la obligación de servicio público de cooperar en las operaciones de salvamento, extinción de incendios, lucha contra la contaminación, así como en prevención y control de emergencias y en la formación práctica, serán los mismos que se exigen para el caso de las licencias en general.

D. Sometimiento a la potestad tarifaria.

Los prestadores del servicio, salvo los que ostenten una licencia de autoprestación, están sujetos al régimen de tarifas máximas definido en este Pliego en el caso de que no exista suficiente competencia a criterio de la Autoridad Portuaria.

Prescripción 17. Obligaciones de protección medioambiental y de contribución a la sostenibilidad.

Las empresas prestadoras deberán cumplir la normativa aplicable en materia medioambiental así como las normas medioambientales específicas que, en su caso, se establezcan en el Reglamento de Explotación y Policía y en las instrucciones que pueda dictar la Dirección de la Autoridad Portuaria, así como en los sistemas de gestión ambiental que pudiera aprobar la Autoridad Portuaria, con arreglo a los objetivos e indicadores de sostenibilidad ambiental, y serán las responsables de adoptar las medidas necesarias para prevenir y para paliar los efectos medioambientales resultantes de la prestación de los servicios. Deberá adoptar las medidas oportunas para no rebasar los límites de emisión de contaminantes a la atmósfera y de ruido que establezca la normativa medioambiental vigente, evitando que se produzcan o puedan producir episodios de contaminación atmosférica o acústica y adoptando las medidas técnicas necesarias para la reducción de la emisión de partículas contaminantes procedentes de los motores.

En el plazo de un año a partir de la fecha de otorgamiento de la licencia, los prestadores deberán tener implantado y certificado un sistema de gestión medioambiental tipo ISO-14001:2004 o EMAS cuyo alcance comprenda todas las actividades relacionadas con la prestación de servicio regulada por esta licencia.

En aplicación de la Ley 26/2007, de Responsabilidad Medioambiental, las empresas titulares de licencias deberán realizar una evaluación de riesgos y se proveerá de las garantías financieras que en su caso sean de aplicación conforme a la misma.

Prescripción 18. Obligaciones de suministro de información a la Autoridad Portuaria.

Los titulares de licencias deberán suministrar a la Dirección de la Autoridad Portuaria, toda la información que ésta precise para controlar la correcta prestación del servicio y, en especial, la relativa a la calidad de los servicios y a las tarifas con el objeto de garantizar la transparencia y que se ajustan a este Pliego.

a) Información general.

Los prestadores del servicio deberán suministrar anualmente a la Autoridad Portuaria la siguiente información:

Cuentas de la empresa con estricta separación contable entre el servicio y otras actividades que pudieran desarrollar los prestadores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 122 del TRLPEMM.

En el caso de que la Autoridad Portuaria decida revisar las tarifas máximas mediante la realización de un nuevo estudio económico-financiero de acuerdo con lo previsto en el apartado I.4 de la Prescripción 22, o bien vaya a revisar el peso relativo del coste de la mano de obra en la fórmula de actualización de las tarifas máximas de acuerdo con lo previsto en el apartado I.3 de la Prescripción 22, previa petición por parte de aquella, los prestadores estarán obligados a suministrar información sobre su estructura de costes, reflejando los elementos principales de coste, atendiendo a criterios económicos, necesarios para poder determinar de manera razonable el coste real del servicio. En concreto, se deberán detallar y justificar las siguientes partidas:.

Los gastos de personal.

Si los medios materiales no son propios, los importes de los alquileres.

Si los medios son propios, la cuantía de inversión y de amortización anual.

Los importes correspondientes al consumo energético.

Los importes dedicados a mantenimiento preventivo y correctivo, y de conservación.

Los importes de los seguros y póliza de responsabilidad civil.

Las mediciones de los indicadores de calidad establecidos en la Prescripción correspondiente.

Descripción de los mecanismos de coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales.

Certificado de disposición de sistema de gestión basado en la norma ISO 14.001:2004 o acreditaciones EMAS en la fecha en que sea renovado.

Además, los titulares de licencias deberán notificar cualquier alteración en los medios humanos o materiales, o en las instalaciones, en cuanto se produzca o los prestadores la conozcan, siempre respetando los medios mínimos.

b) Registro de Servicios Prestados.

Los titulares de licencias deberán llevar un registro informático diario detallado de los servicios solicitados y prestado, con la estructura e información que se establece en este apartado. La información contenida en el registro deberá ser remitida mensualmente a la Dirección de la Autoridad Portuaria por medio de los procedimientos que la misma establezca. La información contenida en el registro así como la correspondiente documentación de soporte, estará disponible para consulta y verificación por la Autoridad Portuaria durante un plazo mínimo de cuatro años.

Dicho registro debe contener, como mínimo, los siguientes datos para cada servicio:

Dicho registro debe contener, como mínimo, los siguientes datos, por cada servicio:

Número de escala asignado por la Autoridad Portuaria.

Tipo de servicio (embarque, desembarque, tránsito).

Nombre, tipo y GT del buque.

Consignatario/operador del buque (en cruceros).

Lugar de prestación del servicio.

Fecha y hora en que se recibió la solicitud del servicio.

Fecha y hora para la que se solicitó el inicio del servicio¹.

Fecha y hora de comienzo real de la prestación del servicio².

Fecha y hora de finalización del servicio³.

Número de pasajeros (embarcados, desembarcados y/o en tránsito).

Número de equipajes embarcados y/o desembarcados.

Número de vehículos cargados y/o descargados.

Cantidades facturadas (sólo cuando estén vigentes las tarifas máximas).

Tiempo de utilización de pasarelas automóviles/»fingers» de embarque-desembarque.

Número de trabajadores asignados a la prestación directa del servicio.

Número medios utilizados para el control/detección de pasajeros y equipajes acompañados y no acompañados.

Accidentes producidos⁴.

Incidencias⁵.

Quejas presentadas⁶.

¹ Se detallará, para cada tipo de operación/servicio, de acuerdo con los momentos de inicio establecidos en el apartado 2 (Horarios) de la prescripción 11.

² Se detallará, para cada tipo de operación/servicio, de acuerdo con los distintos momentos temporales que se establecen en el apartado 2 (Horarios) de la prescripción 11.

³ Idem.

⁴ En los casos en los que se haya producido un accidente, se aportará la correspondiente investigación así como las medidas que se implantarán en el servicio para que no vuelva a producirse.

⁵ En los casos en los que se haya producido un incidente, se aportará la descripción del mismo y la correspondiente explicación, así como las medidas que se implantarán para que no vuelva a producirse.

⁶ En los casos en los que se haya producido queja o reclamación, se acompañará copia de la misma así como una explicación de la causa que la motivó y las medidas que se adoptarán para que no vuelva a producirse. Para las actividades de embarque y/o desembarque de pasajeros, carga y/o descarga de equipajes, carga y/o descarga de vehículos, controles de seguridad y facturación de equipajes, se añadirá además la siguiente información:

1. Hora solicitada del inicio de la actividad.
2. Hora real del inicio de la actividad.
3. Diferencia entre la hora real del inicio y la hora solicitada.
4. Hora de finalización de la actividad.
5. Indicación de si se ha conseguido cumplir el indicador de calidad.
6. En caso negativo en el punto anterior, se deberá justificar por el licenciario.

Información complementaria a añadir en el Registro de los Servicios Portuarios con la periodicidad diaria:

Datos de la calidad del servicio.

1. Puntualidad en el embarque y/desembarque de pasajeros.
 - a) Declaración de si se ha cumplido la puntualidad requerida en la m 12 de este pliego.
 - b) Porcentajes de servicios puntuales.
 - c) En los casos en los que la diferencia entre la hora real del inicio y la hora solicitada sea superior a 10 minutos, el titular de la licencia aportará la explicación que justifique el retraso.
 - d) Declaración de si se está consiguiendo en el número acumulado de servicios, cumplir el indicador de calidad de la Prescripción 12.
2. Fluidez en los controles de seguridad.
 - a) Declaración de si los tiempos de espera en las colas han sido inferiores a los 15 minutos requeridos en la prescripción 12 de este pliego..
 - b) Porcentajes de servicios en los que se ha cumplido la fluidez requerida.
 - e) En los casos en los que los tiempos de espera hayan superado los 7 minutos durante más de 10 minutos, el titular de la licencia aportará la explicación que justifique la dilación.
 - f) Declaración de si se está consiguiendo en el número acumulado de servicios, cumplir el indicador de calidad de la prescripción 12.
3. Fluidez en la descarga de vehículos en régimen de pasaje.
 - a) Número de vehículos descargados en cada servicio.
 - b) Tiempo transcurrido desde el inicio de la descarga hasta que el último vehículo pasa por el acceso de salida.

- c) Declaración de si se ha cumplido el tiempo requerido en la prescripción 12 de este pliego.
- d) Promedio de duración de los servicios prestados durante el año.
- e) Porcentaje de servicios con duración menor a 45 minutos.
- f) En los casos en los que la duración sea superior a 30 minutos, el titular de la licencia aportará la explicación que justifique la dilación.
- g) Declaración de si se está consiguiendo en el número acumulado de servicios, cumplir el indicador de calidad de la prescripción 12.

4. Fluidez en la descarga de equipajes en buques de pasaje y buques mixtos de carga y pasaje, en régimen de transporte y en navegación o de cabotaje, o exterior.

- a) Tiempo transcurrido desde el inicio de la descarga y hasta que se entrega el último equipaje.
- b) Declaración de si se ha cumplido el tiempo requerido en la prescripción 12 de este pliego.
- c) Porcentaje de servicios con duración menor a 1 hora.
- d) En los casos en los que la duración sea superior a 1 hora, el titular de la licencia aportará la explicación que justifique la dilación.
- e) Declaración de si se está consiguiendo en el número acumulado de servicios, cumplir el indicador de calidad de la prescripción 12.

5. Seguridad.

- a) Declaración de si el servicio se ha prestado sin accidentes.
- b) Porcentaje de servicios sin accidentes.
- c) En los casos en los que se produzca un accidente, se aportará la correspondiente investigación así como las medidas que, por parte del titular de la licencia, se implantarán en el servicio para que no vuelva a producirse.
- d) Declaración de si se está consiguiendo en el número acumulado de servicios, cumplir el indicador de calidad de la prescripción 12.

6. Normalidad.

- a) Declaración de si el servicio se ha prestado sin incidentes.
- b) Porcentaje de servicios sin incidentes.
- c) En los casos en los que se produzca un incidente, se aportará la correspondiente explicación así como las medidas que, por parte del titular de la licencia, se implantarán en el servicio para que no vuelva a producirse.
- d) Declaración de si se está consiguiendo en el número acumulado de servicios, cumplir el indicador de calidad de la prescripción 12.

7. Satisfacción.

- e) Declaración de si el servicio se ha prestado sin quejas ni reclamaciones.
- f) En el caso de que se haya producido alguna queja o alguna reclamación, se entregará una copia de la misma así como una explicación de la causa que la motivó, con las medidas que adoptará el titular de la licencia para que no se vuelva a producir.
- g) Porcentaje de servicios sin incidentes.
- h) Declaración de si se está consiguiendo en el número acumulado de servicios, cumplir el indicador de calidad de la prescripción 12.

La información contenida en el registro deberá ser facilitada a la Dirección de la Autoridad Portuaria con una periodicidad mensual y la información en él contenida deberá estar disponible durante un plazo mínimo de 4 años.

- c) Informaciones puntuales al Capitán Marítimo.

Los titulares de licencias deberán informar al Capitán Marítimo de cualquier incidencia que se observe durante la prestación del servicio y que tenga o pueda tener efectos sobre la seguridad marítima.

d) Información adicional.

Además, sin perjuicio de la información suministrada conforme a los apartados anteriores, la Dirección de la Autoridad Portuaria podrá solicitar cuanta información adicional y documentación considere conveniente, para comprobar el cumplimiento de las obligaciones que se les impongan para atender los requerimientos que vengan impuestos por el TRLPEMM y en este Pliego, la licencia otorgada con arreglo a éste, y demás normativa de aplicación, así como para satisfacer necesidades estadísticas.

e) Facultad de control e inspección.

La Dirección de la Autoridad Portuaria podrá inspeccionar en todo momento el cumplimiento de las condiciones de la licencia otorgada de conformidad con el presente Pliego de Prescripciones Particulares y demás regulación aplicable, y en especial la efectiva adscripción de los medios humanos y materiales propuestos y aprobados por la Autoridad Portuaria, así como los procedimientos operativos de embarque y desembarque de pasajeros, y de carga y descarga de equipajes.

f) Incidencias, quejas y reclamaciones sobre la prestación del servicio.

Las incidencias, así como las quejas y reclamaciones presentadas a los titulares de licencias deberán ser trasladadas de forma inmediata a la Dirección de la Autoridad Portuaria y por el procedimiento que ésta establezca.

La tramitación se efectuará de acuerdo con las normas y procedimientos aplicables a su naturaleza.

g) Información sobre las tarifas aplicadas.

Los titulares de licencias deberán facilitar a la Dirección de la Autoridad Portuaria información detallada sobre sus tarifas y estructura tarifaria, que deberán ser públicas.

Deberá disponer de una página web, donde hará públicas sus tarifas, además de la información general de servicio que considere conveniente.

Sección quinta. Plazo y condiciones económicas

Prescripción 19. *Valoración de la inversión exigida.*

La inversión exigida en medios materiales con carácter de mínimo en la prescripción correspondiente no se considera significativa.

No obstante, si los prestadores invierten en medios materiales, se considerará que una inversión es significativa si se cumplen los dos criterios siguientes:

- 1) $\text{Inversión}/2 > \text{Ingresos anuales}/3$.
- 2) Inversión superior a una de las cantidades indicadas a continuación:

En equipos y material móvil: 500.000 €.

En obras e instalaciones fijas que tengan incidencia en la prestación del servicio: 2.000.000 €.

A los efectos de que por parte de la Autoridad Portuaria se pueda verificar la corrección de las valoraciones aportadas por los solicitantes de licencias, éstos presentarán un proyecto y/o relación de unidades elaborado por técnico competente, que incluya cuadro de precios y justificación de los mismos con criterios de mercado.

Prescripción 20. *Plazo de la licencia.*

De acuerdo con el artículo 114 del TRLPEMM el plazo de la licencia para la prestación del servicio es de dos (2) años, y en el caso de que exista inversión significativa el plazo se establecerá calculándolo mediante la siguiente fórmula.

$$\text{Plazo} = 3 \times \text{Inversión/Ingresos anuales estimados}^{(*)}$$

En función de las circunstancias del titular de la licencia, en el supuesto de que exista inversión significativa en equipo y material móvil, los plazos máximos de las licencias serán en todo caso los establecidos en el punto 2º de la letra d) del artículo 114.1 del TRLPEMM. Igualmente, en el supuesto de que exista inversión significativa en obras e instalaciones fijas que tengan incidencia en la prestación del servicio, los plazos máximos de las licencias serán los establecidos en el punto 3º de la letra d) del artículo 114.1 del TRLPEMM.

(*) Ingresos anuales medios estimados justificadamente por el solicitante de la licencia, a criterio de la Autoridad Portuaria.

Prescripción 21. *Estructura, cuantías máximas, actualización y revisión de tarifas.*

Las tarifas incluirán todos los costes en que incurran los titulares de licencias por la prestación del servicio, no estando autorizado a cobrar cantidad alguna por ningún otro concepto.

1.1 Estructura.

Las tarifas correspondientes al embarque/desembarque de pasajeros en régimen de transporte y en cruceros de tránsito, se cobrará por pasajero (embarcado o desembarcado).

Las tarifas correspondientes al embarque y desembarque de pasajeros y carga y descarga de equipajes en cruceros de base se cobrarán por pasajero embarcado o desembarcado.

Las tarifas correspondientes a Carga y descarga de vehículos en régimen de pasaje se cobrarán por cada vehículo embarcado o desembarcado.

Las tarifas correspondientes a la carga/descarga de equipajes se cobrarán por cada pasajero que haya facturado equipaje no acompañado.

1.2 Cuantías máximas.

Si el número de prestadores del servicio está limitado o es insuficiente para garantizar la competencia serán de aplicación, cuando así lo apruebe el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de acuerdo con las circunstancias de cada puerto, las tarifas máximas del servicio portuario al pasaje previstas en este apartado.

Embarque/desembarque de pasajeros (en euros por pasajero):

Pasajeros en régimen de transporte: 2,00 €.

Pasajeros conductores de camión en régimen de transporte: 0,75 €.

Pasajeros en régimen de cruceros turístico en tránsito: 4,82 €.

Embarque/desembarque de pasajeros y carga y descarga de equipajes en cruceros de base (en euros por pasajero de base):

Pasajeros en régimen de cruceros turístico en puerto base: 10,76 €.

Carga y descarga de vehículos en régimen de pasaje (en euros por vehículo):

Vehículos turismos menores o iguales a 5 m: 2,00 €.

Vehículos turismos de más de 5 m: 3,00 €.

Motocicletas: 1,00 €.

Autocares: 6,00 €.

Carga y descarga de equipajes en régimen de transporte (en euros por pasajero).

Carga y descarga de equipaje: 6 €.

Facturación tarjetas de embarque (en euros por pasajero).

Facturación: 1 €.

Los titulares de licencias tendrán derecho a un incremento de hasta el 25 % del importe a facturar cuando el cliente solicite la prestación de un servicio con menos de 12 horas de antelación a su inicio.

Los titulares de licencias tendrán derecho a un incremento de hasta el 50 % del importe a facturar cuando el cliente solicite la modificación de la reserva:

Modificando el inicio de la prestación con menos de dos horas de antelación a dicho inicio previsto, adelantándolo más de una hora o retrasándolo más de dos horas.

Modificando cualquier otro dato necesario para realizar el servicio que implique una prolongación superior al 20 % en el tiempo previsto para su realización.

No modifique la solicitud con una antelación mínima de 2 horas a la hora solicitada de inicio de la prestación, y por causas imputables al cliente (retrasos en la llegada del buque, retrasos en la salida, etc...), el servicio se inicie con un retraso superior a una hora.

I.3 Actualización.

La Autoridad Portuaria podrá actualizar anualmente las tarifas máximas según la siguiente fórmula:

$$K_{\text{actualización tarifas}} = K_{\text{tráfico}} \times K_{\text{coste}}$$

Siendo,

$$K_{\text{tráfico}} = 1 - 0,5 \times \Delta T/T$$

donde:

$\Delta T/T$ = Variación anual de pasajeros de crucero o en régimen de transporte (según el caso) en el Puerto, en tanto por uno y con su signo.

Y siendo:

$$K_{\text{coste}} = 1 + 0,9 \times \text{Incr}_{\text{m.o.}} \times \text{pes}_{\text{om.o}}$$

Donde:

$\text{Incr}_{\text{m.o.}}$ = coeficiente de revisión de la mano de obra (expresado como incremento y en tanto por uno del factor de mano de obra respecto del coste total) y calculado tomando la variación del coste laboral proporcionada por el INE en su apartado «52.–Almacenamiento y actividades anexas al transporte» calculando la media de los últimos 4 trimestres respecto de la media de los trimestres 5 a 8 anteriores.

$\text{pes}_{\text{m.o.}}$ = proporción del peso del factor de mano de obra respecto del coste total = 0,55 (*).

(*) Este valor será revisado cada cinco años.

La Autoridad Portuaria calculará la variación anual de pasajeros de crucero o en régimen de transporte (según el caso) en el Puerto, y la proporción del peso del factor de mano de obra respecto del coste total como media de los valores correspondientes a todos los prestadores del servicio, y a partir de la información suministrada por ellos mismos sobre la estructura de costes o a partir de otra válida para este fin.

En todo caso las variaciones de tráfico, el peso del factor de mano de obra y el coeficiente de revisión de mano de obra se corresponderán con los acumulados del período interanual que, en su caso, sea objeto de actualización.

I.4 Revisión.

En el caso de que, como consecuencia de la aplicación de la fórmula de actualización se produjeran incrementos o disminuciones, superiores al 10%, la Autoridad Portuaria se reserva la potestad de no aplicar la citada fórmula y revisar la cuantía de las tarifas máximas mediante la realización de un nuevo estudio económico financiero, en el que se tengan en cuenta las variaciones de los diferentes elementos que integran el coste del servicio, así como las variaciones experimentadas en el volumen de los servicios prestados y en el importe de la facturación de los mismos.

Esta revisión representa una modificación del pliego, y para su aprobación se seguirá el mismo procedimiento seguido para la aprobación de este.

II. Tarifas por intervención en emergencias, extinción de incendios, salvamento o lucha contra la contaminación.

A los servicios prestados en respuesta a solicitudes de la Autoridad competente en emergencias, operaciones de salvamento, lucha contra incendios, o lucha contra la contaminación se aplicará una tarifa de 20 €/h por cada operario puesto a disposición del director de la emergencia, y los costes puntuales identificables que ocasionen darán lugar al devengo de las compensaciones correspondientes.

III. Consecuencias del impago de tarifas por el cliente.

Los titulares de licencias, previa notificación a la Autoridad Portuaria, podrá suspender temporalmente la prestación de servicios a usuarios por impago reiterado. El requerimiento al usuario que haya incurrido en impago, se practicará por los titulares de licencias por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el usuario, así como de la fecha, identidad y contenido del mismo. Una vez realizado y acreditado el pago de lo adeudado se reiniciará la prestación de los servicios.

La suspensión del servicio, en su caso, será levantada por motivos de seguridad, a requerimiento de la Dirección de la Autoridad Portuaria.

Prescripción 22. *Tasas a abonar a la Autoridad Portuaria.*

Los titulares de licencias estarán obligados a la satisfacción de las siguientes tasas:

a) Tasa de actividad.

La prestación de servicios por los titulares de licencias devengará la correspondiente tasa a favor de la Autoridad Portuaria de conformidad con el artículo 183 del TRLPEMM.

La cuota íntegra de la tasa se calculará aplicando a la base imponible el tipo de gravamen de acuerdo con lo siguiente:

La base imponible será el número de pasajeros.

El tipo de gravamen, de acuerdo con los criterios y límites establecidos en el artículo indicado, será de 0,02 € por pasajero y de 0,05 € por vehículo.

De acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 188 del TRLPEMM, el importe anual devengado por la Autoridad Portuaria por este concepto, no podrá exceder del mayor de los siguientes valores:

Cuando la actividad se realice con ocupación privativa del dominio público, ligada indispensablemente a la prestación del servicio, el 100% de la tasa de ocupación.

Cuando la actividad se realice sin ocupación privativa del dominio el 6% del importe neto anual de la cifra de negocio o, en su defecto, del volumen de negocio desarrollado en el puerto al amparo de la licencia.

Del mismo modo la cuantía anual no será inferior al mayor de los siguientes valores, según corresponda:

Cuando la actividad se realice con ocupación privativa del dominio público, ligada indispensablemente a la prestación del servicio, del 20% de la tasa de ocupación.

Cuando la actividad se realice sin ocupación privativa del dominio público del 1% del importe neto anual de la cifra de negocio, o volumen de negocio desarrollado al amparo de la licencia.

Al finalizar cada ejercicio, los titulares de licencias facilitarán el importe neto anual de la cifra de negocio y la cuantía real de la base imponible (número de pasajeros), que servirá de base para la regularización de la cuota íntegra anual. Este volumen de negocio deberá ser acreditado adecuadamente mediante la presentación de las cuentas anuales.

El tipo de gravamen de esta tasa se actualizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 190 del TRLPEMM.

La base imponible y el tipo de gravamen asociado a la misma se incluirá expresamente en la licencia y no será revisable salvo por lo indicado en los párrafos anteriores o por modificación de este Pliego.

A solicitud de los prestadores y previa acreditación del cumplimiento de las condiciones exigidas, se aplicarán las posibles bonificaciones previstas en el artículo 245 del TRLPEMM.

Esta tasa será abonada por trimestres vencidos, debiendo los titulares de licencias presentar a la Dirección de la Autoridad Portuaria la declaración de la actividad para su liquidación.

b) Tasa de ocupación.

En caso de que existiera una concesión o autorización otorgada al prestador del servicio, éste deberá abonar la tasa de ocupación de dominio público correspondiente de acuerdo con lo establecido en el título de dicha concesión o autorización y en los artículos 173 a 182 del TRLPEMM.

Prescripción 23. Tarifas a abonar a la Autoridad Portuaria.

Por suministros: Serán por cuenta de los titulares de licencias los consumos de agua y electricidad, así como cualquier otro suministro consumido.

Por utilización de equipos: El alquiler de las pasarelas automóbiles y de los equipos de control (arcos de detección de metales para pasajeros y equipos de exploración de equipajes de mano), propiedad de la Autoridad Portuaria constituye un servicio comercial que ésta presta por insuficiencia o ausencia de la iniciativa privada, de acuerdo con el artículo 140 del TRLPEMM, y está sujeta al abono de las tarifas que sean aprobadas por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria.

Por cualquier otro servicio comercial: Los titulares de licencias deberán abonar todos los servicios comerciales solicitados de la Autoridad Portuaria, la cual no será responsable de ningún gasto que ocasione la prestación o que sea necesario para la prestación del servicio.

Prescripción 24. Compensaciones económicas.

Las compensaciones económicas a abonar por los titulares de las licencias de autoprestación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 del TRLPEMM, se obtendrán de aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Importe compensación anual} = C_{\text{fmm}} \times \% \text{ actividad prestador}$$

Donde:

C_{fmm} = costes fijos anuales de personal, amortización, mantenimiento y seguro de los medios humanos y materiales mínimos establecidos en los puntos 1 y 2 de la Prescripción 14ª.

% actividad prestador = porcentaje que se estima representará realizada por el titular de la licencia de autoprestación en relación con el total de actividad anual del servicio portuario objeto del presente pliego, medida dicha actividad en número de pasajeros operados en los tipos de servicios objeto de la licencia.

Los valores de los distintos parámetros de coste y el porcentaje de actividad del prestador se determinarán por la Autoridad Portuaria ante cada petición de licencia de autoprestación.

La distribución de las compensaciones entre los prestadores abiertos al uso general se realizará a partes iguales entre dichos prestadores.

Sección sexta. Penalizaciones

Prescripción 25. Penalizaciones a los titulares de licencias.

Para garantizar un correcto cumplimiento de este Pliego de Prescripciones Particulares y, sin perjuicio de la reclamación de daños y perjuicios a que hubiere lugar, y de otros derechos y acciones que correspondan a la Autoridad Portuaria, ésta podrá imponer las penalizaciones que establece esta Prescripción y que serán aplicables a los incumplimientos puntuales de los indicadores de calidad (Prescripción 12) por parte del titular de licencia, con carácter previo al inicio de expedientes administrativos que, por reiteración en los incumplimientos, pudieran derivar en la calificación de los hechos como infracción grave en aplicación de lo dispuesto en el artículo 307.5.a) TRLPEMM.

Por incumplimiento de los indicadores, conforme a la cláusula 13:

Fluidez: 1.500 €.

Puntualidad: 1.500 €.

Seguridad: 500 €.

Normalidad: 500 €.

Satisfacción: 1.000 €.

Por cada mes de retraso en la presentación de las certificaciones de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral exigidas, sin perjuicio de que dichos retrasos puedan ser considerados causas de extinción de la licencia de acuerdo con lo dispuesto en la letra c) e la prescripción 9: 500 €.

Las cuantías establecidas en el párrafo anterior se actualizarán de forma quinquenal a partir de la aprobación de estas Prescripciones Particulares al objeto de adaptarlas a las variaciones experimentadas por el IPC acumulado para el conjunto nacional en el mes de octubre durante ese periodo.

Los titulares de licencias abonarán a la Autoridad Portuaria, durante el primer mes de cada año natural, el importe acumulado anual de dichas penalizaciones.

Las penalizaciones anteriores darán derecho a la Autoridad Portuaria, previa audiencia de las empresas titulares de licencias y mediante la correspondiente resolución motivada, a la incautación de la cantidad correspondiente de la garantía, la cual deberá ser repuesta por dichos titulares en el plazo indicado en este Pliego.

Las penalizaciones referidas en los párrafos anteriores no excluyen la indemnización a que la Autoridad Portuaria, los usuarios o terceros puedan tener derecho por los daños y perjuicios ocasionados por los titulares de licencias.

Además de las penalizaciones, cuando un incumplimiento sea constitutivo de infracción de acuerdo con el régimen sancionador establecido en el título IV del TRLPEMM, la Autoridad Portuaria podrá aplicar la multa o sanción correspondiente.

*Sección séptima. Otras prescripciones**Prescripción 26. Protección de datos de carácter personal.*

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), la Autoridad Portuaria informa al interesado que los datos personales que en su caso sean recogidos a través de la presentación de la documentación requerida para el otorgamiento de una licencia para la prestación del servicio portuario objeto del presente Pliego de Prescripciones Particulares serán objeto de tratamiento, automatizado o no, bajo la responsabilidad de la Autoridad Portuaria con la finalidad de comprobar la acreditación por el solicitante del cumplimiento de las condiciones y requisitos recogidos en las mismas, solicitar cuanta documentación adicional resulte necesaria, atender sus solicitudes de información, comunicarle el acuerdo del Consejo de Administración relativo al otorgamiento o no de la licencia, proceder de oficio a su inscripción en el registro de empresas prestadoras de servicios portuarios, remitir cualquier otra documentación necesaria al respecto, así como cualquier otro trámite previsto conforme a la normativa de aplicación y el mantenimiento de históricos.

Asimismo, se informa al interesado que de conformidad con la legislación vigente, la Autoridad Portuaria deberá comunicar la información y datos personales obrantes en el procedimiento de otorgamiento de la licencia a los siguientes Organismos y terceros: Jueces y Tribunales, en su caso, cuando fuera requerido legalmente para ello, Organismo Público Puertos del Estado (OPPE) para su inclusión en el Registro General de empresas prestadoras de servicios portuarios básicos, a la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) para realización de las funciones de fiscalización que tiene atribuidas y en general, a cualesquiera otros terceros a quienes, en virtud de la normativa vigente la Autoridad Portuaria tuviese la obligación de comunicar los datos o que accediesen a la información obrante en el referenciado registro dado su carácter público.

El interesado consiente expresamente el citado tratamiento mediante la presentación de la solicitud de otorgamiento de la licencia y la entrega, por tanto, a la Autoridad Portuaria de toda aquella documentación en la que se haga constar sus datos personales y se compromete a comunicar en el menor plazo de tiempo a la Autoridad Portuaria cualquier variación de los datos recogidos a través del presente pliego o los generados durante la tramitación de su solicitud de licencia con el fin de que la citada Autoridad pueda proceder a su actualización. Cuando los datos personales hayan sido facilitados directamente por el propio interesado, la Autoridad Portuaria considerará exactos los facilitados por éste, en tanto no se comunique lo contrario.

En cumplimiento de lo establecido en la LOPD, en caso de que el interesado deba facilitar datos de carácter personal referentes a personas físicas distintas de las identificadas en el presente pliego, ya sea en fase de tramitación de la licencia o durante la prestación del servicio, deberá, con carácter previo a su comunicación a la Autoridad Portuaria, informarles de los extremos contenidos en esta Prescripción.

La cesión de datos personales de terceros a la Autoridad Portuaria queda condicionada al principio de legitimidad, necesidad y proporcionalidad y a la comunicación de datos pertinentes, no excesivos, actuales y veraces, y requiere con carácter previo informar y solicitar el consentimiento a dichos terceros para el tratamiento de sus datos conforme los extremos contenidos en la presente comunicación. Cuando los datos cedidos por el interesado a la Autoridad Portuaria resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, el interesado deberá cancelarlos y sustituirlos de oficio por los correspondientes datos rectificadas o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud -salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento o un plazo específico para ello- y comunicar en el mismo plazo a la Autoridad Portuaria, la rectificación o cancelación efectuada.

Asimismo el interesado queda obligado a entregar a cada una de las personas físicas cuyos datos sean cedidos a la Autoridad Portuaria la correspondiente comunicación informativa, la cual deberá ser firmada individualmente por cada uno de los afectados y devuelta a la Autoridad Portuaria junto con la restante documentación que sea pertinente.

A tales efectos, la entrega por parte del interesado a la Autoridad Portuaria de cualquier documentación que contenga datos de carácter personal deberá garantizar la adopción de las medidas de seguridad pertinentes de acuerdo con el título VIII del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, y en particular, se adoptarán las medidas dirigidas a evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.

El interesado podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición solicitándolo por escrito dirigido a la Autoridad Portuaria en las siguientes direcciones:

Muelle Viejo 5, Palma de Mallorca (07012).

O en aquella que la sustituya y se comunique en el Registro General de Protección de Datos.

Prescripción 27. *Coordinación en materia de prevención de riesgos laborales.*

De acuerdo con lo señalado en el artículo 65 del TRLPEMM, los titulares de licencias responderán del cumplimiento de las obligaciones de coordinación de actividades empresariales durante la prestación del servicio de embarque o desembarque de pasajeros, cuando la misma se realice en los espacios no otorgados en régimen de concesión o autorización.

Los titulares de licencias deberán disponer de manera permanente, de la homologación de la Autoridad Portuaria de Baleares en materia de coordinación de actividades empresariales, debiendo cumplir en todo momento el Plan de Coordinación de Actividades Empresariales de la Autoridad Portuaria de Baleares.

La pérdida de la homologación supondría, además de las sanciones a las que hubiese lugar, que los titulares de licencias no podrían prestar el servicio hasta que fuese recuperada.

Prescripción 28. *Responsabilidad de la Autoridad Portuaria frente a los prestadores del servicio en relación a los medios humanos y de capital.*

Una vez finalizado el plazo de la licencia, la Autoridad Portuaria no se hará cargo de los medios humanos y materiales de que dispongan los prestadores del servicio. La Autoridad Portuaria no está obligada a mantener dicho empleo; la inversión realizada en tales medios durante la vigencia de la licencia, y que esté pendiente de amortizar a su término, no generará derecho a indemnización alguna.

Prescripción 29. *Asunción de responsabilidades.*

El servicio se realizará por los titulares de licencias bajo su exclusivo riesgo y ventura.

Serán por cuenta de los prestadores del servicio los consumos de combustible, agua y electricidad, así como cualquier otro servicio que pueda utilizar en el puerto, y todos los demás gastos que ocasione la prestación y que sean necesarios para el funcionamiento del servicio.

Serán por cuenta de los titulares de licencias todos los impuestos, arbitrios o tasas derivadas de la prestación del servicio, con arreglo a la legislación vigente en cada momento.

Los titulares de licencias para la prestación del servicio mantendrán al corriente el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales y de seguridad social durante todo el periodo de duración de la licencia y así deberán acreditarlo ante la Autoridad Portuaria.

De acuerdo con lo establecido en el apartado 8.a) del artículo 113 del TRLPEMM, se incluirá en la licencia la siguiente cláusula: «la Autoridad Portuaria no responderá en ningún caso de las obligaciones de cualquier naturaleza que correspondan a los prestadores del servicio frente a sus trabajadores, especialmente las que se refieran a relaciones laborales, salario, prevención de riesgos o Seguridad Social».

De acuerdo con lo establecido en el apartado 8.b) del artículo 113 del TRLPEMM, se incluirá en la licencia la siguiente cláusula: Será obligación del prestador indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de la prestación del servicio objeto de la licencia. Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados

como consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración, será ésta responsable dentro de los límites señalados en las leyes.

Prescripción 30. *Sometimiento a la jurisdicción española.*

La solicitud de licencia para prestar este servicio implica el sometimiento del solicitante, tanto en la tramitación de la licencia como durante su vigencia y resto de actuaciones a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que correspondiera al solicitante.

ANEXO I

Documentación a presentar para solicitar cada licencia

De acuerdo con este pliego y con el artículo 70.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la solicitud irá acompañada de la siguiente documentación y que podrá aportarse en original o copia auténtica:

De carácter administrativo

1. Documentación acreditativa de la capacidad de obrar del solicitante.

Si se trata de una persona física, documento nacional de identidad o, en el supuesto de ciudadanos extranjeros, el documento equivalente.

Las personas jurídicas mediante la presentación de la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que conste su objeto social, las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.

Cuando se trate de empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea, la capacidad de obrar se acreditará por su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde estén establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan en la normativa de desarrollo de la legislación de contratos del sector público. Los demás empresarios extranjeros, deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

2. Documentos que acrediten la representación. Los que comparezcan o firmen solicitudes en nombre de otros, deberán presentar poder bastante al efecto, en su caso, debidamente inscrito en el Registro Mercantil, acompañado del correspondiente certificado de su vigencia, y el documento nacional de identidad o, en el supuesto de ciudadanos extranjeros, el documento equivalente.

3. Designación de un representante, con facultades suficientes y con domicilio en el ámbito territorial de competencias de la Autoridad Portuaria, a los efectos de establecer una comunicación regular.

4. Declaración de la composición accionarial o de participaciones en el momento de la solicitud. Cualquier cambio producido durante el procedimiento de tramitación de la licencia deberá ser puesto inmediatamente en conocimiento de la Autoridad Portuaria, de manera que quede constancia de la citada composición accionarial o de participaciones en la fecha de otorgamiento de la licencia.

5. Sendas certificaciones acreditativas del cumplimiento de las obligaciones de carácter fiscal y laboral por la Administración Tributaria y de la Seguridad Social.

6. Declaración responsable del cumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 121 del TRLPEMM.

7. Declaración responsable de disponer, y mantener a lo largo de la vigencia de la licencia, los permisos, autorizaciones y licencias legalmente exigibles para el ejercicio de la actividad.

De carácter económico-financiero

8. Documentación acreditativa de la solvencia económico-financiera del solicitante, de acuerdo con lo establecido en la Prescripción correspondiente.

9. Documentación acreditativa de la constitución de las dos garantías exigidas en la Prescripción correspondiente.

10. Documentación acreditativa de disponer de un seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos propios de la prestación del servicio por la cantidad mínima establecida en la Prescripción correspondiente.

11. Información relativa a las inversiones a realizar por el solicitante, para su análisis y, en su caso, consideración en la determinación del plazo de vigencia de la licencia, de acuerdo con lo previsto en las prescripciones 20 y 21.

De carácter técnico

12. Memoria del servicio a que hace referencia la Prescripción correspondiente, con descripción detallada de:

a) Los sistemas para registrar las solicitudes, el desarrollo de las actividades, los incidentes y las reclamaciones de cada servicio.

b) El sistema de aseguramiento de la calidad, la seguridad y la protección del medio ambiente.

c) Plan de organización de los servicios en el que se especifiquen la asignación de recursos humanos, turnos de trabajo, procedimientos y plan de respuestas a las emergencias, y mantenimiento de la formación y adiestramiento continuo de su personal, de acuerdo con las buenas prácticas y con las previsiones formativas que se establezcan, así como con los planes que, en su caso, determine la Dirección de Autoridad Portuaria en este ámbito o con carácter general.

13. Acreditación específica de disponer de los medios humanos y materiales que se adscribirán al servicio con sujeción, en todo caso, a los requerimientos mínimos al efecto exigidos en este Pliego. Asimismo se aportará acreditación de las homologaciones y certificados correspondientes de los vehículos y del resto de la maquinaria, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad.

14. Certificación del tipo ISO 9001 o, en su defecto, compromiso de aportar en el plazo máximo de un año desde la fecha de otorgamiento de la licencia, dicha certificación, que en todo caso deberá versar sobre aspectos que constituyen las actividades habituales del servicio.

15. Estudio de seguridad y plan de contingencias del servicio, y que incluirá también el plan de prevención de riesgos laborales conforme a lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, así como en el Plan de Autoprotección precisando el inventario de medios, su localización, su permanencia, horarios y demás requisitos; así como una declaración responsable de su adaptación a los correspondientes del Puerto en el plazo de tres (3) meses tras el otorgamiento de la licencia, ello siguiendo las indicaciones del Director del Puerto.

De otro carácter

16. Comunicaciones informativas relativas a la Ley Orgánica de Protección de Datos hechas a cada una de las personas físicas cuyos datos sean cedidos a la Autoridad Portuaria y firmadas individualmente por cada uno de los afectados.

17. Declaración expresa de conocer y aceptar las condiciones de este Pliego.

18. Compromiso de notificar a la Autoridad Portuaria cualquier modificación o circunstancia que afecte o pueda afectar al contenido de la documentación relacionada en los párrafos anteriores y se produzca con posterioridad a la solicitud y/o al otorgamiento de la licencia; ello de acuerdo con el artículo 121.3 del TRLPEMM.