



RESOLUCIÓN DE LA DIRECCION GERENCIA DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID POR LA QUE SE RESUELVE EL PROCEDIMIENTO DE IMPOSICION DE PENALIZACIONES DENTRO DEL CONTRATO DENOMINADO “ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL TRANSPORTE INTERURBANO Y URBANO POR CARRETERA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2022 Y 2023” (EXPTE. A/SER-006896/2022)

ANTECEDENTES

PRIMERO.- Tramitada la licitación referida al contrato “Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en el transporte interurbano y urbano por carretera de la Comunidad de Madrid en 2022 y 2023”, la misma fue adjudicada mediante resolución del Director Gerente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) con fecha de 22 de septiembre de 2022, a la empresa SIGMADOS S.L.

SEGUNDO.- Comunicada tal Resolución, se formaliza el contrato el día 20 de octubre de 2022, comprometiéndose así la empresa a llevar a cabo la ejecución del contrato con estricta sujeción a lo establecido en los pliegos de cláusulas administrativas particulares (PCAP) y de prescripciones técnicas particulares (PPT). El precio del contrato se estableció en 185.000,00€ sin IVA conforme a la baja ofertada por la empresa en la fase de licitación. El contrato tiene por objeto realizar dos estudios de opinión sobre el servicio de transporte interurbano por carretera, uno en 2022 y otro en 2023.

TERCERO.- En el Pliego de Prescripciones Técnicas firmado por la empresa se establecen los requisitos a cumplir anualmente para la correcta ejecución del contrato. SIGMADOS S.L. no ofertó la realización de encuestas adicionales a lo establecido en el pliego durante la fase de licitación, por lo que se considera que las encuestas a realizar en 2022 son las que quedaron establecidas en cantidad y forma en el Pliego de Prescripciones Técnicas, siendo:

El tamaño de la muestra teórica será de 13.500 entrevistas/año, distribuidas convenientemente de forma que obtengan datos representativos por concesión. El tamaño mínimo asignado por concesión se recoge en el siguiente cuadro:



| Concesión | Muestra | | Concesión | Muestra |
|-----------|---------|--|--------------|--------------|
| URCM-005 | 385 | | VCM-402 | 380 |
| URCM-013 | 370 | | VCM-403 | 380 |
| URCM-014 | 360 | | VCM-404 | 385 |
| URCM-058 | 375 | | VCM-500 | 370 |
| URCM-148 | 375 | | VCM-501 | 385 |
| URCM-152 | 300 | | VCM-502 | 375 |
| URCM-161 | 375 | | VCM-503 | 325 |
| VCM-101 | 385 | | VCM-504 | 355 |
| VCM-102 | 355 | | VCM-600 | 300 |
| VCM-103 | 375 | | VCM-601 | 385 |
| VCM-200 | 370 | | VCM-602 | 385 |
| VCM-201 | 380 | | VCM-603 | 370 |
| VCM-202 | 385 | | VCM-604 | 380 |
| VCM-203 | 375 | | VCM-605 | 375 |
| VCM-204 | 250 | | VCM-606 | 375 |
| VCM-301 | 380 | | VCM-607 | 370 |
| VCM-302 | 375 | | VCM-701 | 375 |
| VCM-303 | 300 | | VCM-702 | 380 |
| VCM-401 | 380 | | TOTAL | 13500 |

Se establecen las siguientes cuotas en relación al sexo, la edad y el periodo horario:

| Sexo | |
|------|-----|
| H | M |
| 40% | 60% |

| Edad (años) | | | | |
|-------------|---------|---------|---------|----------|
| 16 – 25 | 26 - 39 | 40 - 54 | 55 – 64 | 65 y más |
| 38% | 13% | 24% | 13% | 12% |

| Periodo Horario (h) | | | | |
|---------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| 7:00-9:30 | 9:31-13:00 | 13:01-16:30 | 16:31-20:00 | 20:00-22:00 |
| 23% | 18% | 26% | 25% | 8% |

El tamaño de la muestra teórica será de 500 entrevistas/año para el conjunto de la red, se establece a priori, la siguiente distribución muestral:



| Concesión | Muestra | | Concesión | Muestra |
|-----------|---------|--|--------------|------------|
| VCM-101 | 35 | | VCM-502 | 15 |
| VCM-201 | 15 | | VCM-601 | 40 |
| VCM-202 | 45 | | VCM-602 | 30 |
| VCM-301 | 15 | | VCM-604 | 15 |
| VCM-302 | 20 | | VCM-605 | 20 |
| VCM-401 | 30 | | VCM-606 | 25 |
| VCM-402 | 40 | | VCM-701 | 20 |
| VCM-403 | 30 | | VCM-702 | 15 |
| VCM-404 | 40 | | TOTAL | 500 |
| VCM-501 | 50 | | | |

Se establece una cuota por edad, de forma que el 55% de los encuestados será menor o igual de 25 años y un 45% mayor de 25 años. Por otra parte, se distribuirán las entrevistas a lo largo de todo el periodo de servicio (23:30 a 5:30 aproximadamente).

Por otra parte, en la cláusula 1.17 del PCAP se recogen los plazos de ejecución del contrato estableciendo como fecha límite de finalización del trabajo de campo del primer estudio de opinión el 16 de diciembre de 2022.

CUARTO.- Con fecha de 2 de marzo de 2023, se suscribe informe desde el Área de Calidad y Atención al Cliente de este organismo, en el que se declara que:

“La empresa SIGMADOS S.L. ha realizado el trabajo de campo del Estudio de opinión de 2022 con importantes desviaciones respecto de los requisitos establecidos en los pliegos, al no conseguir completar la totalidad de la muestra en el plazo establecido y desviarse de las cuotas del PPT. A este respecto, cabe señalar que el plazo de finalización del trabajo de campo se extendió hasta el 31 de diciembre de 2022 por acuerdo entre las partes, pero aun así la empresa no consiguió completar el trabajo.”.

En el informe se incluyen una serie de cuadros que recogen la cantidad de entrevistas válidas realizadas por la empresa y las desviaciones que suponen respecto a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Como resultado a las tablas, se declara lo siguiente:

“A la vista de los resultados, la responsable del contrato solicitó a la empresa la realización de un estudio y un informe para determinar si los resultados obtenidos a partir de la muestra diurna conseguida por SIGMADOS S.L. pueden considerarse adecuados para cumplir con los objetivos establecidos en los pliegos. El informe presentado por la empresa se incluye como anexo 1 al informe técnico. La técnica que suscribe, a la vista de las argumentaciones contenidas en el informe, concluye que, efectivamente, el estudio diurno ejecutado por SIGMADOS S.L. es de utilidad para conocer la calidad que perciben los usuarios del transporte interurbano durante 2022.

En cuanto a la muestra nocturna, además del número de encuestas faltantes hay un gran desequilibrio a nivel de muestra por concesión (se ha obtenido desde un cumplimiento del 100% de la cuota en 3 concesiones, a tener 7 concesiones con un cumplimiento menor del 50% y con un mínimo del 6% en la VCM-501).



Como el principal objetivo de estos estudios es comparar las concesiones entre sí y su situación sobre la media, la técnico que suscribe en su calidad de responsable del contrato ha considerado el estudio nocturno no válido, por lo que se han desechado la totalidad de las encuestas realizadas. Sin embargo, es necesario señalar que la importancia del estudio nocturno es reducida en relación al estudio diurno (supone el 3,6% de las encuestas totales, no se realiza en todas las concesiones, no se utiliza para calcular el ICS ni comparar el modo interurbano con otros modos de transporte), por lo que la pérdida de estos datos es asumible.

Como conclusión, se ha considerado el estudio diurno representativo y válido a la vista del Anexo 1 y, asumible la pérdida del estudio nocturno, por lo que se ha tomado la decisión de continuar con la ejecución del contrato, aplicando las penalizaciones que corresponden, en lugar de resolverlo.”

QUINTO.- El Pliego de Cláusulas Administrativas del servicio prescribe y prevé, en el punto 21 de su cláusula primera que:

Las penalidades por demora en las fechas establecidas en el PCP y PPT son de 0,60 euros por cada 1.000 euros de precio, al día, IVA excluido.

Las penalidades por incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato son:

- Por incumplimiento de la muestra ofertada por el licitador: Siempre que el incumplimiento sea responsabilidad del adjudicatario, se aplicará una penalización de $1,25 \times \text{precio unitario de la encuesta ofertada} \times \text{número de encuestas no realizadas respecto al PPT}$.
- Por incumplimiento de las cuotas establecidas por concesión superior a un 10%: Falta grave
- Por incumplimiento de las cuotas establecidas por concesión superior a un 5%: Falta leve
- Por incumplimiento de las cuotas generales establecidas superior a un 10%: Falta grave
- Por incumplimiento de las cuotas generales establecidas superior a un 5%: Falta leve
- Por desviación del 1% al 5% de los requisitos mínimos de la herramienta de supervisión base: Falta leve
- Por desviación de más de un 5% de los requisitos mínimos de la herramienta de supervisión base: Falta grave
- Por desviación en los porcentajes establecidos en el PPT de la grabación de entrevistas superior a un 5%: Falta leve
- Por desviación en los porcentajes establecidos en el PPT de la grabación de entrevistas superior a un 10%: Falta grave
- Por extensión del periodo máximo establecido para la realización de las entrevistas en menos de 1 semana: Falta leve Por extensión del periodo máximo establecido para la realización de las entrevistas en más de 1 semana: Falta grave

Los incumplimientos leves supondrán una penalización de 2.000 euros, los graves de 10.000 euros. El total de las penalidades impuestas no podrá superar el 50 por cien del precio del contrato, IVA excluido, (art. 192.1 LCSP).

SEXTO.- El informe del Área de Calidad y Atención al Cliente indica:



“Tiendo en cuenta todo lo anterior, la cuantía de las penalidades aplicables sería:

- *Por demora: $1.233 \text{ días} \times 0,6 \times 185.000 / 1.000 = 136.863 \text{ euros}$, lo que supera el límite establecido en la LCSP para cada penalidad por lo que se aplica el límite: $185.000 \times 10\% = 18.500\text{€}$*
- *Por incumplimiento de cuotas establecidas por concesión superior a un 10%: La aplicación de 47 faltas graves superaría el límite establecido en la LCSP para cada penalidad por lo que se aplica el límite : 18.500€*
- *Por incumplimiento de cuotas establecidas por concesión superior a un 5%: 2 faltas leves= 4.000€*
- *Por incumplimiento de las cuotas generales establecidas superior a un 10%: La aplicación de 4 faltas graves superaría el límite establecido en la LCSP para cada penalidad por lo que se aplica el límite=18.500€.*
- *Por incumplimiento de las cuotas generales establecidas superior a un 5%: 2 faltas leves suponen 4.000€.*

Total penalidades = $18.500 + 18.500 + 4.000 + 18.500 + 4.000 = 63.500\text{€}$

Aunque la LCSP en su artículo 192.1 indica que las penalidades a aplicar no pueden superar el 50% del precio del contrato, al ser este un contrato plurianual que abarca 2 trabajos completos (Estudio de Opinión de 2022 y Estudio de Opinión de 2023), se interpreta que este límite legal es aplicable a uno de los estudios, cuyo precio sería la mitad del precio del contrato, es decir: 92.500,00€. Así, el límite establecido en la LCSP sería 46.250,00€. “

Por lo que dicho informe concluye que:

“Se propone que, a día de hoy, se aplique a la empresa SIGMADOS S.L. una penalización de 46.250,00 euros (sin IVA) al ejecutar de forma incompleta el Estudio de Opinión de Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid del año 2022.”

SEPTIMO.- Se notifica la resolución de incoación de procedimiento de imposición de penalizaciones del contrato “Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en el transporte interurbano y urbano por carretera de la Comunidad de Madrid en 2022 y 2023” el pasado 16 de marzo de 2023 a empresa SIGMADOS S.L.

OCTAVO.- Ha transcurrido el plazo de 10 días hábiles desde el 16 de marzo de 2023, fecha en que recepcionó por parte de la empresa adjudicataria la notificación citada en el apartado anterior, sin recibir alegación alguna al respecto por su parte.

A la vista lo expuesto, tras la incoación y evacuado el trámite de alegaciones en el procedimiento de imposición de penalidades, de acuerdo con las facultades generales otorgadas al órgano de contratación en los artículos 192 y ss. de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como en Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato, y en particular en sus cláusulas 1 y 25,

RESUELVO:

PRIMERO.- La imposición de penalidades a la empresa adjudicataria del contrato, SIGMADOS S.L., por importe de 46.250,00 euros (sin IVA), a la vista de los incumplimientos contractuales descritos en el contrato denominado “Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en el transporte interurbano y urbano por carretera de la Comunidad de Madrid en 2022 y 2023”, consistentes en la demora en la entrega de los trabajos en las fechas establecidas en el PCP y PPT y haber realizado el trabajo de campo del Estudio de opinión de 2022 con importantes desviaciones respecto de los requisitos establecidos en los pliegos, al no conseguir completar la totalidad de la muestra en el plazo establecido y desviarse de las cuotas del PPT.

SEGUNDO: Dar traslado de esta Resolución al adjudicatario del contrato, la empresa SIGMADOS S.L., significándole que la penalización impuesta se ejecutará, en aplicación de lo establecido en el artículo 192 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y el artículo 99 del Reglamento de Contratación (Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas), mediante la deducción de su importe de la primera liquidación que practique la entidad adjudicataria tras la notificación de la presente resolución.

Firmado digitalmente por: MARTÍNEZ PALENCIA LUIS MIGUEL
Fecha: 2023.04.03 12:01

Madrid, a fecha de firma
EL DIRECTOR GERENTE

