

ASUNTO: PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA DEL BORRADOR DE LA ORDENANZA MUNICIPAL PARA EL USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE TORREVIEJA.

VICTOR MANUEL COSTA MAZÓN (1 de 1)
Director General de Organización y Servicios
Firma Electrónica: 5304e49663a88146c8b56e83b689
HASH: 5304e49663a88146c8b56e83b689

En relación con al expediente referenciado en el asunto y conforme a lo establecido en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se debe proceder a la publicación en la página web del Ayuntamiento de Torrevieja del borrador de la ordenanza municipal para el uso del transporte público de Torrevieja, con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos afectados y recabar cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades. Asimismo, podrá también recabarse directamente la opinión de las organizaciones o asociaciones reconocidas por ley que agrupen o representen a las personas cuyos derechos o intereses legítimos se vieren afectados por la norma y cuyos fines guarden relación directa con su objeto, que es del siguiente tenor literal:

“Actualmente, las personas cada vez se mueven más, y por diferentes motivos. Este hecho tiene como consecuencia mayor consumo de vehículos, de combustible y de infraestructura. Este incremento de movilidad debe compatibilizarse con la consecución de los objetivos medioambientales que tanto la sociedad como la normativa europea, estatal y autonómica impone.

Así, se hace necesaria la definición de un transporte público eficiente, ecológico y sostenible, que haga que esta compatibilidad sea un hecho.

Dentro de este transporte urbano, es igualmente importante la seguridad de prestación del mismo, tanto para los viajeros de los autobuses, como para el resto de autobuses y ciudadanos que transitan por la vía pública.

Así, se redacta, formando parte del pliego de condiciones técnicas del contrato de prestación del transporte urbano de Torrevieja, este Reglamento de Servicio.

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Este Reglamento regula las condiciones generales de utilización del servicio público de transporte por autobús urbano regular permanente de uso general, de carácter diurno y nocturno.

Artículo 2. Definiciones

- a) Transporte público. El que se lleva a cabo por cuenta ajena mediante retribución económica.*
- b) Transporte urbano. El que discurre íntegramente dentro del mismo término municipal.*
- c) Transporte regular. El que se efectúa dentro de itinerarios preestablecidos y con sujeción*



a calendarios y horarios prefijados.

d) *Transporte de uso general. Los dirigidos a satisfacer la demanda general, siendo utilizables por cualquier ciudadano.*

f) *Personas usuarias. Las personas físicas que utilizan los servicios regulados.*

g) *Búhos. Servicios que operan en horario nocturno, de 22:00 a 6:00 h*

i) *Trasbordo. Es la utilización de dos o más servicios de transporte para efectuar un único desplazamiento.*

j) *Tarjeta ciudadano. Es una tarjeta física de PVC, personalizada o no, donde se ubican las diferentes tarifas establecidas.*

Artículo 3. Ambito de aplicación.

3.1 *Este reglamento se aplica tanto a la concesionaria del servicio, como a las personas usuarias del mismo.*

3.2 *Se entiendo como concesionaria la persona jurídica, sociedad mercantil o entidad que, por selección en el correspondiente procedimiento de contratación, presta el servicio de transporte urbano en la modalidad de contrato de concesión de servicios.*

Artículo 4. Titularidad

La titularidad de la prestación del transporte urbano corresponde al Ayuntamiento de Torrevieja, tal y como establece el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local.

TITULO II. PRESTACION DEL SERVICIO

Artículo 5. Régimen general

El régimen de prestación del servicio viene definido en los correspondientes pliegos de condiciones, administrativo y técnico, que rige la adjudicación del contrato, así como del proyecto técnico correspondiente asociado al mismo.

Artículo 6. Horarios y frecuencias.

6.1 *El servicio de transporte urbano de Torrevieja se ajustará a los horarios y frecuencias establecidas en el contrato de concesión.*

6.2 *El Ayuntamiento de Torrevieja, bien a iniciativa propia, bien a solicitud aprobada del concesionario, podrá modificar los horarios y las frecuencias de las diferentes líneas, bien de manera provisional, bien de manera definitiva, cuando lo crea conveniente. Estas modificaciones se expondrán al público para su conocimiento, por todas las vías procedentes, con al menos una semana de antelación.*

6.3 *Los usuarios y usuarias del transporte urbano de Torrevieja podrán asimismo proponer cambios en las líneas y/o frecuencias del mismo, mediante registro por sede electrónica en el Ayuntamiento de Torrevieja, o bien canalizarlo a través de la Oficina de Atención al cliente.*

6.3 *El Ayuntamiento podrá autorizar, de manera excepcional, paradas intermedias a las oficiales para bajar de los vehículos, en las líneas, tramos y horarios que se determine, atendiendo exclusivamente a razones de seguridad o accesibilidad.*



Artículo 7. Continuidad del servicio y suspensiones.

7.1 La prestación del servicio será ininterrumpida en el horario establecido, salvo circunstancias de fuerza mayor.

7.2 En los intercambiadores, y como regla general, las puertas de los autobuses permanecerán abiertas, si hubiera personas usuarias que deseen acceder a los mismos. Los motores permanecerán apagados y el personal de conducción en su puesto, dentro o junto al autobús, salvo por causas debidamente justificadas.

7.3 Cuando, iniciado un viaje, se interrumpa el servicio por avería u otra causa imputable al concesionario, las personas usuarias podrán continuar el viaje en la misma línea o, de no ser posible, en otra de itinerario semejante, sin obligación de pagar este nuevo trayecto alternativo. No procederá el derecho a la devolución del importe del billete cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea, o cuando se utilice uno de los vehículos de reserva. En cualquier caso, no tendrán derecho a devolución los títulos de transporte que permitan un número ilimitado de viajes.

7.4 No se considerará interrupción o suspensión de viaje cuando la línea se desvíe de su trayecto habitual por causas ajenas al concesionario.

TITULO III. TITULOS DE TRANSPORTE

Artículo 8. Títulos de transporte y su utilización

8.1 A los efectos de este Reglamento se define por título de transporte o tarifa aquel que legitima para utilizar el servicio de transporte urbano.

8.2 Son títulos de transporte los que en su momento han sido aprobados por el Ayuntamiento de Torrevieja, y figuren en el cuadro vigente de tarifas.

8.3 La persona usuaria deberá estar provista, desde el inicio del viaje, de un título válido de transporte, que deberá obtener o validar al entrar en el autobús, y conservar durante todo el viaje. Está también obligada a ponerlo a disposición del personal de inspección del concesionario o del Ayuntamiento, habilitado para ello.

8.4 El título de transporte debidamente validado al entrar en el autobús posibilita la utilización de las líneas de transporte urbano, así como del trasbordo en el tiempo establecido.

8.5 El trasbordo será gratuito durante el tiempo establecido para ello, para cualquier tarifa.

8.6 Podrán viajar gratuitamente, además de las personas usuarias con título de transporte con ese carácter, los menores de 6 años, las personas que acompañen a personas invidentes o a personas con movilidad reducida que se desplacen en cualquier tipo de vehículo de los que, por su condición, utilice la persona con movilidad reducida.

Artículo 9. Clases de títulos de transporte

9.1 Los títulos de transporte son de las siguientes clases:

- Ordinarios.
- Bonificados, para mayores de 65 años y pensionistas empadronados en Torrevieja.
- Reducidos, para personas que cumplan ciertos requisitos específicos.
- Ocasional, para ciertos intervalos de tiempo específicos.



9.2 El Ayuntamiento de Torrevieja podrá modificar estas tarifas y sus clases, así como aprobar otros.

Artículo 10. Adquisición y utilización de los títulos de transporte.

10.1 El billete ordinario se adquirirá en el interior del autobús.

10.2 Los títulos multiviaje, bonificados, reducidos y ocasionales, podrán ser adquiridos por las personas usuarias en los puntos de venta dispuestos por el Ayuntamiento de Torrevieja o por el concesionario.

10.3 La persona usuaria procurará abonar el billete ordinario con el importe exacto de la tarifa. La devolución máxima de cambio que tiene obligación de facilitar el conductor-perceptor del autobús será de 10 €.

10.4 La persona usuaria deberá comprobar en el momento de su adquisición que el billete expedido es el adecuado y, en su caso, que la devolución del cambio recibido es la correcta. En el caso de utilizar tarjetas, comprobará su correcta validación.

10.5 Durante todo el trayecto, la persona usuaria deberá conservar el billete o la tarjeta en buen estado y legible, para su exhibición, en caso necesario, ante los inspectores del Ayuntamiento o del concesionario.

10.6 Las condiciones de emisión y utilización de las tarjetas de transporte y títulos de viaje válidos serán aprobadas por el Ayuntamiento de Torrevieja en su correspondiente ordenanza.

10.7 En el caso de que una persona usuaria disponga de un título de transporte defectuoso por causas no imputables al mismo, la concesionaria sustituirá el título, facilitándole una nueva tarjeta con la misma validez del título anterior.

10.8 La reposición de una tarjeta como consecuencia de un extravío, robo o deterioro debido a un uso inadecuado de la misma, devengará el pago de la tasa que establezca el Ayuntamiento en la ordenanza correspondiente.

10.9 Se presumirá que la persona usuaria no dispone de título válido de viaje en los siguientes supuestos:

- Cuando carezca del mismo.
- Cuando no haya sido validado al acceder al autobús, aun cuando el viajero esté en posesión de un título de transporte.
- Cuando quien viaje no sea el titular de la tarjeta, en caso de tarjetas personalizadas.
- Cuando haya superado el plazo de su validez temporal, en caso de tarjetas ocasionales.

10.10 Aquellas personas usuarias desprovistas del título o con título de viaje no válido o no apropiado, deberán satisfacer un billete en ruta, en la misma cuantía que un billete ordinario incrementada en un cincuenta por ciento. En caso de no poder abonar este billete en el momento, se le requerirá la documentación y, una vez aportada, podrá satisfacer dicho recargo en las Oficinas de Atención al Cliente en un plazo de siete días. Si transcurrido dicho plazo no se hubiere abonado el recargo, se ará curso a la denuncia correspondiente.

10.11 En caso de que la persona usuaria no acceda a dar su identificación, se recabará la presencia de la Policía Local y se le obligará a apearse del autobús en la siguiente parada.

10.12 Quien portare una tarjeta personalizada, de la que no fuera titular, se le retirará. Su titular podrá recogerla en las Oficinas de Atención al Cliente. El título personalizado no se devolverá o, en su caso, no se hará entrega de uno nuevo hasta que no se haya abonado el



billete en ruta. En caso de reincidencia, se retirará el citado título por un periodo de un año.

10.13 Los billetes en ruta podrán ser impuestos por el personal de inspección del concesionario o del Ayuntamiento de Torre Vieja.

10.14 Los títulos de transporte serán retirados por el personal habilitado cuando sean utilizados de forma fraudulenta o incorreta, así como cuando sean utilizados una vez caducados en el plazo de su validez, o por una persona distinta al titular, y se acompañarán al boletín de incidencias diario del conductor o del inspector, según proceda. A la persona usuaria se le entregará un recibo donde figurará la causa de la retirada.

TITULO IV. DERECHOS Y DEBERES

Capítulo 1. Derechos de las personas usuarias

Artículo 11. Derechos de las personas usuarias

11.1 Quienes utilicen los servicios del transporte urbano y sin perjuicio de lo establecido en las leyes de la Generalitat al respecto, tendrán derecho a:

- Recibir un trato correcto por parte del personal del concesionario, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que le sean requeridos, especialmente por las personas con movilidad reducida y las personas mayores.*
- Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las oficinas el libro u hoja de reclamaciones, en que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.*
- Utilizar los vehículos en condiciones de comodidad, higiene y seguridad y, en su caso, en las debidas condiciones de accesibilidad, así como obtener un servicio puntual y regular.*
- Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, salvo en los casos de fuerza mayor o posibilidad de utilizar otra línea.*
- Viajar con los objetos y paquetes que lleve, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de personas usuarias o para el vehículo. Como norma general, se admitirán objetos que no tengan medidas superiores a 100x60x30 cm. En este sentido, se admitirá subir al autobús con bicicletas o patinetes que sean plegables.*
- Utilizar el servicio y ser admitido al uso de éste, en los términos marcados por este Reglamento y la normativa aplicable.*
- Elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, conforme a las tarifas vigentes.*
- Recibir información de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias, atendiendo a principios de accesibilidad y movilidad universales, y por cualquiera de los medios habilitados por el Ayuntamiento.*
- Recuperar los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de los mismos.*
- Recibir contestación de la concesionaria en un plazo máximo de quince días naturales, contado a partir de la fecha de su presentación, de las reclamaciones o sugerencias presentadas sobre la prestación del servicio, por cualquiera de los medios habilitados.*
- Viajar con animales, siempre y cuando éstos sean transportados por sus dueños en receptáculos adecuados y no produzcan molestias por su olor o ruido. En este sentido, sí podrán subir sin transportín los perros guía y de asistencia, debidamente*



autorizados.

- *Viajar con coches y sillas infantiles sin abonar suplemento alguno.*

11.2 Las personas de movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas de edad avanzada dispondrán de asientos de utilización preferente, que estarán señalizados.

11.3 Aquellas personas que deseen subir al autobús con un Vehículo de Movilidad Personal (VMP), podrán hacerlo siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- *Solo podrán subir al autobús con un VMP aquellas personas que efectivamente acrediten que necesitan este tipo de vehículos para poder moverse.*
- *Máximo un VMP por autobús.*
- *El vehículo no podrá medir más de 1,3 x 0,75 m, y no pesar más de 200 kg.*
- *No tendrán preferencia, de manera que si no cabe en el autobús, no podrán subir.*
- *No pondrán en riesgo a los demás pasajeros, de manera que deberá tener activados todos los mecanismos de seguridad que lo integran.*

11.4 Con objeto de favorecer la intermodalidad, se permitirá subir al autobús con bicicletas plegables, siempre que cumplan las mismas condiciones indicadas en el punto anterior para los VMP.

Capítulo 2. Obligaciones de las personas usuarias

Artículo 12. Obligaciones de las personas usuarias

12.1 Las personas usuarias deben observar las disposiciones de este Reglamento que les afecten. Además, deberán atender las indicaciones que, sobre el servicio y sus incidencias, efectúen el personal empleado del concesionario y el personal de inspección municipal, que están facultados para exigir el cumplimiento de lo aquí dispuesto.

12.2 Las personas usuarias deberán reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de personas usuarias. Además, se abstendrán de todo comportamiento que implique peligro para su integridad física, o para cualquier otra persona a bordo, incluyendo el personal de conducción, así como aquellas conductas que puedan considerarse molestas u ofensivas para otras personas usuarias, o para el personal del concesionario. Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan deteriorar o ensuciar los vehículos o que, de cualquier forma, perjudiquen el patrimonio del concesionario.

12.3 En época COVID, las personas usuarias deberán respetar las indicaciones del concesionario en cuanto a ocupación de asientos, aforo de los vehículos y distancias de seguridad entre personas.

12.4 No se permitirá la entrada o, en su caso, se ordenará la salida del autobús a toda persona que infrinja las disposiciones de los puntos anteriores. A tal efecto, el personal del concesionario podrá solicitar la intervención de la Policía Local.

12.5 Serán, además, obligaciones específicas de las personas usuarias:

- *Atender las indicaciones que formule el personal del concesionario en orden a la correcta prestación del servicio, así como también las que resulten de los paneles de información y avisos colocados a la vista en los autobuses y en las marquesinas, paradas y otros elementos pertenecientes al transporte público.*
- *Acceder al autobús por las puertas delanteras del autobús, y salir por las traseras, absteniéndose de hacerlo de otra manera salvo por indicaciones del personal del concesionario, y las personas autorizadas.*



- *Obtener un billete ordinario y/o validar un título de transporte autorizado en el momento de acceder al autobús, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición del personal de la empresa concesionaria y del de inspección del Ayuntamiento.*
- *No llevar objetos, paquetes o bultos de mano que se opongan a lo establecido en el artículo 11 de este Reglamento.*
- *Respetar la señalización de los asientos de utilización preferente por las personas de movilidad reducida, mujeres embarazadas y personas de edad avanzada.*
- *No obstaculizar la circulación de los demás pasajeros en el interior de los autobuses.*
- *Presionar el pulsador de parada de autobús con antelación suficiente, descendiendo del mismo cuando éste se encuentre totalmente parado, y por las puertas destinadas a ello.*
- *Entregar al personal de conducción los objetos que otras personas usuarias se hayan dejado olvidadas en el interior del autobús.*
- *Cuando en una parada discurren dos o más líneas, la persona usuaria deberá realizar una señal al personal de conducción, extendiendo el brazo, para indicarle que se detenga en la parada. De esta obligación quedan exentas las personas invidentes o manifiesta imposibilidad de llevarla a cabo.*

Artículo 13. Prohibiciones

Las personas que utilicen los servicios del transporte urbano estarán sujetas a las siguientes prohibiciones:

- *Impedir, manipular o forzar los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de los vehículos o de cualquiera de sus compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por el personal del concesionario.*
- *Hacer uso, sin causa justificada, de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en los autobuses para casos de emergencia.*
- *Abandonar o acceder al vehiculos fuera de las paradas establecidas, o mientras el mismo está en movimiento, salvo causa justificada.*
- *Realizar sin causa justificada cualquier acto susceptible de distraer la atención del personal de conducción o entorpecer su labor cuando el vehículo se encuentra en marcha.*
- *Viajar en lugares distintos a los habilitados para las personas usuarias.*
- *Fumar, comer, beber o tomar sustancias estupefacientes en el interior de los vehículos.*
- *Viajar sin título de transporte o con título que resulte insuficiente en función de las características del viaje y condiciones de utilización previstas en la correspondiente autorización, así como el uso indebido del título que se posea.*
- *Todo comportamiento que implique peligro para la integridad física de las demás personas usuarias o pueda considerarse molesto u ofensivo para estos o para el personal del concesionario.*
- *Toda acción que pueda implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos, paradas y oficinas.*
- *Desatender las indicaciones que formule el persona del concesionario en relación con la correcta prestación del servicio y las condiciones de seguridad que deban*



observarse durante el mismo, así como lo indicado a tal fin en los carteles colocados en los autobuses o paradas.

- *Arrojar desde el vehículo objetos que puedan deteriorar o causar suciedad en la vía pública o causar lesiones a otras personas.*

Capítulo 3. Obligaciones del concesionario

Artículo 14. Información

14.1 El concesionario informará a las personas usuarias de las características de la prestación del servicio, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada a través de los medios que se articulen: página web, pantallas dinámicas, marquesinas, etc.

14.2 El concesionario proporcionará la adecuada publicidad de los horarios e itinerarios de las líneas en los autobuses, marquesinas y pantallas dinámicas, y a través de folletos informativos. En este sentido, y así vendrá reflejado en las condiciones de su concesión, el concesionario deberá llevar a cabo campañas de utilización del transporte urbano para mejorar la intermodalidad y la sostenibilidad del sistema de transporte de la ciudad, utilizando todos los medios disponibles.

14.3 En el interior de los autobuses se dispondrán las tarifas vigente, el importe de la sanción prevista para la persona que carezca de título de transporte válido, un extracto de las disposiciones de este Reglamento y la indicación de la existencia de hojas de reclamaciones.

14.4 Las modificaciones o alternativas del servicio deberán ponerse en conocimiento de quien viaje con una antelación de 48 horas. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia, y se facilitará su conocimiento por las personas usuarias, dando la publicidad adecuada.

14.5 Los cambios de tarifas municipales se anunciarán, al menos, con un mes de antelación. En dicho anuncio se indicará la validez o no de las tarjetas ciudadano, y en caso negativo la manera de cambiarlas.

14.6 Los autobuses irán identificados exteriormente con el nombre y número de línea en la parte delantera, y el número en la trasera. Irán rotulados con los colores propios del municipio, previa aprobación municipal. En el interior se insertará, en lugar visible, el teléfono de Atención al Cliente y la relación de derechos y obligaciones de las personas usuarias.

14.7 En las paradas, siempre que sea posible, se insertarán las tarifas de los títulos de viaje en vigor, un plano con los itinerarios de las líneas y el número de las líneas que paran en esa parada. Asimismo, se insertará un código QR que permita a las personas usuarias conocer en tiempo real a través de teléfono móvil el tiempo de llegada de los autobuses, en caso de no disponer esa parada de pantalla dinámica.

Artículo 15. Otras obligaciones

15.1 El concesionario tiene la obligación de prestar los servicios establecidos en la concesión de la que es titular, indicados en los pliegos de condiciones del contrato. Estos servicios deberán ser prestados con diligencia profesional, y cumpliendo los compromisos adquiridos en la concesión.

15.2 En caso de querer cambiar paradas, líneas o frecuencias de una o varias líneas, deberá primeramente solicitarlo al Ayuntamiento de Torrevieja, quien tomará la decisión en última instancia. El concesionario deberá aceptar la decisión tomada por el Ayuntamiento.



15.3 Se deberán mantener actualizados todos los sistemas informáticos que se han instalado, con las versiones actualizadas y los equipos adecuados. Así, se deberán cambiar las pantallas dinámicas, tanto externas como internas, así como todos los elementos informáticos de los autobuses y del centro de control que sean necesarios durante la vigencia de la concesión.

15.4 El concesionario deberá poner a disposición del servicio tres autobuses de reserva, que deberán ser utilizados en el menor tiempo posible en caso de avería o accidente de un autobús titular. Estos autobuses serán del mismo modelo que los titulares.

15.5 Los autobuses deberán estar perfectamente limpios, interna y externamente, así como desinfectados, con las condiciones marcadas en el plan de mantenimiento presentado por la empresa, así como por las especificaciones marcadas en la concesión.

15.6 El concesionario se hará cargo de los costes de mantenimiento, limpieza, seguros, pago de impuestos y todo lo necesario en las infraestructuras fijas utilizadas para la prestación del servicio.

15.7 El concesionario será responsable, en los términos indicados en la concesión, de la utilización de publicidad en los autobuses que sea poco apropiada y que no esté aprobada por el Ayuntamiento de Torrevieja.

15.8 En general, el concesionario tendrá la obligación de aceptar las decisiones indicadas por el Ayuntamiento de Torrevieja relacionadas con la prestación del servicio.

Capítulo 4. Derechos del concesionario.

Artículo 16. Derechos del concesionario.

El concesionario que presta el servicio de transporte urbano tendrá los siguientes derechos, sin perjuicio de lo indicado en la normativa de transportes de la Generalitat, así como en lo establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público:

- El concesionario tiene derecho a recibir los ingresos por tarifas y publicidad marcados en la concesión, así como el canon municipal mensual establecido.
- Tendrá derecho al uso de las vías públicas para el paso de los vehículos, así como de las paradas establecidas al efecto.
- El concesionario podrá gestionar la prestación del servicio como crea conveniente, siempre que no afecte a los intereses de terceros.
- El personal del concesionario habilitado tendrá derecho a no permitir subir al autobús, o a obligar a salir del mismo, a personas que no cumplen con las mínimas condiciones de higiene, o tengan claros indicios de tener síndrome de abstinencia o estar claramente afectado por los efectos del alcohol.

TITULO V. ELEMENTOS DEL SERVICIO

Artículo 17. Vehículos

17.1 Los autobuses habrán de mantenerse en las debidas condiciones técnicas y de seguridad, así como en buen estado de conservación y limpieza.

17.2 El concesionario garantizará el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidos a los autobuses, así como la instalación y adecuado funcionamiento de los instrumentos que hayan de instalarse en los mismos para el control de las condiciones de prestación del servicio.

17.3 Los autobuses llevarán los elementos identificativos interiores y exteriores que



establezca el Ayuntamiento de Torrevieja.

17.4 En un lugar visible del interior de los autobuses, se hará constar el número de plazas sentadas y el número máximo de personas de pie que puede transportar.

17.5 Las personas usuarias no podrán exigir viajar sentados, a lo que solo tendrán derecho habiendo asientos vacíos. Los asientos del autobús serán ocupados libremente por quien viaje, sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados a personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas y personas de avanzada edad, así como en el caso de que existan restricciones por COVID.

17.6 Se procurará que la temperatura en el interior de los autobuses no supere los 21 grados.

17.7 El Ayuntamiento de Torrevieja podrá autorizar publicidad en los vehículos, tal y como tiene concedido el concesionario, siempre que sus contenidos respeten la legislación vigente, y en particular lo relativo a la igualdad entre mujeres y hombres y la prevención de dependencias. Esta publicidad deberá respetar la imagen corporativa, de manera que no dificulte la identificación de los vehículos ni las líneas que están prestando.

17.8 Por prescripción sanitaria, los vehículos deberán llevar las ventanas abiertas, independientemente de que esté apagada o encendida la climatización. Únicamente se procederá a su cierre cuando así lo indiquen las autoridades sanitarias.

Artículo 18. Paradas

18.1 Los lugares destinados a la detención de los autobuses para coger y dejar personas estarán debidamente señalizados y reunirán las condiciones adecuadas de accesibilidad y seguridad. Así, el concesionario informará al Ayuntamiento de Torrevieja de aquellas paradas que no cumplen lo establecido en la normativa de accesibilidad para que la corporación lo indique a quien corresponda.

18.2 En las paradas que no sean provisionales figurará la información del servicio indicada en este Reglamento.

18.3 Las paradas podrán ser ordinarias o intercambiadores. En los intercambiadores será donde los distintos autobuses de todas las líneas regulen sus horarios. En las ordinarias, el autobús solo parará el tiempo necesario para subir y bajar personas usuarias, en su caso.

18.4 Cualquier incidencia que afecte a las paradas (supresión definitiva o provisional) habrá de ser notificada a los ciudadanos.

18.5 Cuando coincidan varios autobuses en la misma parada, se entenderá que solo los dos primeros están en situación para subir y bajar personas usuarias. En este sentido, el tercer autobús y siguientes no abrirá sus puertas.

18.6 Se prohíbe la recogida y salida de personas en cualquier lugar no señalizado como parada, salvo por razones justificadas.

Artículo 19. Accesibilidad

19.1 Los autobuses urbanos cumplirán las exigencias y condiciones de accesibilidad legal y reglamentariamente establecidas.

19.2 Todos los elementos en los que, ahora o en un futuro, se desplacen las personas de movilidad reducida podrán acceder a los autobuses urbanos por la puerta de descenso de personas, habitualmente la trasera, posicionándose en el espacio reservado para ello.

19.3 Igualmente, cuando existan razones que lo justifiquen, las personas de movilidad



reducida podrán salir del autobús por la puerta delantera, a fin de reducir sus desplazamientos por el autobús, teniendo preferencia su salida a la entrada de personas usuarias. El personal de conducción aproximará el autobús lo máximo posible a la parada más accesible para facilitar esta subida y bajada.

19.4 Los perros guía y de asistencia, debidamente identificados, así como los perros de los cuerpos de seguridad, así como los que viajen con una persona con discapacidad funcional, tendrán acceso a los autobuses.

19.5 En los autobuses se podrán transportar pequeños animales domésticos, siempre que vayan en transportín, y no produzcan molestias al resto de personas usuarias.

19.6 Se admitirán coches y sillas infantiles siempre que la criatura vaya debidamente sujeta a ellas. La persona adulta que acarree el coche o la silla accionará el freno de la misma, en la plataforma central del vehículo, situándola en posición contraria a la marcha. En todo caso, estos coches y sillas no deberán dificultar el paso de otras personas usuarias. En consecuencia, el número máximo de coches y sillas infantiles será el que se refleje en la pegatina que habrá al lado de la puerta de entrada. El acompañante de la criatura se responsabilizará de la misma y deberá adoptar las medidas necesarias para garantizarla. Los coches y sillas infantiles que no transporten menores deberán ir plegados. Quienes porten coches o sillas de bebé deberán respetar la preferencia para acceder al autobús de las personas con movilidad reducida.

19.7 Se admitirán coches y sillas infantiles dobles o triples, en base a la disponibilidad de espacio en el autobús.

19.8 Los autobuses, paradas y otros elementos del servicio, en la medida de lo posible, deberán estar dotados de los elementos técnicos necesarios que faciliten su uso por personas de movilidad reducida.

TITULO VI. PERSONAL DE SERVICIO

Artículo 20. Régimen jurídico.

20.1 El personal adscrito al servicio está sujeto, en cuando le sea de aplicación, a las obligaciones recogidas en este Reglamento, y facilitará el ejercicio de los derechos que tienen reconocidas las personas usuarias.

20.2 La vulneración de las obligaciones que le conciernen, así como la inobservancia de sus derechos, se sancionarán por el concesionario en la forma que la mercantil determine.

Artículo 21. Obligaciones del personal del concesionario.

21.1 El personal del concesionario deberá tratar con corrección a quien viaje y atenderá con la debida consideración las peticiones de ayuda e información sobre el servicio.

21.2 El personal del concesionario relacionado directa o indirectamente con el público deberá ir uniformado de acuerdo con las normas aprobadas por el concesionario y el Ayuntamiento de Torre Vieja, y presentar un estado de higiene y aseo acordes con el servicio público que prestan. Se entiende, a estos efectos, que tienen relación con el público el personal conductor, los inspectores y las personas de atención al público de las oficinas.

21.3 El conductor también será perceptor de billeteaje, de manera que está facultado para exigir a las personas usuarias el cumplimiento de las normas y disposiciones de este Reglamento, y para solicitar, con este fin, y en caso necesario, la intervención de la Policía Local.

21.4 El personal del concesionario no está obligado a facilitar datos personales, salvo su



número de identificación. Únicamente se exceptúa de este precepto cuando estos datos sean solicitados por las autoridades pertinentes (esto es, Policía Local e inspectores municipales).

21.5 El conductor-perceptor será el responsable del autobús, y por tanto deberá cumplir con total profesionalidad la normativa reguladora de tráfico y seguridad vial, las especificaciones de este Reglamento y la normativa interna del concesionario.

21.6 Durante la prestación del servicio, el conductor atenderá las instrucciones que, en materia de organización, coordinación, supervisión y control del servicio, tiene encomendadas el inspector.

21.7 Cuando el conductor aprecie que el autobús está completo, no permitirá el acceso a más personas usuarias, hasta que vayan bajando personas en las siguientes paradas.

21.8 En relación con el cobro, son funciones del conductor perceptor:

- Entregar el billete correspondiente.
- Vigilar la correcta validación de los títulos de transporte en vigor.
- Requerir a las personas usuarias las tarjetas personalizadas que se estén utilizando de manera fraudulenta. En caso de que éstas se nieguen, podrá avisar a la Policía Local.

21.9 El conductor facilitará el uso de los sistemas de acceso de los que esté equipado el autobús para su uso por personas con movilidad reducida.

TITULO VII. INSPECCION Y CONTROL

Artículo 22. Inspección y control

22.1 Corresponde al Ayuntamiento de Torrevieja la vigilancia e inspección del servicio de transporte urbano de Torrevieja, a los efectos de asegurar que el concesionario cumple con los derechos y obligaciones de las personas usuarias y del personal conductor establecidas en el presente Reglamento, así como con el resto de las disposiciones que sean de aplicación.

22.2 Serán tareas principales del personal de inspección y control del concesionario la regulación del servicio y los controles de billeteaje, la coordinación del servicio en los casos de modificaciones y alteraciones, y el apoyo al personal conductor en el desempeño de sus funciones.

22.3 El concesionario debe disponer del personal necesario para desarrollar el plan de vigilancia e inspección necesario para impedir el fraude en la validación.

Artículo 23. Régimen de inspección.

23.1 La inspección de los servicios regulados en este Reglamento será ejercida por el personal funcionario adscrito al servicio y el personal del concesionario asignado a este fin.

23.2 El personal que realice funciones de inspección tendrá, en el ejercicio de sus funciones, la consideración de autoridad pública a todos los efectos, y gozará de plena independencia de actuación.

23.3 El personal encargado de la inspección estará provisto de documento acreditativo de su condición, que le podrá ser requerido cuando ejercite sus funciones, teniendo la obligación de exhibirlo.

23.4 Las personas usuarias están obligadas a identificarse a requerimiento del personal de



inspección.

23.5 Los hechos constatados en las actas e informes de los servicios de inspección tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en su defensa de sus derechos puedan señalar las personas usuarias.

TITULO VIII. ATENCION A LAS PERSONAS USUARIAS. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 24. Oficina de atención a las personas usuarias.

24.1 La oficina de atención a las personas usuarias facilitará a las mismas y a la ciudadanía en general la información que sea solicitada sobre el servicio de transporte urbano, efectuará los trámites necesarios a la expedición, gestión, renovación, etc de las tarjetas ciudadano, y atenderá adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas con dicho servicio público.

24.2 La dirección y medios de contacto con la oficina (teléfono, e-mail, etc) se insertarán en los autobuses y demás soportes informativos. Las personas usuarias podrán dirigir a aquella su valoración del servicio y efectuar consultas y sugerencias por cualquier medio.

24.3 El concesionario, responsable de los ficheros que tengan su origen en la prestación del servicio, garantizará la confidencialidad de los datos de carácter personal que haya recogido para las finalidades propias de su actividad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal.

Artículo 25. Hojas de reclamaciones

25.1 Las personas usuarias podrán presentar reclamaciones relativas al funcionamiento del servicio mediante las correspondientes hojas de reclamaciones, que el concesionario pondrá a disposición del público en los autobuses y en la oficina.

25.2 Las hojas de reclamaciones, en las que figuran las instrucciones para cumplimentarlas y tramitarlas, estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por tres hojas: una para la Administración, otra para el concesionario y una tercera para la persona usuaria.

25.3 El procedimiento administrativo de la reclamación a través de las hojas de reclamaciones se regirá por la normativa aplicable en materia de Consumo de la Comunidad Valenciana y por la normativa de Consumo del Ayuntamiento de Torreveija.

25.4 En ningún caso se admitirán denuncias anónimas.

25.5 En todas aquellas reclamaciones en la que conste la identidad de la persona usuaria, el concesionario le enviará un acuse de recibo, en el plazo máximo de setenta y dos horas, por el medio que indique la persona usuaria, salvo que esté obligado a hacerlo por administración electrónica según indica la Ley 39/2015. Una vez tramitada, se comunicará a la persona firmante la resolución adoptada.

25.6 Si quien reclamara no estimara satisfecha de modo adecuado su reclamación, podrá plantear la cuestión al Ayuntamiento de Torreveija por los cauces habilitados para ello. El Ayuntamiento iniciará un expediente, tramitándose como indica la Ley 39/2015.

25.7 Todo lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho a presentar reclamaciones ante la misma empresa concesionaria, la oficina de atención a la persona usuaria o ante cualquier otro organismo procedente.

25.8 A bordo de los autobuses, la reclamación se llevará a cabo sin interrumpir el servicio, de manera que ésta se debe llevar a cabo preferiblemente en la oficina de atención a la persona usuaria.



Artículo 26. Objetos perdidos

26.1 Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se entregarán por el personal de la concesionaria a la finalización diaria del servicio en la oficina de atención al usuario, donde se le dará el tratamiento adecuado y se realizará un inventario de los mismos.

26.2 Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños en el plazo de 48 horas, contados desde su depósito en la oficina de atención a la persona usuaria, el concesionario remitirá estos objetos a la Policía Local.

TITULO IX. DAÑOS A LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 27. Daños

27.1 El concesionario indemnizará a las personas usuarias por las lesiones físicas o daños materiales que se produjesen con ocasión de la prestación del servicio.

27.2 Cuando se produzcan lesiones físicas o daños materiales a las personas usuarias que viajen en el interior de los autobuses, éstos deberán informar inmediatamente al conductor del vehículo, que rellenará el parte correspondiente.

27.3 Las personas usuarias serán responsables de los paquetes y objetos que lleven consigo, sin que pueda atribuirse al concesionario o a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro.

Artículo 28. Póliza de seguros.

Para responder a las lesiones físicas y los daños materiales que se puedan generar a las personas usuarias con ocasión del servicio, el concesionario habrá concertado las pólizas de seguro legal o reglamentariamente obligatorias, así como las especificadas en su concesión.

TITULO X. REGIMEN SANCIONADOR

Artículo 29. Infracciones.

29.1 Sin perjuicio de lo indicado en la normativa estatal y autonómica reguladora del transporte, las infracciones cometidas por el concesionario en la prestación del servicio vienen definidas en los pliegos de condiciones de la concesión.

29.2 Asimismo, el concesionario, a través del personal de inspección, denunciará ante el Ayuntamiento de Torre Vieja, o en su caso directamente ante las autoridades, las infracciones que cometan las personas usuarias, consistentes en los incumplimientos de las especificaciones indicadas en el artículo 12 de este Reglamento.

Artículo 30. Sanciones

Las sanciones al concesionario vienen definidas en los pliegos de su concesión. Asimismo, las sanciones a las personas usuarias se materializarán mediante multas de hasta 300 €.

Artículo 31. Responsabilidad

Serán responsables de las infracciones:



- *La persona usuaria causante de la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción. En el caso de personas menores de edad y mayores incapacitados, los padres, madres o tutores legales.*
- *El concesionario, sin perjuicio de que este pueda deducir la acción que resulte procedente contra la persona a la que sea materialmente imputable la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción.*

Artículo 32. Prescripción.

Las infracciones y sanciones mencionadas en los artículos anteriores prescribirán en el plazo que indique la correspondiente ordenanza o los pliegos de la concesión.

Artículo 33. Competencia y procedimiento sancionador

33.1 La competencia para la imposición de las sanciones a las personas usuarias a que, en su caso, haya lugar corresponderá a los órganos municipales que la tengan atribuidas según indica la correspondiente Ordenanza Municipal.

33.2 Los procedimientos sancionadores que se deriven de la comisión de infracciones por incumplimiento por parte del concesionario, se llevarán a cabo según se indica en el documento de concesión o, en su caso, en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

Artículo 34. Indemnizaciones.

La imposición de las sanciones que se impongan será independiente de la obligación para el infractor de indemnizar los daños y perjuicios que haya causado.

DISPOSICIÓN FINAL.

Este Reglamento entrará en vigor el mismo día de la firma del acta de inicio del servicio entre el concesionario y el Ayuntamiento de Torrevieja”.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

