

N. Expediente 88975/2023
Asunto Reglamento del Servicio Público del Transporte Urbano

EDICTO

DON EDUARDO DOLÓN SÁNCHEZ, ALCALDE-PRESIDENTE DEL AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA

HACE SABER: Que el Pleno de este Ayuntamiento con fecha 29 de abril de 2024 adoptó el siguiente Acuerdo:

PRIMERO. APROBAR inicialmente el Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano, en su redacción definitiva de fecha 19 de junio de 2024 CSV 433M6W3M42ADHQDJWZYGWK4XM, en los términos en que figura en ANEXO al presente acuerdo.

SEGUNDO. Someter a información pública y audiencia a los interesados mediante publicación de anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia y en el Tablón de Anuncios de la Corporación, por el plazo de treinta días hábiles para la presentación de reclamaciones y sugerencias

TERCERO. Resolver todas las reclamaciones y sugerencias presentadas dentro del plazo y aprobación definitiva por el Pleno. En el caso de que no se hubiera presentado ninguna reclamación o sugerencia, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional.

CUARTO. Publicar el texto íntegro del Reglamento aprobado definitivamente, y comunicar el acuerdo a la Administración del Estado y a la de la Comunidad Autónoma.

ANEXO: TEXTO ÍNTEGRO DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO DE TORREVIEJA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Ayuntamiento de Torrevieja redacta este Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano, como mecanismo para establecer un protocolo adecuado en la prestación del servicio de transporte colectivo urbano de pasajeros y pasajeras.

El él se regulan los diferentes aspectos relacionados con el desarrollo del servicio, como pueden ser la gestión del mismo, los derechos y deberes de la empresa y de las personas usuarias del servicio, el establecimiento de itinerarios o paradas y el régimen sancionador.



Este Reglamento prestará una especial atención a la accesibilidad universal a los medios de transporte, regulada mediante R.D. 1044/2007, de 23 de noviembre, 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 el acceso a los vehículos de determinados colectivos, objetos o situaciones especiales que se dan en la prestación diaria de este servicio.

Este Reglamento se aprueba en ejercicio de la potestad reglamentaria y de la competencia municipal en materia de transporte colectivo urbano que le confiere tanto la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local, como la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana.

Necesidad y eficacia: Este reglamento se justifica en razones de interés general por responder a una necesidad impuesto en virtud de disposición legal.

Proporcionalidad: La norma se limita a regular los aspectos imprescindibles que se han de satisfacer y cumplir para la prestación del servicio de transporte público urbano en autobús.

Seguridad jurídica: El reglamento resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico y la Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunidad Valenciana.

Transparencia: Este texto se ha sometido a las previsiones de publicidad del artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y antes de su aprobación definitiva deberá cumplirse el artículo 49 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, todo ello conforme a la memoria de análisis de impacto normativo.

Cargas: No supone incremento de cargas administrativas para el Ayuntamiento.

TITULO PRELIMINAR.

Disposiciones generales.

Artículo 1. Marco normativo.

La prestación del servicio de Transporte Urbano de Viajeros en el término municipal de Torrevieja se regirá por lo dispuesto en este Reglamento, y el resto de normas que le son de aplicación.

Artículo 2. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la prestación del Servicio, las relaciones entre las personas usuarias y la empresa concesionaria, y los deberes y derechos de aquellos.

Artículo 3. Ámbito.

El Servicio se califica como Servicio Público Municipal, por lo que tendrán derecho a su utilización cuantas personas lo deseen, sin otra limitación que las condiciones y obligaciones que para el usuario señale el presente Reglamento y la legislación vigente.

Asimismo, el ámbito geográfico del Reglamento es el término municipal de Torrevieja,



incluyendo la circulación interurbana cuando sea necesario para favorecer la movilidad hacia zonas del término separadas del núcleo urbano de la ciudad.

Artículo 4. Gestión del servicio.

Corresponde al Ayuntamiento de Torrevieja, como titular del servicio y competencia para su gestión y ordenación, las potestades reglamentarias y de organización, programación o planificación, así como las facultades de inspección y sanción en su ámbito de aplicación.

También corresponde al Ayuntamiento de Torrevieja otorgar los títulos administrativos habilitantes para la prestación de este servicio, pudiendo utilizarse para su gestión cualquiera de las formas previstas en la legislación de régimen local, así como en la normativa específica de contratación y de transportes.

Artículo 5. Organización y planificación

El Ayuntamiento de Torrevieja, a través de su Concejalía de Transportes, organizará el servicio en lo correspondiente a líneas, itinerarios, paradas, horarios, tarifas o títulos autorizados, y a cuantos aspectos se relacionen con el mismo.

TITULO I.

Organización del Servicio.

CAPITULO I

Trazado

Artículo 6. Líneas e itinerarios.

Las líneas regulares consistirán en trayectos de ida y vuelta o sentido circular, para facilitar la comunicación entre todas las áreas del casco urbano de Torrevieja con las distintas urbanizaciones periféricas de la ciudad. La red de líneas responderá en cada momento, previos los estudios técnicos y económicos correspondientes, a la demanda de los usuarios, recursos técnicos y económicos disponibles y criterios que el Ayuntamiento de Torrevieja determine.

Las líneas regulares temporales consistirán en trayectos regulares de uso general, destinados a atender tráfico de carácter excepcional o coyuntural y de duración temporalmente limitada, sin perjuicio, en su caso, de su repetición periódica.

Las líneas especiales consistirán en trayectos determinados y específicos, no regulares, destinados a llevar a cabo tráfico excepcionales de manera puntual.

Las diferentes líneas podrán ser modificadas, bien directamente por el Ayuntamiento de Torrevieja, previa comunicación a la empresa gestora, bien a partir de propuestas de dicha empresa gestora o de terceros, y previos los estudios correspondientes.

Una vez aprobada cualquier modificación, se dará a conocer la misma mediante todos los



cauces previstos para ello, concretamente:

- Página web del Ayuntamiento de Torrevieja
- Página web del servicio
- Paneles SAE del interior de los autobuses y las TIPs de las paradas.
- En caso de modificaciones sustanciales, se habilitarán también campañas informativas extraordinarias en radio y prensa, así como folletos informativos.

Artículo 7. Sugerencias.

Las sugerencias de los ciudadanos sobre cambio de la estructura de la red se canalizarán a través del Ayuntamiento de Torrevieja, quien solicitará, si lo estima necesario, informe a la mercantil concesionaria.

CAPITULO II

Paradas.

Artículo 8. Clasificación.

Las paradas se clasifican en paradas de final de línea o intercambiadores, paradas ordinarias y paradas provisionales.

Artículo 9. Intercambiadores o paradas de fin de línea.

Serán consideradas intercambiadores o paradas de final de línea aquellas paradas que marcan el comienzo y/o final de línea. Siempre serán de detención obligatoria para los autobuses y será donde se produzca la regulación de los horarios.

En estas paradas también podrán subir y bajar viajeros y viajeras, en los mismos términos que en las paradas ordinarias.

Artículo 10. Paradas ordinarias

Serán paradas ordinarias aquellas donde los autobuses no se detendrán más del tiempo necesario para subir y bajar usuarios y usuarias de los vehículos. Estas paradas nunca se utilizarán para la regularización de los horarios, salvo en circunstancias excepcionales indicadas por el Ayuntamiento.

En estas paradas el autobús solo se detendrá si algún usuario o usuaria pulsa el botón de solicitud de parada, o si las personas que están en ella hacen el gesto de querer subir al vehículo, y si la capacidad del autobús lo permite.

Todas estas paradas se considerarán paradas en los términos definidos en la normativa vigente sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.



Artículo 11. Paradas provisionales.

Serán paradas provisionales aquellas que se habilitan en circunstancias muy puntuales en lugares no previstos en las líneas regulares.

Se utilizarán en caso de eventos públicos, obras o cualquier motivo en que se afecte al recorrido normal de las líneas. Estas paradas provisionales deberán estar correctamente señalizadas y comunicadas a la ciudadanía con un tiempo mínimo de tres días previamente a su entrada en vigor.

Artículo 12. Cambios en paradas.

Cualquier cambio en la ubicación de las paradas será aprobado por el Ayuntamiento de Torrevieja, previo informe del concesionario si se considera procedente.

Cualquier alteración en las paradas definitivas, o en la disposición de paradas provisionales, deberá ser comunicada al usuario con un plazo mínimo de 3 días.

Artículo 13. Detención de los vehículos en las paradas

En las paradas ordinarias, comunes a varias líneas, cuando coincidan dos o más autobuses, no se deberán abrir las puertas hasta que el vehículo alcance la primera posición.

En los intercambiadores, durante el periodo de regulación, las puertas de acceso deberán permanecer abiertas para que las personas usuarias puedan acceder al autobús. Únicamente podrán cerrarse si el conductor o conductora del vehículo debe abandonarlo para su periodo de descanso o para hacer sus necesidades. En estas paradas, si el periodo de regulación fuera superior a cinco minutos, el conductor o conductora del vehículo deberá parar el motor, poniéndolo en marcha un minuto antes de la salida.

Las maniobras de parada y reincorporación al tráfico se efectuarán con la mayor atención y diligencia, procurando evitar maniobras bruscas. Las paradas se efectuarán situando el vehículo paralelamente a la acera, y del modo que menos perjudique tanto las personas usuarias que esperan el autobús, como al tráfico peatonal.

Todas las personas usuarias accederán al autobús por la puerta delantera, y bajarán por las puertas central o trasera, salvo las excepciones mencionadas en el presente Reglamento.

Tendrán siempre prioridad las personas que descienden del autobús. No se podrá subir o bajar del vehículo mientras éste se encuentre en marcha.

Se prohíbe expresamente el estacionamiento de un autobús fuera de su parada, salvo por causas de fuerza mayor.

Artículo 14. Elementos informativos.

Dentro de la señalización de las paradas, se instalarán los elementos necesarios para avisar a los usuarios y usuarias del tiempo de llegada del próximo autobús (pantallas TIPS), que se integrará dentro del SAE (Servicio de Ayuda a la Explotación).

Estas pantallas se instalarán según indicaciones del Ayuntamiento, pero tendrán preferencia aquellas con alta demanda y en aquellas que son utilizadas también por transporte



interurbano.

En aquellas paradas que no dispongan de TIP, se deberá poder acceder a la página web del servicio mediante un código QR que permita consultar esta información en tiempo real, situado bien en el infobús, bien en la marquesina que conforma la parada. Estos códigos QR deberán ser también adaptados para personas con discapacidad visual (NaviLens).

CAPITULO III

Títulos de transporte

Artículo 15. Aprobación.

Las tarifas que rigen el servicio serán aprobadas por el Ayuntamiento de Torrevieja, y cualquier modificación de las mismas habrá de realizarse según la legislación vigente.

Artículo 16. Títulos

Los títulos que habilitan para la utilización del transporte son los definidos en la Ordenanza Fiscal correspondiente. Estos títulos pueden ser tanto para un viaje como para distintos viajes, para un tiempo determinado o indefinidos. Asimismo, los hay de uso general y específicos y personalizados.

Los títulos habilitantes, en este sentido, son los siguientes:

- a) Billete ordinario. Es el billete sencillo, válido para un viaje en el transporte urbano de Torrevieja. Puede utilizarlo cualquier usuario.
- a) Bono bus multiviaje. Es una tarifa incluida en una tarjeta o elemento digital, que es posible recargar con un cierto número de viajes, habitualmente 10 o 20. Es posible utilizar este bono en todas las líneas, y también es posible utilizarlo por cualquier usuario.
- b) Bono bus multiviaje especial. Es una tarifa similar a la anterior, pero en esta tarifa, la tarjeta física o elemento digital está personalizado. Esta tarifa es utilizable por aquellas personas que están en las siguientes situaciones:
 - Jóvenes de menos de 26 años.
 - Familias numerosas.
 - Parados de larga duración (esto es, más de 2 años).
- c) Bono ORO. Al igual que las anteriores, esta tarifa está incluida en una tarjeta física o elemento digital, personalizada. Los usuarios de esta tarjeta tienen viajes gratuitos en el transporte urbano de Torrevieja durante todo el año, de manera ilimitada. Son utilizables para los siguientes usuarios:
 - Mayores de 65 años empadronados en Torrevieja más de 1 año.
 - Pensionistas o personas con grado de discapacidad superior al 33% empadronados en Torrevieja más de 1 año.
- d) Bono 30. Esta tarifa es válida para todos los usuarios. Es una tarifa plana que permite realizar viajes ilimitados en el transporte urbano durante 30 días en todas las líneas.
- e) Tourist Card. Es una tarifa creada fundamentalmente para turistas y personas de paso. Permite llevar a cabo un uso ilimitado de las líneas de transporte urbano durante el tiempo estipulado. Hay dos modalidades:



- 3 días.
- 7 días.

Artículo 17. Modificación.

La diferente tipología de títulos podrá modificarse, suprimirse o ampliarse por resolución del órgano municipal competente sin que ello suponga modificación del presente reglamento.

Todos los títulos y la documentación preceptiva para su obtención se regulan en la Ordenanza para la Regulación de los Precios de Transporte Público.

Cualquier modificación de estos títulos deberá ser anunciada a los usuarios y usuarias utilizando los medios previstos para ello, y siempre en un plazo mínimo de 15 días antes de la entrada en vigor de las nuevas tarifas.

Artículo 18. Expedición.

Los diferentes tipos de títulos serán expedidas por la mercantil concesionaria según las condiciones de prestación de su servicio, con las condiciones marcadas en la correspondiente Ordenanza para la Regulación de los Precios de Transporte Público.

Las personas usuarias podrán adquirir estos títulos en los establecimientos y lugares al efecto que determine la empresa concesionaria del servicio o, en su caso, el Ayuntamiento, tales como quioscos, estancos o demás establecimientos adheridos en cada momento.

Artículo 19. Validez.

No serán válidos los títulos propios de la mercantil concesionaria ni ninguna otra tarifa no aprobada por parte del Ayuntamiento.

Artículo 20. Utilización.

El billete ordinario y aquellos bonos no personalizados podrán ser utilizados de forma indistinta por cualquier persona libremente, mientras que aquellos bonos personalizados solo podrán ser utilizados por las personas autorizadas y acreditadas a tal fin.

Toda persona usuaria deberá estar provista, desde el inicio de su viaje y durante todo el trayecto hasta descender del vehículo, de un título de transporte válido, que deberá conservarse sin deterioro y que deberá someterse a control de entrada en el vehículo y a disposición del personal inspector de la empresa concesionaria del servicio, que podrá exigir su exhibición.

En el caso de títulos de transporte personalizados las personas viajeras están obligadas a identificarse con el documento que acredite su identidad.

Si la persona usuaria no cumpliera con la obligación de colaborar en las labores de inspección, el personal de la empresa concesionaria podrá requerir el auxilio de la Policía Local.



Artículo 21. Uso fraudulento

Los títulos de transporte no válidos serán retirados y remitidos al Ayuntamiento de Torreveija por parte del personal de la empresa concesionaria o bien por los inspectores municipales y se acompañarán, en su caso, del informe correspondiente, cuando estén en mal estado o se les esté dando un uso fraudulento.

Artículo 22. Títulos defectuosos.

Los usuarios y usuarias provistos de títulos físicos de transporte defectuosos tendrán derecho a canjearlos por otros válidos, siempre que se cumplan las condiciones marcadas en la Ordenanza para la Regulación de los Precios del Transporte Público.

CAPITULO IV.

Seguros

Artículo 23. Posesión.

La empresa concesionaria del servicio tendrá contratados los seguros a los que esté obligada por la legislación vigente, con el fin de indemnizar los daños personales o materiales que se produzcan a las personas usuarias o a terceros, siendo a su cargo la correspondiente indemnización, salvo en caso de responsabilidad a tercero.

Artículo 24. Responsabilidad del concesionario.

En el caso de que las personas usuarias del servicio de transporte sufran daños materiales o personales durante la utilización del mismo, deberán comunicar al conductor o conductora tal circunstancia para que éste rellene un parte de incidencia. Este parte será depositado en las oficinas de la empresa y se entregará una copia a la persona afectada. También se facilitará una copia al Ayuntamiento de Torreveija, comunicando así la incidencia.

En caso de accidente, el personal conductor formalizará asimismo un parte de accidente, con la máxima información posible, poniendo en conocimiento de las personas afectadas la posibilidad de formular la correspondiente reclamación, con independencia del parte emitido por la empresa.

CAPITULO V.

Servicio y horarios

Artículo 25. Prestación del servicio.

El servicio de transporte urbano se efectuará con carácter permanente, en días laborables y festivos, sin interrupción, durante el horario fijado en cada momento por el Ayuntamiento de Torreveija.

Por ningún motivo la empresa podrá interrumpir la prestación del servicio salvo en circunstancias de fuerza mayor, o por orden expresa de las autoridades competentes.

Artículo 26. Información.



El cuadro de horarios y frecuencias de todas las líneas deberá estar expuesto en todas las paradas de información, así como en las oficinas de información a la persona usuaria y en las páginas web del Ayuntamiento de Torrevieja de la empresa concesionaria.

Artículo 27. Modificaciones del servicio.

Cualquier alteración de horarios o frecuencias deberá ser aprobada por el Ayuntamiento de Torrevieja, previo informe en su caso de la mercantil concesionaria, y deberán ser comunicadas a los usuarios y usuarias por los medios habituales con una antelación mínima de 7 días.

Las alteraciones que se produzcan de manera imprevisible se comunicarán a la persona usuaria, así como en su caso a los servicios municipales, lo antes posible.

Artículo 28. Interrupción del servicio.

Las interrupciones del servicio en cualquier línea serán subsanadas en el menor espacio de tiempo posible.

Si la interrupción se produce a causa de una avería y se prevé que ésta dure más de veinte minutos, deberá hacerse uso del vehículo de sustitución.

Si un vehículo interrumpe su servicio por algún incidente, los usuarios y usuarias subirán al vehículo siguiente con el mismo título de viaje del vehículo anterior.

Artículo 29. Comunicación previa.

La empresa concesionaria no podrá introducir alteración alguna en las condiciones, medios personales, materiales auxiliares adscritos al servicio o nuevos, sin conocimiento del Ayuntamiento de Torrevieja.

Artículo 30. Transporte de menores

A efectos del cómputo de plazas y de la cobertura de los seguros obligatorios, todas las personas, incluidas las menores de edad, viajen solas o acompañadas, deberán estar provistas de título de transporte.

Las personas menores de cinco años deberán ir acompañadas en todo momento por una persona adulta que se responsabilizará de su seguridad.

Se considera que el resto de menores de edad que accedan al vehículo sin la compañía de una persona mayor de edad han sido autorizados por la o las personas que ejerzan su tutoría a todos los efectos, y por tanto viajarán bajo su responsabilidad.

Los menores de cuatro años no estarán obligados al pago de la tarifa correspondiente por el uso del transporte urbano colectivo.

Artículo 31. Sillas y coches



Los coches y sillas infantiles serán admitidos en todos los vehículos siempre que el menor vaya debidamente sujeto a las mismas, o se porten plegados. En caso de que las reservas de espacio para personas con movilidad reducida estuvieran ocupadas, se podrá acceder al autobús con el coche o silla plegada, y siempre que haya espacio suficiente.

Si el coche o silla no transportan a ningún menor, éstas deberán ir plegadas.

Estos elementos no deberán dificultar el tránsito de personas, deberán llevar el freno accionado, con el menor de edad en sentido contrario a la marcha y sujetos permanentemente durante el viaje. Serán en todo momento responsabilidad de la persona que los lleva, así como el cumplimiento de las condiciones señaladas, de forma que se garantice la seguridad del ocupante y del resto de personas viajeras.

El acceso de las personas que llevan silla o coche infantiles será por la puerta delantera del autobús, teniendo preferencia el resto de personas usuarias que esperen en la parada. De no ser posible el acceso por la puerta delantera, y previa indicación del conductor o conductora, podrá subir por la puerta central del vehículo, dando esta vez prioridad a las personas que bajan y a las personas con movilidad reducida que accedan al autobús, y deben hacerlo por esa misma puerta.

Artículo 32. Bultos y maletas

Se podrá acceder a los vehículos con equipajes de mano, equipajes, carros de la compra, y elementos similares, siempre que no supongan una molestia o peligro para el resto de personas usuarias ni una disminución de las plazas sentadas existentes en el vehículo.

No se admitirán, en general, bultos cuyo tamaño supere los 100 x 50x25 cm.

Los bultos deberán ir debidamente sujetos por la persona que los porta, desde que accede al vehículo hasta que se baja.

No se abonará ningún recargo por esta prestación.

Artículo 33. Bicicletas y VMP.

Las bicicletas, patinetes, monopatines o vehículos de movilidad personal (VMP) serán admitidos en los autobuses, siempre que se cumplan las mismas condiciones indicadas en el artículo anterior para los bultos y maletas.

En este sentido, cuando sea posible, estos vehículos accederán al autobús ya plegados, y se dispondrán en lugares donde no molesten a las demás personas usuarias y permitan el movimiento dentro del vehículo, estando sujeto en todo momento por la persona que lo porta.

Si el VMP, bicicleta o patinete no es plegable, únicamente podrán acceder al autobús si existe espacio para ello, sin molestar a las personas usuarias y se permite el paso en el interior del autobús.

Artículo 34. Animales

Se permite acceder al autobús con animales de compañía de pequeño tamaño, y siempre



en sus transportines, siempre que no produzcan molestias al olfato, al oído o en general al confort de las restantes personas usuarias.

Se exceptúan de lo anterior los perros guía, los animales terapéuticos o de asistencia, que deberán estar debidamente acreditados. Estos animales podrán viajar junto a la persona a la que asisten en las condiciones marcadas por su normativa específica.

CAPITULO VI.

Accesibilidad universal

Artículo 35. Marco regulador

La empresa concesionaria del servicio estará obligada al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad universal en los transportes públicos recogida en la legislación vigente, en el presente Reglamento y, en su caso, el correspondiente contrato.

Artículo 36. Promoción

Los vehículos estarán dotados de sistemas de accesibilidad que estarán siempre disponibles y accionables mediante los mecanismos establecidos para ello.

Se promoverá la utilización de sistemas visuales y auditivos que faciliten la comprensión y utilización de timbres de aviso y sistemas de seguridad.

Tanto en el mobiliario de las paradas como en otros medios utilizados para la información sobre la red de transporte público se promoverá la utilización de medios que faciliten el uso adecuado del transporte de manera que la información sea accesible y comprensible por todas las personas usuarias.

Artículo 37. Personas con movilidad reducida.

A los efectos de este Reglamento se entiende como persona con movilidad reducida a quienes se desplacen en sillas de ruedas, sillas de ruedas con motor eléctrico, escúteres o cualquier otro vehículo homologado de uso análogo, las personas con dificultades de tipo sensorial, intelectual o con importantes dificultades para utilizar un servicio de transporte convencional, con miembros inmovilizados, escayolados o con muletas, las personas de edad avanzada con problemas para desplazarse o que no puedan desplazarse con autonomía, las mujeres en estado de gestación, quienes lleven niños pequeños de la mano, en carritos o en sus brazos y, en general, las personas que, por sus circunstancias personales, no puedan viajar de pie sin riesgo para sí mismas o para terceras personas.

Artículo 38. Acceso de las personas con movilidad reducida.

El acceso de las personas con movilidad reducida deberá realizarse garantizando su máxima seguridad y de acuerdo con la normativa vigente.

Las personas que no puedan subir el escalón de acceso al vehículo, incluso estando éste arrodillado, lo señalarán a la persona conductora, que facilitará su embarque, pudiendo subir y bajar del autobús por la puerta cuya utilización les proporcione mayor comodidad y les obligue a realizar un menor esfuerzo físico.



Quienes se desplacen en silla de ruedas o vehículos de movilidad personal homologados, accederán por la puerta intermedia, habilitada para ello, una vez accionada la rampa de acceso y el sistema de arrodillamiento del vehículo si es necesario, y se situará en uno de los espacios reservados a tal efecto, siendo obligatoria la utilización de los cinturones de seguridad del vehículo especialmente habilitados.

Con carácter general, el número máximo de sillas o vehículos de movilidad personal que podrán acceder al autobús de manera simultánea será de dos, salvo que la ficha técnica del vehículo fije un número superior. Las sillas de ruedas y vehículos homologados similares tendrán preferencia en el acceso al vehículo respecto al de las personas usuarias con carros o sillas de bebé.

TITULO II

Servicios no regulares.

Artículo 39. Servicios especiales.

Los servicios que no tengan carácter de regulares tendrán carácter de especiales.

Los servicios especiales serán los que se realicen, con independencia de los regulares, con motivo de espectáculos, festividades, ferias, etc, con ocasión de aglomeraciones públicas. Estos servicios son de carácter público, teniendo derecho a su utilización todos los usuarios y usuarias con sus tarifas correspondientes y cumplan las condiciones reglamentarias.

Los servicios especiales podrán ser llevados a cabo con los servicios regulares, disponiendo de unidades adicionales de vehículos en ciertos horarios, y utilizando por parte del concesionario los kilómetros adicionales ofertados en su contrato.

Asimismo, podrán disponerse para estos servicios, previa aprobación del Ayuntamiento de Torrevieja, vehículos de otras líneas con menor demanda de viajeros, siempre que en ningún caso queden desatendidos los usuarios y usuarias de las mismas.

Artículo 40. Tarifas de servicios especiales.

Las tarifas de los servicios especiales serán las mismas que la de los servicios regulares.

No obstante, el Ayuntamiento de Torrevieja podrá aprobar tarifas especiales para este tipo de servicios.

Artículo 41. Recorrido, paradas y frecuencias.

El recorrido, paradas y frecuencias de estos servicios especiales serán determinadas por el Ayuntamiento dependiendo del evento o espectáculo al que alimenta, previo informe, si procede y se considera necesario, de la empresa concesionario.

TITULO III

Vehículos

Artículo 42. Condiciones.



Los vehículos utilizados para la prestación del servicio serán modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de conservación y funcionamiento, sus condiciones técnicas se ajustarán a lo establecido en el Reglamento de Vehículos vigente, dispondrán del seguro obligatorio en vigor, garantizarán la accesibilidad universal y deberán estar al corriente de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) y, en su caso, de las condiciones contractuales del servicio.

Artículo 43. Limpieza.

La limpieza tanto exterior como interior de los vehículos deberá de ser esmerada y completa, y deberán seguir las especificaciones del Plan de Limpieza indicada por el fabricante.

Artículo 44. Conservación.

El estado de conservación técnica habrá de ser el normal de una correcta explotación y riguroso en aquellas partes del vehículo que puedan afectar a la seguridad y al confort de los viajeros. Deberán cumplir las especificaciones marcadas en el Plan de Mantenimiento indicado por el fabricante.

Artículo 45. Información.

Los vehículos deberán llevar en lugar visible lo siguiente:

En el interior, resumen de este Reglamento, en lo que afecta al usuario y usuaria como al personal de la empresa.

En el exterior, número de línea, nombre de línea en la parte delantera, y número de línea en la trasera.

Artículo 46. Asientos.

Los asientos de los vehículos serán ocupados libremente por los viajeros y viajeras sin preferencia alguna, salvo expresa indicación de reserva especial o preferente, destinados a personas con movilidad reducida, personas mayores, mujeres embarazadas y otros posibles colectivos.

Artículo 47. Asientos reservados.

Los usuarios y usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentados, a lo que solo tendrán derecho cuando existan asientos vacíos, y siempre dando preferencia en los reservados a las personas objeto de la reserva.

En todos los autobuses habrá al menos cuatro asientos de reserva para personas mayores, mujeres embarazadas y otros colectivos de movilidad reducida. Estos asientos podrán utilizarse por el resto de las personas usuarias si no son utilizados por dichos colectivos.

Asimismo, los autobuses deberán tener al menos espacio para dos sillas de ruedas,



debidamente ancladas, lo más cerca posible de la puerta central, por donde subirán y bajarán las personas usuarias de este tipo de sillas. Al igual que los asientos reservados, este espacio podrá ser utilizado por el resto de personas usuarias si no son utilizados por las personas a las que se reserva.

Artículo 48. Prohibición de reserva.

No tendrá efecto ninguna reserva de asiento entre los viajeros y viajeras, y ocupar estos corresponderá al usuario o usuaria que primero tenga acceso al mismo, salvo en el caso de los asientos expresamente reservados.

Artículo 49. Capacidad

En ningún caso podrá superarse la capacidad máxima de personas establecida en el permiso de circulación. Cuando el vehículo se encuentre con su capacidad de ocupación al completo, no se abrirá la puerta al llegar a una parada.

En un lugar visible en el vehículo se hará constar el número de asientos y el número máximo de personas que pueden viajar de pie.

TITULO IV

Instalaciones fijas.

Artículo 50. Responsabilidad.

1. Será responsabilidad de la empresa concesionaria del servicio de Transporte Urbano la conservación, mantenimiento y limpieza de todos aquellos elementos que forman parte de las paradas (marquesinas, infobuses, bancos, etc), en su caso según su contrato con el Ayuntamiento, así como de la explotación de los elementos publicitarios (mupys) existentes en esas paradas según condiciones asimismo, en su caso, del contrato con el Ayuntamiento.

2. Será asimismo responsabilidad de la empresa concesionaria del servicio de Transporte Urbano la explotación, conservación, mantenimiento y limpieza de las infraestructuras de guarda de autobuses y taller, así como de las oficinas de atención a las personas viajeras.

TITULO V

Personal

CAPITULO I

Normas generales

Artículo 51. Personal de atención al público.



Todo el personal de la empresa prestataria del servicio de transporte urbano relacionado directa o indirectamente con el público deberá ir uniformado de acuerdo a las normas que al respecto dicte la empresa, y previa aprobación del Ayuntamiento de Torrevieja. Se entiende que tienen relación con el público el personal de movimiento que realice su cometido permanente u ocasionalmente en los vehículos o en la vía pública, así como las personas que atiendan al público en las oficinas de atención a las personas usuarias.

El personal al que se refiere el artículo anterior deberá de actuar conforme a las reglas de cortesía y educación que el público merece.

Artículo 52. Jerarquía.

Los empleados entre sí deberán guardar el orden jerárquico correspondiente y en todo caso, observar la disciplina y mutuo respeto, prohibiéndose expresamente toda discusión entre ellos en acto de servicio.

Artículo 53. Prevalencia entre personal empleado.

Cuando haya discrepancia de criterio entre trabajadores de la empresa, prevalecerá siempre la que ostente superior categoría profesional, sin perjuicio de las actuaciones y responsabilidades a que posteriormente diere lugar este hecho.

Artículo 54. Prevalencia entre personal empleado y personas usuarias.

Si la discusión se produjese entre empleado y un usuario o usuaria, por motivos del servicio, este viene en principio a acatar la decisión de aquél, y denunciar el hecho si lo considerase procedente ante el Ayuntamiento de Torrevieja.

Artículo 55. Apercibimientos.

Se procurará que en caso de reprender o amonestar a algún empleado o empleada en acto de servicio se haga al término de la jornada de trabajo. Y si fuera necesario reprender con la debida discreción, evitando en todo momento la alarma entre los viajeros. Si la falta cometida revistiese extrema gravedad, será relevado del servicio tan pronto como sea posible, con independencia de la categoría que ostente.

Artículo 56. Obligación de cumplir las normas.

Los inspectores y los conductores perceptores en acto de servicio tendrán la obligación de hacer cumplir la normas y disposiciones vigentes, denunciando a los infractores ante cualquier agente de la autoridad.

CAPITULO II.

Personal de inspección

Artículo 57. Control



Para el control de los servicios, el concesionario conservará mensualmente las hojas de ruta y de recaudación, sometidas a las comprobaciones que el contratista estime pertinentes, quedando estos documentos a disposición del Ayuntamiento.

Artículo 58. Información al Ayuntamiento.

El concesionario estará obligado a suministrar al Ayuntamiento cuanta información y datos requieran sobre los medios personales, materiales, económicos y de explotación, que permitan a aquel tener un conocimiento actualizado del servicio y facilitar la adopción que estimen pertinentes.

Mensualmente la concesionaria pondrá a disposición del ayuntamiento soporte magnético comprensible de los viajeros que han utilizado los autobuses en las distintas líneas.

Artículo 59. Inspección municipal.

El Ayuntamiento podrá disponer de inspectores municipales, que tendrán libre acceso a los locales y dependencias del contratista, debiendo facilitarles cuantos datos precisen relacionados con el funcionamiento de los servicios, pudiendo tener acceso a los datos estadísticos.

En caso que se estime procedente, podrán los servicios de inspección municipales actuar sin previo aviso y sin distinción externa alguna.

Artículo 60. Cancelación de viajes.

Competerá a la empresa concesionaria que cada viajero lleve su billete o su tarjeta debidamente cancelada. A estos efectos, establecerá el oportuno sistema de inspección, vigilancia y denuncia, debiendo exigir responsabilidades y siendo responsable subsidiario en el caso de que no se tomen las medidas de control y disciplina necesarios.

Artículo 61. Autoridad de los inspectores.

El personal de inspección del concesionario constituirá en todo momento la máxima autoridad de la empresa mientras permanezca a bordo del vehículo, y sus decisiones serán acatadas por los viajeros y viajeras y por el personal de la empresa siempre que sean relacionadas con el servicio, sin perjuicio de las reclamaciones que contra las mismas pudieran proceder.

Será facultad de la inspección hacer cumplir a los empleados de la empresa y a los usuarios y usuarias en general las disposiciones vigentes, y concretamente cuanto se preceptúa en este Reglamento.

Artículo 62. Minimización de molestias.

La inspección se efectuará de forma que se causen las menores molestias posibles a los usuarios y usuarias, pero con las mayores garantía de eficacia.



Artículo 63. Obligaciones.

El personal de inspección viene obligado a adoptar cuantas medidas exijan las circunstancias y especialmente a regular la frecuencia de las líneas cuando por fuerza mayor (falta, enfermedad, accidente, etc) falte algún vehículo de los asignados, dividiendo entre los que queden en línea el tiempo de frecuencia del que no presta el servicio, dar parte de las anomalías que observe, y en última instancia incorporación de los vehículos de reserva necesarios.

En todo caso, será responsable de las que teniendo o debiendo tener conocimiento de ellas, no hubiesen sido reflejadas en el parte o no haber sabido adoptar las medidas indicadas en cada caso.

Artículo 64. Instrucciones.

La dirección de la empresa concesionaria redactará instrucciones a las que deberá ajustarse la inspección en el desempeño de su cometido.

CAPITULO III

Conductores-perceptores.

Artículo 65. Régimen jurídico.

En el cumplimiento de su función, se actuará conforme a las disposiciones vigentes, en especial el Código de Circulación y el presente Reglamento.

Artículo 66. Personas conductoras.

Cada vehículo llevará a su servicio una persona conductora perceptora que será la representante de la empresa durante el viaje, con atribuciones para hacer cumplir a los usuarios y usuarias del servicio las normas relativas al mismo.

En este sentido, el personal conductor es el máximo e inmediato responsable del autobús durante la prestación del servicio con atribuciones para hacer cumplir a los usuarios y usuarias las normas relativas a la policía e higiene, prevaleciendo su criterio en materia de seguridad de las personas que viajan a bordo.

El personal conductor está facultado para prohibir el acceso al autobús y solicitar el descenso del mismo a las personas que incumplan el presente Reglamento, pudiendo en todo caso exigir su cumplimiento y requiriendo para tales fines, si lo estimase necesario, el concurso de cualquier agente de la autoridad.

Estas atribuciones y obligaciones pasarán al inspector en caso de que éste se encuentre a bordo del vehículo.

Artículo 67. Hoja de ruta.



El personal conductor de cada vehículo cumplimentará, durante el periodo de prestación de su servicio, la hoja de ruta según el procedimiento establecido.

Dicho documento, que tendrá carácter declarativo, deberá formalizarse con indicación del vehículo, identificado por su número de matrícula y línea, número de viaje, hora de salida y llegada, número de billetes ordinarios expedidos y recaudación. La empresa queda obligada, una vez recabadas estas hojas de ruta, a ponerlas a disposición del Ayuntamiento de Torrevieja para su inspección y control.

El personal conductor rellenará, asimismo, en caso de avería o siniestro, un parte o libro de averías. Este documento, si se considera oportuno, podrá ser rellenado por el inspector o inspectora.

Artículo 68. Facultades.

Podrán impedir el acceso a los vehículos:

- De personas en visible estado de intoxicación etílica, consumo de estupefacientes y drogas, o en general cualquier estado o situación que atente al respeto debido al resto de pasajeros.
- De personas que porten animales, salvo perros guía o animales terapéuticos, y aquellos que vayan en su correspondiente transportín.
- De personas que porten sustancias peligrosas o explosivas.
- De personas que porten bultos que no pueden ser llevados por los portadores encima de ellos mismos, molesten a los viajeros, ocupen espacio para el tránsito y, en general, aquellos que por su tamaño, clase, cantidad o mal olor puedan perjudicar a los demás viajeros o al vehículo y pongan en peligro su seguridad, según las disposiciones de este Reglamento.
- A otros viajeros y viajeras cuando se ha hecho la advertencia de que no se admiten al interior del vehículo nuevos usuarios.
- A los viajeros y viajeras que no puedan abonar el billete o no dispongan de bono.

Asimismo, podrán hacer bajarse del autobús a aquellos que desobedezcan sus preceptos y, en general, a los que por falta de su compostura, por sus palabras, gestos o actitudes, ofendan a los demás viajeros o viajeras o alteren el orden, requiriendo a este fin el concurso de la Policía Local.

Artículo 69. Obligaciones.

Tendrán las siguientes obligaciones:

- Cumplir en todo momento los preceptos del Código de Circulación y el horario de comienzo y final del servicio.
- Dispensar en todo momento un trato correcto a las personas usuarias, atendiendo a sus peticiones de información.
- Facilitar la subida y bajada del autobús de las personas con movilidad reducida y utilizar los sistemas de acceso con los que esté equipado el vehículo cuando se



requiera, así como el resto de medidas establecidas en este Reglamento y en la normativa vigente respecto a la accesibilidad universal.

- Detener sus vehículos en las paradas lo más cerca posible de las aceras o en los lugares para tal fin que existan, para que los viajeros y viajeras puedan bajar del vehículo con seguridad.
- Efectuar la arrancada y frenada sin brusquedad.
- Ir debidamente uniformados.
- Ordenar el uso de los asientos reservados cuando sea necesario y especialmente a requerimiento de una persona con movilidad reducida.
- Ordenar a las personas viajeras el cese de actividades o comportamientos cuya prohibición se haya establecido en este Reglamento.
- Aquellas otras que exija la correcta prestación del servicio.

Artículo 70. Prohibiciones.

Tendrán las siguientes prohibiciones:

- a) Intervenir en discusión o cuestión de clase alguna.
- a) Abandonar la dirección del vehículo y, en general, realizar acciones u omisiones que puedan distraerles durante la marcha.
- b) Conducir utilizando auriculares conectados a aparatos receptores o reproductores de sonido.
- c) Abandonar el vehículo durante el tiempo que hayan de prestar el servicio excepto por causas de fuerza mayor y por el mínimo tiempo posible.
- d) Iniciar la marcha hasta que las puertas estén completamente cerradas o abrir éstas en tanto que el vehículo no se haya detenido.
- e) Admitir mayor número de viajeros y viajeras para el que el vehículo está autorizado.

TITULO VI.

Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Artículo 71. Derechos de las personas usuarias

Son derechos de las personas usuarias los siguientes:

- a) Ser transportadas con el único requisito de portar un título de transporte válido.
- a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte válidos en cada momento conforme a las tarifas vigentes, y cumpliendo siempre las condiciones establecidas.
- b) Disponer de información clara, comprensible y veraz en los medios establecidos para ello, en lo relativo a itinerarios, paradas, tarifas, desvíos o cualquier información relativa al servicio.



- c) Recibir un trato correcto por el personal de la empresa concesionaria, que deberá atender a las peticiones de ayuda e información que le sean planteadas, en asuntos relacionados con el servicio.
- d) Solicitar y obtener en el propio vehículo, en las oficinas de atención a la persona usuaria, o en las propias oficinas de la empresa, los impresos normalizados en los que podrán formular cualquier reclamación sobre la prestación del servicio, sin perjuicio de dirigirse a la autoridad competente en materia de consumo.
- e) Estar acompañados de perros guía o animales terapéuticos, que estén acreditados para estas funciones por centros homologados. Estos animales podrán viajar en las condiciones que se establezcan en la normativa vigente de aplicación, en todo momento, junto a la persona a la que asisten.
- f) Recibir respuesta de la empresa o del Ayuntamiento de Torrevieja, dentro de los plazos establecidos, de la reclamación efectuada.
- g) Obtener el cambio por el pago del título del billete sencillo, que adquieran en el autobús, siempre que se pague, como máximo, con un billete de 10 euros. En caso de abonar el billete con un pago superior, la persona conductora no está obligada a tener cambio, en cuyo caso le facilitará un vale a la persona usuaria para que obtenga su cambio en las oficinas de la empresa.
- h) Acceder con bultos, equipajes, carritos de la compra, bicicletas u otros elementos de movilidad personal, siempre en las condiciones marcadas en este Reglamento, sin suplemento alguno.
- i) Las personas usuarias que lo necesiten tienen derecho a ser ayudados por el conductor o conductora y el resto de personas usuarias al subir y bajar del vehículo, en cuyo caso el citado conductor está autorizado a abandonar su puesto de conducción.
- j) Viajar sentadas siempre que existan asientos disponibles, sin que puedan exigir ese derecho cuando todos están ocupados. Las personas con movilidad reducida, con bebés, mujeres embarazadas y personas mayores, tienen derecho a ocupar los asientos reservados para ellas y exigir que se les ceda a cualquier otra persona que eventualmente pueda ocuparlo. De igual manera, podrán ejercer el derecho de solicitar que les ceda el espacio reservado a ellas las personas que van en silla de ruedas.
- k) Las personas con movilidad reducida en silla de ruedas tendrán derecho a solicitar a la persona conductora del autobús el uso de la rampa del mismo para poder acceder y bajar del vehículo, debiendo en este caso ocupar el espacio reservado para ellas.
- l) Hacer trasbordo en el plazo de una hora en cualquier línea de transporte urbano de autobús con cualquiera de los títulos, sin perjuicio de que esta cantidad de tiempo pueda ser modificada mediante Decreto de la Concejalía de Transportes para adaptarla a la realidad del momento.

Artículo 72. Obligaciones de las personas usuarias

Son obligaciones de las personas usuarias:



- a) Portar título de transporte válido, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto, a disposición del personal de la empresa, del personal del Ayuntamiento o cualquier otro agente de inspección habilitado.
- a) Seguir, en todo lo relacionado con el servicio y sus incidencias, las indicaciones del personal de la empresa.
- b) Llevar preparada moneda fraccionada suficiente para el pago del billete ordinario, sin que pueda obligarse al conductor o conductora a cambiar moneda superior a diez euros.
- c) Las personas usuarias portadoras de bonos deberán cancelarlo en la máquina prevista en el interior de los autobuses con ocasión del viaje.
- d) Uso personal e intransferible del bono de transporte personalizado, y mantenimiento del mismo en buenas condiciones de uso.
- e) Mostrar la tarjeta personalizada al personal de la empresa o al personal de inspección del Ayuntamiento si así lo requieren.
- f) Comunicar al Ayuntamiento si se alteran las condiciones en virtud de las cuales se les otorgó el bono transporte personalizado.
- g) Satisfacer el importe de renovación o pérdida de los bonos correspondientes.
- h) Ceder los asientos reservados a personas con movilidad reducida, que porten bebés, mujeres embarazadas y personas mayores.
- i) Solicitar la parada para descender con suficiente antelación, haciendo uso de los medios técnicos disponibles en el interior de los vehículos.
- j) En el momento de acceder al autobús en las paradas, respetar el turno que le corresponda según orden de llegada en la parada, siempre priorizando personas con movilidad reducida, personas con bebés, mujeres embarazadas y personas mayores, absteniéndose de ascender cuando el personal conductor advierta que el vehículo está completo.
- k) En caso de ser persona con movilidad reducida en silla de ruedas, a ocupar el espacio reservado para la misma.
- l) A comportarse con educación y evitar discusiones tanto con el resto de personas usuarias como con el conductor o conductora del vehículo, así como evitar comportamientos que alteren la seguridad.

Artículo 73. Conductas prohibidas.

Quedan expresamente prohibidas las siguientes conductas:

- a) Viajar sin título de transporte válido.
- a) Acceder o abandonar el vehículo mientras se encuentre en movimiento, sin perjuicio de las sanciones que pueda tener la persona conductora por abrir las puertas sin detener el vehículo.
- b) Acceder al vehículo cuando el personal conductor haya advertido que el mismo está completo.



- c) Acceder en estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes, pudiendo alterar el normal funcionamiento del servicio.
- d) Realizar conductas violentas, discriminatorias o vejatorias contra otras personas, incluida la violencia contra las mujeres aunque sea entre personas que tengan una relación de afectividad.
- e) Hablar o distraer al conductor o conductora cuando el vehículo esté en marcha, salvo por razones de extrema necesidad.
- f) Practicar la mendicidad, venta ambulante, colectas o la distribución de propaganda, materiales promocionales, folletos, hojas informativas o cualquier otro elemento similar, salvo que hayan sido expresamente autorizados por el Ayuntamiento de Torrevieja.
- g) Fumar, consumir drogas, bebidas alcohólicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas. Dentro de esta prohibición están incluidos los cigarrillos electrónicos o vapeadores.
- h) Comer o beber en el interior de los vehículos.
- i) Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma los vehículos, así como tirar o arrojar desperdicios.
- j) Acceder con bultos u otros objetos que no cumplan las condiciones establecidas en este Reglamento.
- k) Acceder a los autobuses con animales que no cumplan las especificaciones de este Reglamento.

TITULO VII

Otras disposiciones

CAPITULO I.

Accidentes

Artículo 74. Procedimiento.

En caso de accidente, se avisará asimismo al inspector del servicio que impartirá las instrucciones pertinentes, debiendo de observarse algunas de carácter general:

1. Accidentes sin daños personales.

- a) Se cumplimentará un parte de accidente solicitando, si procede, al conductor o conductora del otro vehículo los daños pertinentes al tiempo que se suministran los propios.
- a) Se intentará perder el menor tiempo posible en esta tramitación con el fin de continuar la ruta lo antes posible, avisando asimismo al inspector del servicio.

2. Accidentes con heridos leves.



- a) Se comunicarán los hechos al inspector del servicio, que procurará los medios para trasladar a los lesionados al centro de salud u hospital más cercano.
- a) Se cumplimentará un parte de accidente, incluyendo además en este caso las lesiones sufridas por los afectados, con sus datos personales si es posible.
- b) Se informará a los usuarios y usuarias que pueden disponer de una reclamación si lo consideran oportuno.
- c) El vehículo continuará el viaje tan pronto como sea posible avisando al centro de control.

3. Accidentes con heridos graves o mortales.

- a) Se informará de inmediato al 112 y al inspector del servicio, que se desplazará al lugar del accidente para ayudar al conductor a realizar los trámites oportunos.
- a) Se procurará que nadie mueva a los heridos hasta que llegue el personal sanitario. En caso de accidente dentro del vehículo, se actuará según el punto anterior, dependiendo de la gravedad de los daños producidos.
- b) Se llevará a cabo el oportuno parte por parte de la inspección y del conductor, en su caso.

Artículo 75. Procedimiento en caso de daños por persona usuaria.

Si por parte de algún usuario o usuaria se produjesen daños en el vehículo, como rotura de cristales, destrozo de asientos, etc, deberá formularse el correspondiente parte, explicando los hechos, datos del causante si es posible. Si procede y dependiendo de la gravedad de los destrozos, se dará parte al inspector para que se ponga la oportuna denuncia.

CAPITULO II.

Objetos perdidos

Artículo 76. Procedimiento

Los objetos perdidos o abandonados en los autobuses deberán ser entregados a la Policía Local transcurridas 72 horas sin que nadie los reclame. Durante ese plazo, estarán disponibles en las oficinas de la empresa concesionaria.

TITULO VIII.

Reclamaciones y escritos.

Artículo 77. Procedimiento para reclamaciones.

Toda persona que desee formular una reclamación sobre cualquier anomalía podrá hacerlo a través de la página web de la empresa, del Ayuntamiento de Torrevieja o en las Oficinas de Atención a las Personas Usuarias. También se deberán disponer de hojas de reclamaciones en el interior de los autobuses, debiendo la persona conductora facilitarlas a



cualquier persona usuaria cuando así sea solicitado.

La persona conductora deberá comprobar, antes de facilitar la hoja de reclamaciones, que la persona usuaria posee un título de transporte válido. Se le podrá también solicitar algún documento de identificación.

La cumplimentación de la hoja de reclamaciones en el interior de los autobuses no podrá entorpecer o paralizar la ejecución del servicio. En este sentido, se buscará que coincida con alguna parada de final de línea para que no moleste al resto de personas usuarias. Si esto no fuera posible, la reclamación deberá llevarse a cabo en las oficinas de la empresa, en las oficinas de atención a la persona usuaria o vía por tramitación telemática.

Efectuada la reclamación, la empresa concesionaria la remitirá al Ayuntamiento de Torrevieja en el plazo de treinta días, junto con un informe o las alegaciones correspondientes, e indicando si acepta o no la reclamación.

El Ayuntamiento resolverá la reclamación en un plazo no superior a treinta días, comunicando a la persona reclamante dicha resolución, cumpliendo en este caso las disposiciones indicadas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, o normativa que la sustituya.

TITULO IX

Régimen Sancionador

Artículo 78. Responsabilidad

La responsabilidad administrativa que se derive por la comisión de las infracciones reguladas en este Reglamento será exigible directamente en la persona o personas autoras del hecho en que consista la infracción.

Cuando sea declarada la responsabilidad de los hechos cometidos por una persona menor de edad, responderán solidariamente con ella sus progenitores, personas que tutorice, acogedora o guarda legal o de hecho, por este orden, en razón del cumplimiento de la obligación impuesta a los mismos que conlleva un deber de prevenir la infracción administrativa que se impute a los menores.

La responsabilidad solidaria quedará referida estrictamente a la pecunia derivada de la multa impuesta.

La responsabilidad administrativa por las infracciones a las que se refiere el presente Reglamento será independiente de la responsabilidad civil, penal o de otro orden que, en su caso, pueda exigirse a la persona infractora.

Si la infracción fuese cometida por la empresa concesionaria, será a quien se exigirá la correspondiente responsabilidad administrativa, sin perjuicio de que dicha compañía pueda deducir las acciones que resulten procedentes contra la persona o personas a las que sea materialmente imputable la infracción, y repercutir, en su caso, sobre las mismas, dichas responsabilidades.

Estas infracciones de la empresa concesionaria, y sus correspondientes sanciones, vienen especificadas en el contrato de prestación del servicio de la mencionada empresa con el Ayuntamiento de Torrevieja.



El régimen sancionador se ejercerá con aplicación de lo dispuesto en el Título XI de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local y el procedimiento previsto para su ejercicio, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y resto de normativa aplicable.

Artículo 79. Infracciones

El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente Reglamento constituirá infracción y dará lugar a las sanciones previstas en el artículo siguiente.

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

1a. Son infracciones muy graves respecto de las personas usuarias:

- a) Todo tipo de agresiones, físicas o verbales, así como los comportamientos violentos o agresivos que pongan en peligro la integridad física de otras personas usuarias o del personal de la empresa.
- a) Los actos de deterioro grave a los vehículos, equipamientos, elementos e instalaciones adscritas al servicio.
- b) Impedir u obstruir el normal funcionamiento del servicio público de transporte público colectivo.
- c) El uso del bono de transporte personalizado por persona distinta a su titular, así como falsificación, venta, cesión o manipulación del mismo.
- d) La falsificación dolosa de datos y documentos presentados con la solicitud de concesión de alguno de los bonos de transporte personalizados, así como la ocultación de los mismos, bien sea inicial o posterior a la concesión del bono, que ocasionen la concesión indebida del mismo o la permanencia en la situación de beneficiario o beneficiaria.
- e) La comisión de, al menos, dos infracciones graves en el plazo de un año.

1b. Son infracciones muy graves respecto de la empresa concesionaria del servicio y sus empleados:

- a) No señalar la reserva de asientos para las personas con movilidad reducida.
- a) Impedir, sin causa justificada, el acceso al autobús a una persona.

2a. Son infracciones graves respecto de las personas usuarias.

1. Ocupar asientos reservados para personas con movilidad reducida habiendo sido requeridos para desalojarlos por el personal de la empresa.
1. Escribir, pintar o ensuciar los vehículos, equipamientos, elementos e instalaciones adscritas al servicio.
2. Fumar dentro del vehículo.
3. Llevar objetos que por su naturaleza, peso, volumen, estructura, clase, cantidad o emanaciones, bien sea de modo directo o indirecto o en combinación con factores



externos, puedan poner en peligro la integridad física o la salud de las personas, o generar molestias a las personas, o generar daño o perjuicio al vehículo o al servicio de transporte público. Especialmente se prohíben las materias explosivas, inflamables, corrosivas, radioactivas, venenosas, tóxicas o contaminantes de cualquier clase o cantidad.

4. La comisión de al menos dos infracciones leves en el plazo de un año.

2b. Son infracciones graves respecto de la empresa concesionaria y su personal.

1. Superar la capacidad establecida en el permiso de circulación del vehículo.
1. No reintegrar a las personas viajeras el importe del viaje, cuando proceda, en caso de suspensión del servicio.
2. Descuidar la limpieza o mantenimiento de los vehículos, prestando el servicio en inadecuado estado de conservación y en condiciones de comodidad, salubridad o seguridad no satisfactorias.
3. Dispensar un trato incorrecto a las personas usuarias del servicio, así como atentar contra el respeto de los mismos.
4. Dificultar, sin causa justificada, el acceso al autobús a una persona.
5. No hacer cumplir la reserva de asientos para personas con movilidad reducida cuando sea requerido por un viajero o viajera.
6. No detenerse en las paradas establecidas tanto a requerimiento de una persona usuaria como a requerimiento de una persona que esté en la parada.
7. No rellenar o tramitar el parte de accidentes así como abstenerse de informar a los viajeros de la posibilidad de formular reclamaciones.
8. No entregar a las personas viajeras que lo soliciten copia del parte de accidente.
9. No facilitar la subida o bajada del autobús de las personas con movilidad reducida, utilizando los sistemas de acceso con los que está equipado el vehículo.
10. No permitir a las personas viajeras acceder al autobús portando objetos o bultos que cumplan las especificaciones de este Reglamento.
11. No admitir a las personas viajeras acceder al autobús con coches o sillas de bebé no plegadas cuando éstos sean transportados en las mismas, o bien plegadas cuando no sean transportados en las mismas.
12. Negarse, en el autobús o en las oficinas de la empresa o en las oficinas de atención a la persona usuaria, a dar hojas de reclamaciones a los clientes o, disponiendo de ellas, no tramitarlas debidamente y en plazo.

3a. Son infracciones leves respecto a las personas usuarias.

1. Distribuir pasquines, folletos o cualquier clase de propaganda o publicidad dentro de los autobuses, sin autorización expresa del Ayuntamiento.
1. Practicar la mendicidad dentro de los vehículos.



2. Arrojar objetos por la ventanilla o dentro del autobús.
3. Mantener actitudes que molesten o falten al respeto de las demás personas usuarias.
4. Los actos de deterioro a los vehículos, equipamientos, elementos o instalaciones adscritos al servicio de transporte urbano, cuando no se den las circunstancias para su consideración como grave.
5. Distraer a la persona conductora mientras el vehículo está en marcha.
6. Asomarse o sacar parte del cuerpo por las ventanillas.
7. En general, el incumplimiento de cuantas obligaciones se deriven del presente Reglamento y no constituyan infracción grave o muy grave.

3b. Son infracciones leves respecto de la empresa concesionaria y su personal.

1. No atender durante el horario establecido el teléfono de asistencia e información a las personas usuarias.
1. No exponer en el interior de los autobuses en servicio el número de teléfono, página web y/o correo electrónico para asistencia a las personas usuarias, así como las tarifas vigentes y un extracto de este Reglamento.
2. No aproximarse al bordillo para facilitar la entrada y salida de personas del autobús, excepto cuando esto no sea posible por la presencia de vehículos aparcados u objetos en la calzada o en la acera.
3. Conducir el autobús sin estar debidamente uniformado, o sin portar en lugar visible la tarjeta de identificación.
4. Mantener encendido el motor del autobús en una parada de fin de línea por un periodo superior a cinco minutos.
5. Conducir de forma brusca.

Artículo 80. Sanciones

Por la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo anterior se podrán imponer las siguientes sanciones:

1. Muy graves: Multa de 101 a 200 euros y retirada del bono de transporte correspondiente, en su caso.
1. Graves: Multa de 51 a 100 euros y retirada del bono de transporte correspondiente, en su caso.
2. Leves: Multa de hasta 50 euros.

Las personas que viajen sin portar un título de transporte válido estarán obligadas a abonar en concepto de recargo extraordinario de carácter tarifario por el servicio utilizado o que se pretenda utilizar, un importe igual al resultado de multiplicar por 50 el importe tarifario correspondiente al billete ordinario.



De no hacerse efectivo el pago, se cursará la oportuna denuncia a efectos de incoación del correspondiente procedimiento sancionador. Si la persona infractora se negase a facilitar sus datos personales, el personal inspector podrá requerir el auxilio de la Policía Local, haciéndolo constar en la denuncia.

Disposición Adicional Única. Competencias

Lo dispuesto en este Reglamento se entiende sin perjuicio de la competencia y atribuciones que posee el Excmo. Ayuntamiento de Torrevieja para la ordenación del tráfico y de la circulación.

Disposición Transitoria Única. Títulos de transporte vigentes

Las tarjetas de transporte urbano que operan en Torrevieja hasta la entrada en vigor del nuevo servicio de transporte urbano, seguirán estando operativas durante un plazo transitorio de TRES MESES desde la entrada en vigor del nuevo servicio de transporte urbano.

Una vez transcurrido ese plazo, las tarjetas antiguas no serán válidas, siendo requisadas por el personal conductor en caso de ser utilizadas.

Disposición final Primera. Difusión del Reglamento.

La empresa concesionaria dará al Reglamento la debida difusión, tanto entre los trabajadores de la empresa como poniéndolo a disposición de los usuarios y usuarias en los propios vehículos y en las oficinas de información a la persona usuaria.

Disposición Final Segunda. Entrada en vigor.

El presente reglamento entrará en vigor el mismo día de inicio de prestación del servicio de transporte urbano de Torrevieja o, si se aprobara de manera definitiva en fecha posterior, el mismo día de su aprobación definitiva.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

