

## **Borrador del Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano de Viajeros por Autobús en la ciudad de Algeciras**

### **PREÁMBULO**

Los artículos 25.2.g) y 26.1 d) de la Ley 7/1985, de 2 abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, atribuye a los municipios el ejercicio de competencias en materia de transporte público de viajeros y la prestación de servicios de transporte colectivo urbano de viajeros. Por su parte el artículo 86.2 de la citada Ley declara la reserva legal en favor de los municipios los servicios de transporte público de viajeros.

Por otra parte, la promulgación de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, supuso la formulación de una norma específica reguladora del transporte urbano de viajeros en el ámbito de nuestra comunidad autónoma. Concretamente, el artículo 4 de esta ley, establece que los municipios son competentes, con carácter general, para la planificación, ordenación, gestión, inspección y sanción de los servicios urbanos de transporte público de viajeros que se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales.

Además de la legislación autonómica mencionada, el presente reglamento se dicta en virtud de la potestad reglamentaria reconocida a los municipios por los artículos 4 y 84 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con su artículo 26.1.d) que establece como servicio público obligatorio para los municipios de más de 50.000 habitantes el “transporte colectivo urbano de viajeros”.

En términos semejantes, el artículo 9.8 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, reconoce como competencias municipales “propias” la “ordenación, planificación, programación, gestión, disciplina y promoción de los servicios urbanos de transporte público de personas que, por cualquier modo de transporte, se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales”.

En consecuencia, se declara expresamente que corresponde al Ayuntamiento de Algeciras la titularidad del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros mediante autobuses, siendo por tanto el municipio competente, con carácter general, para la ordenación, gestión, inspección y sanción del transporte público urbano de viajeros que se lleve a cabo dentro de su respectivo término municipal.

Dada la importancia que tiene el transporte público urbano de viajeros para facilitar y favorecer la movilidad urbana así como para las relaciones sociales, económicas y culturales, se hace necesario regular, en el marco de las competencias atribuidas a los municipios, aspectos sustanciales del servicio, como los derechos y obligaciones de las

personas usuarias, la actividad inspectora en los vehículos y el régimen sancionador aplicable en el caso de que se produzcan conductas infractoras.

Este texto satisface el principio de necesidad y eficacia, por ser un instrumento más acomodado para alcanzar el interés general de los usuarios del servicio lo que fundamente la necesidad de aprobación de esta norma, el principio de proporcionalidad, al regular los aspectos básicos sobre la planificación, ordenación, gestión e inspección en la prestación del servicio así como su procedimiento sancionador, el principio de seguridad jurídica, al enmarcarse con la debida coherencia con el resto de ordenamiento jurídico autonómico, nacional y europeo y por último el principio de eficiencia, al no producir cargas administrativas innecesarias en su aplicación.

### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular las condiciones generales de utilización del servicio público de transporte por autobús público urbano regular permanente de uso general, o bien especial requeridos por el Ayuntamiento como consecuencia de algún evento o circunstancia puntual, que preste de forma directa o a través de cualquiera de las formas de gestión indirecta en los términos previstos en la legislación básica sobre contratos y concesiones administrativas, en materia de transportes y de régimen local. La entidad que preste el servicio será considerada como prestadora del servicio.

Asimismo regula los derechos y obligaciones de los usuarios de dicho transporte y deberá ser observado por la empresa prestadora del servicio, sus empleados y los usuarios, junto con las demás disposiciones de carácter general que sean de aplicación, y especialmente con las normas dictadas al efecto por el Excmo. Ayuntamiento de Algeciras.

### **Art. 2. Prestación del servicio.**

La prestación de este servicio podrá realizarse por cualquiera de las formas previstas en la legislación sobre contratación pública.

### **Art. 3. Ámbito subjetivo.**

El ámbito subjetivo de este Reglamento se extiende a la empresa prestadora del servicio, su personal y a los usuarios del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros mediante autobús de Algeciras.

Se consideran usuarios del servicio público de transporte público urbano de viajeros por autobuses de Algeciras a las personas que utilizan el transporte público urbano y están sujetos a los derechos y obligaciones establecidos para dicho transporte.

#### **Art. 4. Titularidad del servicio público.**

La titularidad del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús corresponde al Ayuntamiento de Algeciras, sin perjuicio de la forma de gestión que se adopte. En este sentido en artículo 25.2.g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de Régimen Local, atribuye la competencia al municipio para la gestión y ordenación de los servicios urbanos de transporte de viajeros, definiendo este servicio como esencial. Por lo tanto el Ayuntamiento de Algeciras tiene la obligación de prestar, regular y controlar este servicio.

#### **Art. 5. Habilitación.**

Compete al Ayuntamiento de Algeciras otorgar el título administrativo habilitante para la prestación de este servicio público, pudiendo utilizarse para su gestión cualquiera de las formas previstas en la legislación vigente en materia de contratación pública y de régimen local.

#### **Art. 6. Régimen jurídico general del servicio público.**

El presente Reglamento se incorpora al régimen jurídico aplicable al servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús de Algeciras.

#### **Art. 7. Derechos y obligaciones.**

Los derechos y obligaciones de los usuarios, Ayuntamiento de Algeciras como Administración titular del servicio público de los autobuses urbanos de esta ciudad, así como los de la empresa prestadora del servicio y su personal adscrito son los regulados en este Reglamento sin perjuicio de aquellos otros regulados en otras normas.

#### **Art. 8. Horarios y frecuencias.**

El servicio de transporte se ajustará a sus horarios, frecuencias, paradas, sistemas de pago, dotaciones de medios humanos y materiales indicados por el Ayuntamiento que deberán ser tenidos en cuenta por la empresa prestadora del servicio.

El Ayuntamiento podrá modificar los horarios y frecuencias, bien de forma temporal, por motivos circunstanciales, o bien de forma definitiva. De tales cambios se proporcionará la información oportuna a los usuarios.

#### **Art. 9. Servicios eventuales.**

Se denominan servicios eventuales los que, con independencia de los regulares, se realicen con motivo de circunstancias determinadas. Los horarios, frecuencias y demás características de los servicios especiales serán determinados por el Ayuntamiento.

#### **Art. 10. Prestación y suspensiones.**

La prestación del servicio será conforme a los horarios determinados por el titular del servicio, con los horarios y frecuencias que se establezcan en cada momento, salvo casos concretos de fuerza mayor.

Las interrupciones en el servicio por fuerza mayor habrán de ser subsanadas en el menor tiempo posible.

Si un vehículo interrumpe su servicio por avería mecánica o cualquier otra incidencia, las personas que viajen en dicho vehículo podrán utilizar, con el mismo título de transporte, otra unidad de la línea, siguiendo las instrucciones del personal que preste el servicio, sin necesidad de abonar otro trayecto.

#### **Art. 11. Títulos de transporte y su normativa de utilización.**

Los títulos de viaje o billetes son los títulos jurídicos por los que cualquier persona adquiere el derecho de usar el autobús urbano, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Todo usuario deberá estar provisto, desde el inicio de su viaje, de un título válido de transporte, que deberá obtener o validar al entrar en el autobús, y conservar durante la duración del viaje, estando en la obligación de ponerlo a disposición de los empleados de la empresa prestadora del servicio y/o Ayuntamiento habilitados para ello, que pueden requerir su exhibición y comprobar su validez durante todo el trayecto. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años.

Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Ayuntamiento de Algeciras, para su utilización en el servicio, y figuren en el cuadro vigente de tarifas. Para la validez de las tarifas se requerirá que sean fijadas y aprobadas por el Ayuntamiento y, en su caso, además, cuando así este establecido y/o sea necesario, por el órgano competente en materia de precios autorizados.

Los títulos de viaje de los autobuses urbanos tendrán validez en toda la red de transporte público urbano de Algeciras.

La tarjeta monedero no tiene fecha de caducidad. No obstante, el Ayuntamiento se reserva el derecho de establecer esta caducidad.

#### **Art. 12. Clases de títulos de transporte.**

Se reconocen las siguientes clases de títulos de transporte:

- a) Billeto ordinario, por el que usuario adquiere el derecho a realizar un viaje.

- b) Billete con bono-bus a través de tarjeta monedero, en la cual el usuario recarga una cantidad de dinero, en función de la cual le posibilita viajar por un número determinado de viajes.
- c) Billete escolar a través de tarjeta monedero personalizada, en la cual el usuario recarga una cantidad de dinero, en función de la cual le posibilita viajar por un número determinado de viajes.
- d) Billete pensionista a través de tarjeta monedero personalizada, expedida para los pensionistas que cumplen una serie de requisitos aprobados por la Administración.

El Ayuntamiento podrá modificar los títulos de transporte señalados, así como aprobar otras clases de títulos de viaje o billetes, para atender las necesidades de los usuarios.

### **Art. 13. Normas particulares de los títulos de transporte.**

En relación con los títulos de transporte deberán atenderse las siguientes prescripciones particulares:

El billete sencillo se adquirirá a bordo del propio autobús.

El usuario procurará abonar el billete sencillo siempre con el importe exacto de la tarifa vigente. La devolución máxima de cambio que tiene obligación de facilitar el conductor-perceptor del autobús es de 10 euros. Por parte de los usuarios se deberá evitar el abono del billete con monedas de 1 y 2 céntimos para agilizar el servicio. En cualquier caso, no se aceptará por parte del conductor el abono del billete con más de 50 monedas.

El usuario 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 supuesto de utilización de tarjetas comprobará asimismo la correcta validación de las mismas.

Durante todo el trayecto, el usuario deberá conservar el billete y/o tarjeta en buen estado y legible para su exhibición en caso necesario a los empleados de la empresa prestadora del servicio y/o Ayuntamiento.

Las condiciones de emisión y utilización de las tarjetas de transporte válidas en los autobuses urbanos serán aprobadas por el Ayuntamiento a través de la Junta de Gobierno Local.

Los títulos de transporte deberán conservarse en las condiciones adecuadas para los usos establecidos.

En la expedición de la tarjeta bus se depositará una fianza como garantía de su adecuada conservación. La fianza será devuelta tras la entrega de la tarjeta en las debidas condiciones.

En el caso de que un usuario disponga de un título de transporte defectuoso por causas no imputables al mismo, se procederá al cambio del título, facilitándole uno nuevo con la misma validez que disponía el título anterior.

La reposición de una tarjeta (o abono) como consecuencia de un extravío, sustracción o deterioro debido a un uso inadecuado de la misma, tendrá un precio que establecerá el Ayuntamiento.

Cuando el usuario no acredite disponer de un título válido de viaje podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

Se presumirá que el usuario no tiene un título válido de viaje en los siguientes supuestos:

- a) Cuando carezca del mismo.
- b) Cuando no haya sido validado al acceder al autobús, aun cuando esté en posesión de un título de transporte.
- c) Cuando no sea el titular de la tarjeta, en el caso de tarjetas personalizadas.
- d) Cuando se haya superado el plazo de su validez temporal.
- e) Cuando se haya rebasado el ámbito de su validez.

En el caso de que se compruebe que un usuario carece de título válido de transporte, el personal que presta el servicio extenderá un boletín de incidencias, a efectos de la tramitación por el Ayuntamiento de Algeciras del correspondiente procedimiento administrativo sancionador, que, previo los tramites establecidos, podrá terminar con una resolución sancionadora, con ejecución forzosa por los medios legales. Con independencia de la sanción administrativa a que se refiere este apartado, la persona que viaje careciendo de título válido de transporte deberá abonar el importe del trayecto. En caso contrario, abandonará el autobús en la parada inmediata siguiente.

Los títulos de transporte serán retirados por el personal habilitado de la empresa prestadora del servicio y/o Ayuntamiento cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando sean utilizados una vez caducado su plazo de validez, o por una persona distinta del titular, y se acompañarán al boletín de incidencias correspondiente, entregando al usuario un recibo donde figurará el motivo de la retirada.

Si una misma tarjeta múltiple monedero se utiliza por mas de una persona, deberá quedar en poder de la última persona que abandone el autobús.

#### **Art. 14. Derechos de los viajeros.**

Los viajeros, como destinatarios del servicio público de transporte urbano en autobuses de Algeciras, serán titulares de los derechos establecidos, además de por las normas vigentes dictadas con carácter general, por las disposiciones de este Reglamento.

El acceso a la condición de usuario del servicio es libre y general para todas las personas. Solo podrá impedir este acceso por los motivos que determina este Reglamento.

En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:

- a) Utilizar el servicio y ser admitido al uso de este, en los términos del presente Reglamento y demás normativa aplicable.
- b) Ser transportados en las condiciones de oferta de servicio establecidas y programadas con carácter general, amparados por los seguros obligatorios afectos a la circulación de autobuses de transporte urbano, en vehículos que cumplan las normas de homologación correspondientes, y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.
- c) Ser transportados con el solo requisito de disponer de un título válido de transporte, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, conforme a las tarifas vigentes, y cumpliendo siempre las condiciones establecidas en este Reglamento.
- d) Ser informado sobre las características de prestación del servicio en los términos previstos en el artículo 18 de este Reglamento. Un extracto del mismo se colocará en los autobuses y en las marquesinas siempre que sea posible.
- e) Viajar con los objetos y paquetes que lleve, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de los usuarios o para el vehículo. Como norma general, se admitirán los objetos que no tengan medidas superiores a 100 x 60 x 25 centímetros. No obstante, se exceptúan de la norma general aquellos objetos que son comúnmente utilizados y aceptados en un servicio de transporte colectivo urbano de viajeros, como pueden ser maletas, carros de mano de compra u otros similares. Los bultos portados deben transportarse de forma que no molesten al resto del pasaje, evitando obstaculizar el paso o perjudicar a otras personas viajeras. En concreto, las mochilas irán al pie del portador, y las sombrillas y paraguas en vertical. En todo caso, será el personal conductor quien determine en cada momento la procedencia o no de la entrada de determinados bultos en el vehículo, teniendo en cuenta la ocupación real o prevista del autobús.

- f) Recibir un trato correcto por parte del personal que preste el servicio, y ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que soliciten de aquellos.
- g) Ser informados de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.
- h) Recuperar los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de los mismos.
- i) Recibir contestación de la empresa prestadora del servicio en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de su presentación, de las reclamaciones o sugerencias presentadas sobre la prestación del servicio.
- j) Las personas de movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas de edad avanzada dispondrán de asientos de utilización preferente, que estarán señalizados.
- k) Continuar el viaje en la misma línea o, de no ser posible, en otra de itinerario semejante, en caso de incidencia que provoque la retirada del autobús, sin obligación de pagar este nuevo trayecto alternativo. No procederá el derecho a devolución del importe del billete cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea. A los efectos previstos en el presente apartado, no se considerará suspensión o interrupción del servicio la desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad del titular de la prestación del servicio.

#### **Art. 15. Accesibilidad y otras condiciones para el acceso y traslado en el vehículo.**

Los autobuses urbanos cumplirán los requisitos o exigencias de accesibilidad legalmente establecidos.

Las personas en sillas de ruedas podrán acceder a los autobuses urbanos por la puerta de descenso de viajeros y deberán posicionarse en el lateral del vehículo, en el espacio reservado para pasajeros en silla de ruedas. Las personas de movilidad reducida podrán utilizar como salida la puerta de entrada a fin de reducir sus desplazamientos por el interior del autobús, teniendo preferencia su salida al acceso de nuevos viajeros, y el conductor acercará lo máximo posible el vehículo a la parada más accesible para facilitar la subida y la bajada.

Perros guía y de asistencia: En los autobuses urbanos serán aceptados los perros guía y de asistencia debidamente identificados, que viajarán junto a su dueño.

En los autobuses urbanos podrán ser transportados pequeños animales domésticos, siempre que no produzcan molestias por su olor o ruido, y sus dueños lo lleven debidamente sujetos por su correa. Dichos animales deberán viajar en brazos de sus dueños o entre sus piernas.

Sillas de niños desplegadas: Los coches y las sillas infantiles serán admitidas en los autobuses urbanos siempre que su usuario vaya debidamente sujeto al coche o silla. La persona adulta que conduzca el coche o la silla accionará el freno de la misma, en la plataforma central del vehículo, situándola en posición contraria respecto del sentido de la marcha del vehículo. En todo caso, los coches y las sillas de niños se ubicarán en el autobús sin dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas. En consecuencia, el número máximo de coches y/o sillas de niños será de dos por autobús siempre que las características del vehículo lo permitan. El acompañante, mayor de edad, deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad del niño, siendo esta de su responsabilidad. En todo caso, no se permitirá el acceso de coches o sillas no plegados que no transporten niños. Quienes porten coches de niños deberán respetar la preferencia para acceder al autobús de las personas que se desplacen en sillas de ruedas. El acceso al autobús de personas que se desplacen con coches de bebé se deberá efectuar por la puerta delantera, con carácter general, siendo responsabilidad exclusiva de la persona portadora del mismo la adecuada colocación del carrito y la protección del bebé. Los carritos gemelares podrán acceder al autobús, siempre que existiera espacio suficiente dentro del vehículo, los cuales deberán ir en sentido contrario a la marcha y con sus dispositivos de seguridad puestos.

#### **Art. 16. Obligaciones de los viajeros**

Será obligación principal de los viajeros la observancia de todas y cada una de las disposiciones de este Reglamento que les afecten. Además, deberán atender las indicaciones que, sobre el servicio y sus incidencias, realicen los empleados de la empresa prestadora del servicio, que están facultados para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

Los viajeros deberán reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de usuarios. Además se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los demás viajeros o la del conductor, así como de aquellos comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para otros viajeros o para los empleados que presten el servicio. Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o en cualquier forma perjudiquen el patrimonio de la entidad que preste el servicio.

No se permitirá la entrada o, en su caso, se ordenará la salida del autobús a toda persona que infrinja las disposiciones anteriores. A tal efecto, los empleados que estén prestando el servicio podrán solicitar la intervención de los agentes de la autoridad.

Serán, además, obligaciones específicas de los viajeros las siguientes:

- a) Atender las indicaciones que formulen los empleados, 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, etc., del transporte público urbano.
- b) Acceder al autobús por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de salida de viajeros, salvo las personas autorizadas.
- c) Obtener un billete sencillo y/o validar un título de transporte autorizado en el momento de acceder al autobús urbano, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición de los empleados que presten el servicio habilitados para ello.
- d) No llevar objetos, paquetes o bultos de mano que contravengan lo establecido en el artículo 14 e) de este Reglamento.
- e) No viajar con animales, salvo perros guía y de asistencia debidamente autorizados, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, no produzcan molestias por su olor o ruido.
- f) Respetar la señalización de los asientos de utilización preferente por las personas de movilidad reducida, mujeres embarazadas y personas de edad avanzada.
- g) No obstaculizar la circulación de los demás viajeros en el interior de los autobuses.
- h) Presionar el pulsador de parada solicitada para descender del autobús con antelación suficiente, bajándose cuando éste se encuentre detenido en la parada y por las puertas destinadas al efecto, y, en todo caso, en las paradas de final de trayecto, excepto en aquellas líneas en que esté expresamente autorizado.
- i) Entregar al conductor los objetos que otros usuarios se hayan dejado olvidados en el interior del autobús.

#### **Art. 17. Otras normas de comportamiento. Prohibiciones.**

Los usuarios deberán respetar las siguientes prohibiciones:

- a) Por razones de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas al efecto. Los usuarios no podrán entrar/salir del autobús una vez que

haya sido cerrada la puerta de acceso/salida y se haya iniciado la maniobra de salida de la parada.

b) Una vez el vehículo esté en marcha, los usuarios no podrán sacar fuera del mismo, por puertas o ventanas, cualquier parte del cuerpo.

c) Entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados, respectivamente, a estos fines.

d) Acceder al autobús cuando se haya hecho la advertencia de que está completo.

e) Viajar sin haber obtenido un billete sencillo o haber validado el título de transporte en el momento de acceder al autobús. En cualquier otro caso, se considerará a todos los efectos que no dispone de título válido de transporte para realizar el trayecto.

f) Hablar o distraer al conductor perceptor, excepción hecha de asuntos relacionados con el servicio.

g) En el interior de los autobuses está prohibido fumar, comer, beber y consumir sustancias tóxicas o estupefacientes.

h) Utilizar sin causa justificada cualquiera de los elementos de seguridad o socorro instalados en los autobuses para casos de emergencia.

i) Distribuir publicidad, pegar carteles, mendigar y vender bienes o servicios en el interior de los vehículos.

j) Utilizar radios y/o aparatos de reproducción de imagen/sonido de modo que puedan producir molestias a los demás usuarios.

k) Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y el exterior de los vehículos, así como tirar o arrojar desperdicios.

l) Viajar en lugares diferentes de los destinados para los usuarios o en condiciones inadecuadas.

m) Conductas que impliquen la falta del debido respeto hacia los otros usuarios, hacia el personal de que esté prestando el servicio.

n) Manipular la apertura o cierre de las puertas del autobús y cualquier otro mecanismo del vehículo reservado al conductor perceptor y demás personal que preste el servicio habilitado para ello.

ñ) Está prohibido el acceso al autobús de quienes se hallaren en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

o) Se prohíbe especialmente el acceso al autobús con:

- Materias explosivas, inflamables, corrosivas, radiactivas, tóxicas o contaminantes de cualquier clase y en cualquier cantidad.
- La bicicletas no plegables
- Tablas de surf o similares
- Vehículos de movilidad personal salvo que los mismo puedan plegarse. En este caso, deben ir sujetos por el responsable durante el viaje, ubicándose en un espacio en el que no suponga molestia para el resto del pasaje. No se considerarán como tales, los patinetes que tengan carácter de juguete infantil. Atendiendo a las posibilidades técnicas de los autobuses y de seguridad del pasaje, la empresa prestadora del servicio podrá establecer trayectos, horarios y condiciones en las que se admita transportar bicicletas.

#### **Art. 18. Información.**

La empresa prestadora del servicio en coordinación con el Ayuntamiento, se ocupará de que los usuarios sean informados sobre las características de prestación del servicio de transporte público urbano, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada mediante los procedimientos que en cada caso se articulen, página web, etc. La información proporcionada se hará en formatos adecuados para que cualquier persona tenga acceso a su contenido.

La empresa prestadora del servicio en coordinación con el Ayuntamiento, asegurará la adecuada publicidad de los horarios e itinerarios de las líneas en los autobuses, marquesinas y paradas, y a través de página web, aplicaciones para dispositivos móviles o folletos informativos.

La empresa prestadora del servicio, editará de manera periódica una guía del transporte urbano.

En el interior de los autobuses urbanos figurarán expuestas las tarifas vigentes en cada momento, así como el importe de la sanción prevista para la persona que carezca de título de transporte válido y un extracto de las disposiciones de este Reglamento.

Las modificaciones o alteraciones del servicio, con carácter general, deberán ser puestas en conocimiento de los usuarios con la antelación suficiente. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia y se facilitará su conocimiento por la generalidad de las personas afectadas, dando la publicidad adecuada.

Los cambios de tarifas se anunciarán oportunamente a los usuarios con suficiente antelación.

Los desvíos, paradas fuera de lugar habilitadas para ello o circunstancias inhabituales serán comunicados a los viajeros con ceguera o deficiencia visual con antelación para evitar riesgos en el descenso del autobús.

#### **Art. 19. Paradas.**

Los lugares destinados a la detención de los autobuses para tomar y dejar viajeros estarán debidamente señalizados y reunirán las condiciones adecuadas de accesibilidad y seguridad. En todo caso, las instalaciones fijas en la vía pública observarán los preceptos y ordenanzas municipales.

En las paradas que no sean provisionales figurará la información del servicio establecida, siempre que sea posible con el mobiliario existente.

Cualquier incidencia (supresión temporal de una parada) habrá de ser comunicada al público con la antelación suficiente.

Las paradas deberán estar despejadas y accesibles para los viajeros.

Por motivos de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas, salvo justificadas necesidades del servicio.

#### **Art. 20. Vehículos.**

El número de autobuses dispuestos para la prestación del servicio serán los necesarios para una adecuada prestación del mismo.

El Ayuntamiento o en su caso la empresa prestadora del servicio, garantizará el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidas a los autobuses, así como la instalación y el adecuado funcionamiento de los instrumentos que hayan de instalarse en los mismos para el control de las condiciones de prestación del servicio.

Los autobuses del transporte público urbano habrán de mantenerse en todo momento con las debidas condiciones técnicas y de seguridad, y en buen estado de conservación y limpieza.

Los autobuses llevarán los elementos identificativos interiores y exteriores que establezca el titular del servicio.

Capacidad de los autobuses: En un lugar visible del interior del vehículo se hará constar el número de plazas sentadas y el número máximo de personas de pie que puede llevar el vehículo, así como, en su caso, el número de sillas de ruedas permitidas y/o el número de carritos de bebé, sea sencillo, tándem o doble.

Las personas usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentadas, a lo que solo tendrán derecho habiendo asientos vacíos. Los asientos del autobús serán ocupados

libremente por los viajeros sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida, embarazadas o personas de la tercera edad.

#### **Art. 21. Personal destinado a la prestación del servicio.**

El personal que preste el servicio, deberá tratar con corrección a los viajeros y atenderá con la debida consideración las peticiones de ayuda e información sobre el servicio.

El personal que preste el servicio, relacionado directa o indirectamente con el público deberá ir uniformado de acuerdo con las normas aprobadas y presentar un estado de higiene y aseo acordes con el servicio público que se presta. Se entiende a estos efectos que tienen relación directa o indirecta con el público, el personal de movimiento y el de talleres que realice su cometido permanente u ocasionalmente en la vía pública.

Todos los empleados vinculados con la prestación del servicio atenderán al cumplimiento íntegro de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación de la empresa prestadora del servicio o en su caso del Ayuntamiento, hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto al servicio y a los usuarios resulten de su normativa interna.

Los inspectores y conductores perceptores de la empresa prestadora del servicio o Ayuntamiento en su caso, están facultados para exigir a los usuarios el cumplimiento de las normas y disposiciones de este Reglamento, y para solicitar a tales fines, en caso necesario, la intervención de los agentes de la autoridad.

El conductor perceptor es el responsable del autobús y deberá cumplir con total profesionalidad la normativa reguladora del tráfico y seguridad vial, las disposiciones de este Reglamento y la normativa interna de la empresa prestadora del servicio, ejerciendo sus prerrogativas con amabilidad y corrección. Además deberá conducir el autobús con suavidad, velando en todo momento por la seguridad de los usuarios, peatones y otros vehículos.

Durante la prestación del servicio, el conductor perceptor atenderá las instrucciones que en materia de organización, coordinación, supervisión y control del servicio tiene encomendadas la inspección de la empresa prestadora del servicio.

Cuando el conductor aprecie que el autobús está completo, no permitirá el acceso de más usuarios, hasta que vayan bajando viajeros en paradas sucesivas. Se regulará con marca horizontal a la entrada del bus el límite de seguridad, delimitando la zona en la que no se puede llevar viajeros.

El conductor entregará en las oficinas de la empresa prestadora del servicio, los objetos que los usuarios se hayan olvidado en el autobús.

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

- a) Entregar el billete correspondiente.
- b) Proceder a la recarga o sustitución de los títulos de transporte.
- c) Vigilar la correcta validación de los títulos de transporte en vigor.
- d) Verificar la identidad del usuario cuando se trate de tarjetas o abonos personalizados.
- e) La empresa prestadora del servicio, debe disponer del personal necesario para desarrollar el plan de vigilancia e inspección necesario para impedir el fraude en la validación.

#### **Art. 22. Inspección y control.**

Como titular del servicio, corresponde al Ayuntamiento de Algeciras la vigilancia e inspección del servicio público de transporte urbano regular de viajeros por autobús, a los efectos de asegurar que la empresa prestadora del servicio, cumple con los derechos y obligaciones de los usuarios y de los conductores perceptores establecidos en el presente Reglamento, así como con el resto de las disposiciones que sean de aplicación al servicio.

Serán tareas principales del personal de inspección y control del servicio, la regulación del mismo y los controles de billeteaje, la coordinación del servicio en los casos de modificaciones y alteraciones, y el apoyo a los conductores perceptores en el desempeño de sus funciones.

Para la realización de las tareas de vigilancia e inspección a que se refiere este artículo, además del personal propio de la empresa prestadora del servicio, el Ayuntamiento de Algeciras podrá concertar con terceras empresas externas los contratos de servicios que tenga por conveniente.

#### **Art. 23. Oficina de atención al cliente.**

La oficina de atención al cliente que se habilite por parte de la empresa prestadora del servicio en coordinación con el Ayuntamiento, facilitará a los clientes y público en general la información que sea solicitada sobre el transporte público urbano, realizará los trámites correspondientes a la expedición, gestión, renovación, etc., de las tarjetas y abonos de transporte, y atenderá adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas en relación con dicho servicio público. No obstante el Ayuntamiento podrá acordar con la empresa prestadora del servicio un punto de información alternativo o complementario para facilitar el acceso de la información y trámites a los usuarios.

La dirección y medios de contacto con la oficina de atención al cliente (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) serán publicados en los autobuses y demás soportes informativos,

pudiéndose dirigir a ella los clientes y ciudadanos en general para expresar su valoración del servicio y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.

Tanto el Ayuntamiento como la empresa prestadora del servicio, como responsable de los ficheros correspondientes, 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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### **Art. 24. Reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas.**

1. La atención a los escritos de reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas de la ciudadanía es parte fundamental de la actuación de las oficinas de atención al ciudadano que se establezcan, dándose a cada uno de ellos el curso necesario para su satisfactoria tramitación.

2. Por parte de la empresa prestadora del servicio se atenderán las quejas y reclamaciones, conforme a lo previsto en la normativa reguladora de los derechos que asisten a las personas usuarias en materia de transporte terrestre, así como en la normativa sobre hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía

3. Cualquier aclaración, queja o reclamación que se quiera realizar a bordo de los autobuses, se hará de forma que no interrumpa la prestación normal del servicio, no perjudique al resto de los usuarios ni a la seguridad vial.

#### **Art. 25. Objetos perdidos en los autobuses urbanos.**

Los objetos perdidos que se hallaren en los autobuses, se entregarán a la empresa prestadora del servicio por su personal, a la finalización de su servicio o turno. Por su parte, la empresa dispondrá su entrega en la oficina de objetos perdidos habilitada por el Ayuntamiento, conforme al procedimiento establecido desde dicho servicio municipal.

#### **Art. 26. Daños a los viajeros.**

La empresa prestadora del servicio, tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales imputables al prestador del servicio que se produzcan a los viajeros.

Cuando se produzcan daños personales o materiales a los viajeros en el interior de los autobuses urbanos, aquellos deberán comunicar tal circunstancia a los conductores de los vehículos, que rellenarán el parte correspondiente. Para que sea exigible la reparación o indemnización deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto.

Los bienes y objetos que los usuarios lleven consigo durante los trayectos se entenderá que lo realizan bajo su exclusiva guardia y custodia, sin que pueda atribuirse al prestador del servicio y a su personal, responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro.

#### **Art. 27. Infracciones y sanciones.**

La realización de conductas sancionables por parte de los trabajadores del servicio conforme a su convenio de aplicación será comunicado a la prestataria del servicio, que actuará conforme a Ley.

La empresa prestadora del servicio público del transporte urbano por autobús de Algeciras, a través de los empleados destinados al efecto, denunciará ante el Ayuntamiento de Algeciras las infracciones que se cometan por los usuarios.

En este sentido, las infracciones de carácter leve se sancionarán con una multa de hasta 270 euros, las graves con una multa de 270,01 euros a 1.380 euros y las muy graves con multa de 1.380,01 euros a 2.760 euros.

Los hechos que por su naturaleza puedan tener trascendencia penal serán denunciados por el prestador del servicio ante dicha jurisdicción.

Si el infractor se niega a facilitar sus datos personales, el inspector o denunciante podrá recabar el auxilio de los agentes de la Policía Local, y lo hará constar así en la denuncia.

Se consideran expresamente infracciones **muy graves** las siguientes:

a) Agresiones físicas o verbales, comportamientos violentos y agresivos que pongan en peligro la integridad física de otros usuarios o personal de la empresa prestadora del servicio.

e) Los actos de deterioro grave a los vehículos, equipamientos, elementos e instalaciones adscritos al servicio público de transporte urbano colectivo.

f) Impedir el uso del servicio público de transporte urbano colectivo a otras personas con pleno derecho a su utilización.

g) Impedir u obstruir el normal funcionamiento del servicio público de transporte urbano colectivo.

Se consideran expresamente infracciones **graves** las siguientes:

a) Incumplir el régimen de tarifas.

b) Incumplir las órdenes dadas por los responsables de la empresa prestadora del servicio.

c) Ocupar asientos reservados para personas con movilidad reducida habiendo sido requerido para su desalojo por personal de la empresa prestadora del servicio.

d) Escribir, pintar o ensuciar el interior o exterior de los autobuses o el mobiliario y resto de elementos de las paradas.

e) Dañar elementos fijos o móviles, adscritos a la explotación del servicio

f) Portar bultos de mano, objetos, elementos y equipajes o aparatos de cualquier tipo o naturaleza que por sus dimensiones, peso o características físicas, técnicas, olor u otras, sean susceptibles de causar molestias, impedir el libre desplazamiento dentro del vehículo por otras personas o puedan perjudicar los sistemas operativos y de navegación incorporados al autobús o no reúnan las condiciones específicas que les sean de aplicación.

g) Utilizar sin causa justificada cualquiera de los elementos de seguridad o socorro instalados en los autobuses para casos de emergencia.

h) Manipular la apertura o cierre de las puertas del autobús y cualquier otro mecanismo del vehículo reservado al conductor perceptor y demás personal que preste el servicio habilitado para ello.

Se consideran expresamente infracciones **leves** las siguientes:

a) Viajar sin portar título de transporte válido, así como el uso indebido de un título para el cual no cumpla las condiciones establecidas por el Ayuntamiento.

b) Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad dentro de los autobuses, sin autorización del Ayuntamiento.

c) Practicar la mendicidad dentro de los vehículos.

d) Arrojar objetos por las ventanillas y/o dentro del autobús.

e) Mantener actitudes que molesten, gritar u organizar alboroto dentro de los vehículos o falten al respeto de las demás personas.

f) Los actos de deterioro a los vehículos, equipamientos, elementos e instalaciones adscritos al servicio público de transporte urbano colectivo, cuando no se den las circunstancias para su consideración como falta grave o muy grave.

g) Distraer a la persona conductora mientras el vehículo esté en marcha.

h) Asomarse o sacar parte del cuerpo por las ventanillas.

i) Entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados, respectivamente, a estos fines.

j) Acceder al autobús cuando se haya hecho la advertencia de que está completo.

k) Fumar, comer y beber en el interior del vehículo.

l) Viajar en lugares diferentes de los destinados para los usuarios o en condiciones inadecuadas.

### **Art. 28. Responsabilidad.**

La responsabilidad administrativa por las infracciones reguladas en el presente Reglamento recaerá directamente en la persona o personas autoras del hecho en que consista la infracción.

Cuando sea declarada la responsabilidad de los hechos cometidos por un menor de 18 años, responderán solidariamente con él sus padres, tutores, acogedores y guardadores legales o de hecho, por este orden, en razón del cumplimiento de la obligación impuesta a los mismos que lleva un deber de prevenir la infracción administrativa que se impute a los menores.

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

### **Art. 29. Prescripción.**

Las infracciones y las sanciones prescribirán conforme establece el artículo 43 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía.

### **Art. 30. Competencia y procedimiento sancionador.**

La competencia para la imposición de las sanciones a que, en su caso, haya lugar por la aplicación de los artículos anteriores corresponderá a los órganos municipales que, legal o reglamentariamente, la tengan atribuida.

Los expedientes sancionadores que se deriven de la comisión de infracciones por incumplimiento de cualquiera de los mandatos previstos en el presente Reglamento se tramitarán de acuerdo con lo que dispone la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, con las especificaciones previstas para el procedimiento sancionador en las normas en materia de transportes, concretamente en el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

La ejecución de las resoluciones sancionadoras se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo y el Reglamento General de Recaudación.

### **Art. 31. Indemnizaciones.**

La imposición de la sanción que corresponda será independiente de la obligación para

el infractor de indemnizar los daños y perjuicios que haya causado.

**Art. 32. Determinación de la multa procedente en cada caso.**

Para determinar la cuantía de la multa aplicable a cada infracción se observará el principio de proporcionalidad atendiendo a cuantos criterios sirvan para poner de relieve la antijuridicidad de la conducta y el reproche que merece el responsable y, en especial, los siguientes:

a) Existencia de intencionalidad o, por el contrario, de negligencia, así como la intensidad de ésta.

b) La causación de un perjuicio efectivo a los intereses generales y su intensidad y extensión o, por el contrario, el simple perjuicio o riesgo abstracto para los intereses generales.

c) El beneficio obtenido con la comisión de la infracción.

d) El tiempo durante el que se haya cometido la infracción o su carácter ocasional y aislado.

**Disposición adicional**

En el supuesto que se modifique la forma de prestación del servicio a una gestión indirecta mediante concesión administrativa, sin perjuicio de lo recogido en el presente Reglamento, la prestación del servicio en cuanto a derechos y obligaciones quedará regulada de modo principal a través de la documentación contractual que rija su licitación, esto es, el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presentada por el adjudicatario y demás documentos vinculantes para las partes.

**Disposición final. Entrada en vigor**

La presente ordenanza entrará en vigor a los quince días de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Cádiz, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.