



Ayuntamiento de Jijona

**REGLAMENTO REGULADOR DEL TRANSPORTE COLECTIVO URBANO DE VIAJEROS  
DE JIJONA**



Ayuntamiento de Jijona

## **REGLAMENTO REGULADOR DEL TRANSPORTE COLECTIVO URBANO DE VIAJEROS DE JIJONA**

### **Título 1. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN**

#### **Artículo 1. Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto, la regulación del Servicio Municipal de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros del Municipio de Xixona que presta la empresa concesionaria, así como los derechos y deberes de los usuarios.

#### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

Este Reglamento será de aplicación al Servicio Municipal de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros del Municipio de Xixona, en adelante Transporte Urbano de Xixona (TUX).

### **Título 2. PRESTACION DEL SERVICIO**

#### **Artículo 3. Gestión del servicio.**

La gestión de la organización y prestación del TUX está encomendada a la adjudicataria de la concesión, en adelante empresa concesionaria o concesionario.

#### **Artículo 4. Definiciones**

- a) Usuario: toda persona que utiliza el TUX, y está sujeta a todos los derechos y obligaciones recogidos en el presente reglamento.
- b) Línea: Cada uno de los itinerarios regulares y programados que realizan los autobuses del TUX.
- c) Paradas: Lugares destinados a la detención de los autobuses para recoger o bajar viajeros y que se encuentran señalizados.
- d) Parada continua: Aquella parada que no dispone de elementos de señalización (poste o marquesina), y basta con que el usuario levante la mano o pulse el botón de parada del interior del autobús, para que éste se detenga.
- e) Parada de fin de trayecto o cabecera: Paradas situadas habitualmente en los extremos del recorrido de una línea, en las que el autobús, salvo excepciones, debe quedar vacío de viajeros, y que delimitan los trayectos realizados por un autobús dentro de la línea.



## Ayuntamiento de Jijona

f) Trayecto: Cada uno de los desplazamientos que realiza un autobús entre las cabeceras de la línea.

g) Viaje: Desplazamiento realizado por un viajero que ha accedido a un autobús con título de transporte válido, y que comprende parte o la totalidad de un trayecto.

### **Artículo 5.** Los itinerarios.

Los itinerarios de los autobuses tendrán la denominación de líneas, se identificarán con una combinación de letras y/o números, incluyendo o no una denominación particularizada, y estarán dotados de sus correspondientes lugares de parada debidamente señalizados.

### **Artículo 6.** Paradas.

a) Las paradas estarán debidamente señalizadas (mediante la instalación del correspondiente poste o marquesina) y en ellas se hallará fácilmente visible, para su examen por los usuarios, el itinerario de la línea que la utilizan en el sentido que corresponda, la información de horarios y cualesquiera otras indicaciones que el concesionario estime oportuno incluir para la mejor prestación del servicio. Siempre que sea posible, el Ayuntamiento de Xixona dotará a las paradas fijas de elementos constructivos suficientes que faciliten la protección de los usuarios frente a las inclemencias del tiempo, con las necesarias condiciones de accesibilidad y seguridad.

b) Las paradas de fin de trayecto serán aquellas que determinen el final del derecho de transporte para el viaje abonado por el usuario al acceder al vehículo en paradas anteriores de ese mismo trayecto. Será en las paradas de fin de trayecto en las que deberán quedar vacíos de viajeros los vehículos, excepto si el conductor no abandona el vehículo.

### **Artículo 7.** Los vehículos.

a) Los autobuses utilizados para la prestación del servicio estarán homologados conforme a la legislación vigente, cumplirán de forma rigurosa todas las disposiciones contractuales, así como las revisiones (ITV) y mantenimientos reglamentarios y/o determinados por su fabricante, dispondrán del correspondiente seguro obligatorio de viajeros y de responsabilidad civil en vigor, y se hallarán en correcto estado de limpieza.

b) Todo autobús dispondrá de señalización externa e interna suficientemente identificativa de su número de vehículo, y externa de la línea en la que preste su servicio, así como de información en su interior fácilmente visible y legible, sobre el presente reglamento de usuarios, derechos y obligaciones fundamentales de los clientes, títulos y tarifas en vigor, teléfono, dirección, correo electrónico y página web de la concesionaria.



## Ayuntamiento de Jijona

c) Todo autobús dispondrá en su interior de la correspondiente placa indicativa con la capacidad máxima de pasajeros permitida, distinguiendo entre plazas de pie y plazas sentado.

d) Los autobuses se hallarán dotados de asientos adecuadamente señalizados, en el número legalmente establecido en cada momento, destinados a personas de movilidad reducida, mujeres embarazadas, ancianos, personas que porten en sus brazos a bebés, y, en general, para aquellos usuarios, que por sus circunstancias personales, no deban viajar de pie, ya sea por razones de salud o de disminución de posibles riesgos.

e) Climatización: Los autobuses irán dotados de los equipos de climatización adecuados para la prestación del servicio en condiciones óptimas de confort para los pasajeros, en función de la temperatura ambiente existente en cada momento.

f) En caso de avería del autobús que imposibilite la prestación del servicio a los viajeros, el concesionario, una vez informados los viajeros de a bordo, procederá a la sustitución del vehículo con la mayor celeridad posible con el fin de continuar con normalidad el servicio. Deberá además facilitar sin coste alguno, la continuidad del viaje a los viajeros afectados en otros autobuses de la misma línea o de otras coincidentes en el itinerario pendiente.

g) En caso de accidente o siniestro, el concesionario cumplirá con los protocolos de averiguación, información y asistencia sanitaria que tenga establecidos, en consonancia con los requerimientos del Ayuntamiento de Jijona.

### **Título 3. LAS TARIFAS Y LOS TITULOS DE TRANSPORTE**

#### **Artículo 8. Tarifas (Definición).**

Serán los precios de venta al público aprobados por el Ayuntamiento, para la adquisición, y en su caso recarga, de los títulos de transporte.

#### **Artículo 9. Publicidad.**

El concesionario comunicará a los usuarios, mediante avisos colocados en los autobuses, en los postes de parada, así como en su página WEB, cualquier modificación en el sistema tarifario.

#### **Artículo 10. Títulos de transporte (definición).**

El título de transporte es el documento que habilitará a los viajeros para la utilización del TUX y acreditará su uso a efectos de posibles reclamaciones. Su denominación, características y prestaciones serán publicitadas por el



## Ayuntamiento de Jijona

concesionario, siendo la determinación de ellos y sus precios, aprobados por el Ayuntamiento de Xixona.

### **Artículo 11.** Títulos de transporte (tipologías).

Las tipologías de títulos, así como su denominación, características y prestaciones serán las que en su caso determine y apruebe el Ayuntamiento de Xixona.

### **Título 4.** EL CONDUCTOR DEL AUTOBÚS

#### **Artículo 12.** Obligaciones del conductor.

El conductor será el máximo e inmediato responsable del autobús durante la prestación del servicio, y constituirán sus obligaciones, además de las que se desprendan de su contrato de trabajo, normativa de aplicación y las que se señalan en artículos posteriores para el personal del concesionario, las siguientes, sin perjuicio de su obligación del cumplimiento de las instrucciones dictadas por sus superiores jerárquicos:

a) Cumplir la normativa reguladora del tráfico y seguridad vial, extremando el control permanente del vehículo y de las condiciones del tráfico, sin que pueda abandonar en ningún caso la dirección del vehículo, salvo causas reglamentariamente admitidas.

b) Facilitar el acceso al vehículo a personas de movilidad reducida (PMR), en especial a aquellas que se desplacen en silla de ruedas, en cuyo caso, serán los responsables de plegar y desplegar la rampa de acceso, ya sea ésta de tipo eléctrico o manual. El plegado y desplegado de la rampa se deberá realizar con el vehículo totalmente bloqueado, adicionalmente en el caso de las rampas manuales, el motor deberá estar apagado.

c) Llevar a cabo la conducción extremando las cautelas, de forma que se transmita sensación de confort a los usuarios, evitando en la mayor medida posible las maniobras bruscas de cualquier naturaleza y cuidando, mediante la climatización y demás elementos del vehículo, del mantenimiento de un ambiente agradable en el interior del autobús.

d) No mover el vehículo con las puertas abiertas.

e) No conversar con terceros durante la marcha, salvo para cuestiones estrictamente relacionadas con la prestación del servicio que no puedan esperar a su próxima detención y siempre que la seguridad de la conducción lo permita.

f) No utilizar aparatos de sonido, fueran portátiles o incorporados al vehículo, si cualquier viajero, por resultarle molesto, así lo solicitase. Quedan excluidos las



## Ayuntamiento de Jijona

emisoras de comunicación interna de la empresa, así como, en su caso, cualquier dispositivo acústico que aporte información sobre el servicio, en la forma permitida por la legislación vigente.

g) Detener el autobús en todas las paradas de la línea para dejar viajeros, siempre que algún usuario que se encuentra a bordo, lo solicite con la suficiente antelación.

h) Detenerse en las paradas de la línea para recoger viajeros, cuando algún usuario que se encuentre en la parada lo solicite realizando una señal al conductor con la suficiente antelación, o aprecie la existencia de un usuario invidente en ellas, aunque no haga señal y salvo que la capacidad del vehículo no admita mayor número de viajeros y así lo haya asumido el responsable de la línea.

i) No abrir las puertas del autobús fuera de las paradas, salvo causas reglamentariamente admitidas, aunque los viajeros soliciten el acceso o descenso del vehículo.

j) Detenerse en las paradas, aproximando el vehículo a las aceras y accionando el sistema de arrodillamiento del vehículo, de forma que el usuario, como norma general, ascienda o descienda al/del autobús directamente desde/hacia la acera, salvo que por invasión de vehículos, obras, configuración de la parada, etc., no sea posible, en cuyo caso el conductor prestará la máxima atención a las necesidades de los usuarios en el acceso o descenso.

k) Cuidar que no se exceda en ningún caso, la capacidad máxima permitida, correspondiente al modelo de autobús de que se trate. La empresa mostrará en un lugar visible del interior del vehículo, el número máximo de plazas autorizadas.

l) Vender el título de viaje de un solo uso, o billete ordinario, al usuario que así lo solicite en el momento de acceso al autobús, así como, entregarle en todo caso, el correspondiente ticket acreditativo.

m) El importe máximo admitido para el abono de un billete ordinario, y con posibilidad de devolución en efectivo a bordo del autobús, será el billete de 10€, debiendo el conductor disponer de moneda fraccionaria a tal efecto. Por razones de seguridad, no se admitirán billetes de importe superior a 20€. Si el usuario abona el billete ordinario con un billete de 20€, el cambio será emitido mediante talón de cambio, que será abonado en las oficinas del concesionario a partir del 2º día hábil contado desde la fecha de emisión del mismo. El conductor advertirá al usuario de todo el procedimiento antes de proceder al pago con dicho billete.



## Ayuntamiento de Jijona

- n) Controlar que la entrada de pasajeros al vehículo se efectúe con títulos de viaje válidos. De no ser así, requerirá el pago del billete ordinario.
- o) Retener aquellos títulos y/o carnés no válidos que pretendan ser utilizados por los usuarios para acceder de forma fraudulenta a los servicios de transporte, entregando el correspondiente recibo cuando así lo solicite el afectado.
- p) Especialmente antes de iniciar el turno, pero también durante la prestación del servicio, siempre que no sea incompatible con las exigencias del Reglamento de Circulación, verificar el estado funcional del autobús (incluyendo la climatización) y vigilar la apariencia, la limpieza, y la información, tanto exteriores como interiores del vehículo, cuidando la adecuada señalización de la línea y el sentido de cada viaje en caso de existencia.
- q) Comunicar al concesionario de inmediato y, de no ser posible, dentro de la jornada laboral, cualquier incidencia que se produzca en el funcionamiento del vehículo o en algún otro aspecto de la prestación del servicio, mediante el procedimiento que establezca al efecto.
- r) Continuidad del servicio: En las cabeceras de las líneas, las puertas de entrada de los vehículos deberán permanecer abiertas en su totalidad y los conductores en sus puestos, no pudiendo abandonar el vehículo salvo causas reglamentariamente admitidas.

### **Artículo 13.** Prerrogativas del conductor.

Serán prerrogativas del conductor del autobús, además de las que se determinan en este Reglamento para el personal del concesionario, y las derivadas de su derecho de información en el ámbito laboral, las siguientes:

- a) Impedir el acceso de más usuarios al autobús en el caso de que se haya completado la capacidad del vehículo.
- b) Dirimir cualquier discrepancia entre los viajeros, respecto a la apertura de ventanillas, la utilización de la climatización del vehículo o cualquier otra circunstancia que pudiera sobrevenir durante la prestación del servicio.
- c) El conductor está facultado para prohibir el acceso al autobús, y solicitar el descenso de él, a los pasajeros que incumplan el presente Reglamento, pudiendo exigir en todo caso su cumplimiento y requiriendo a tales fines, si lo estimase necesario, la presencia de un agente de la Policía Local por el procedimiento interno establecido.

## **Título 5.** EL PERSONAL DEL CONCESIONARIO



## Ayuntamiento de Jijona

### **Artículo 14.** Obligaciones del personal del concesionario.

Constituirán obligaciones de todo el personal del concesionario, relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, las siguientes:

- a) Dispensar un trato atento, educado y cordial a los usuarios, y facilitarles la información de que dispongan y sea solicitada en relación con el servicio, siempre que no sea de carácter personal y reservado.
- b) Auxiliar a los viajeros que sufrieren cualquier tipo de accidente o indisposición a bordo del autobús o en el momento de acceso o descenso del mismo.
- c) Facilitar el número de identificación como personal del concesionario, así como el número identificativo del autobús, al usuario que lo solicite o al inspector municipal que así lo requiera.
- d) Utilizar la uniformidad reglamentaria de un modo adecuado, y presentar un estado de higiene y aseo, acordes con el servicio público que se presta.
- e) Tendrá prohibido en el interior del autobús, fumar, comer, consumir bebidas alcohólicas o drogas, así como ejecutar cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir, arrojar al suelo objetos, restos o papeles o causar molestias al resto de usuarios, actos que ofendan el decoro de los demás, o causen disturbios o puedan poner en peligro o causar lesiones a las personas o daños a los bienes o las cosas.
- f) Entregar al término de la jornada laboral, en las dependencias previamente establecidas por el concesionario, todos los objetos perdidos por los viajeros que se hallaren en los autobuses, ello sin perjuicio, de la entrega inmediata por el personal cuyo puesto de trabajo lo permita.
- g) Denunciar los incumplimientos del presente Reglamento, mediante la redacción del correspondiente parte y entrega en el departamento correspondiente del concesionario, interviniendo adecuadamente para evitar el fraude.
- h) En general, desarrollar cuantas acciones sean necesarias para la efectividad de los derechos que se reconocen a los usuarios y cumplimiento de las obligaciones que se les impone.

### **Artículo 15.** Prerrogativas del personal del concesionario.

Todo el personal del concesionario, relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, y encargado de ello por el concesionario, ostentará las siguientes prerrogativas:





## Ayuntamiento de Jijona

- a) La vigilancia del cumplimiento de este Reglamento y, por ello, la inspección y denuncia de los actos que lo contravengan, incluida la exigencia de exhibición del título de transporte, pudiendo, en su caso, solicitar el auxilio de los agentes de la Policía Local.
- b) Retener el título de viaje, y si lo hubiere, el carné que otorgue derecho a él, en el caso de utilización fraudulenta, y depositarlo en las oficinas de la concesionaria, según el procedimiento establecido, entregando el oportuno recibo.
- c) Solicitar la intervención de los agentes de la Policía Local con el fin de lograr, entre otros, que queden expeditos y libres, tanto el carril bus como las paradas, de los vehículos que indebidamente los ocuparen u obstaculizaren.
- d) El personal del Concesionario no estará obligado a facilitar sus datos personales, a excepción de su número de identificación y el número identificativo del autobús, salvo ante los representantes de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo requiriesen.

### **Título 6. SERVICIO DE INSPECCION DEL AYUNTAMIENTO DE XIXONA**

#### **Artículo 16. Prerrogativas del servicio de inspección municipal**

Los servicios de inspección municipal, relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, ostentará las siguientes prerrogativas:

- a) La vigilancia del cumplimiento de este Reglamento y, por ello, la inspección y denuncia de los actos que lo contravengan, incluida la exigencia de exhibición del título de transporte, pudiendo, en su caso, solicitar el auxilio de los agentes de la Policía Local.
- b) Retener el título de viaje, y si lo hubiere, el carné que otorgue derecho a él, en el caso de utilización fraudulenta, y depositarlo en las oficinas designadas a tal efecto en el concesionario, según el procedimiento establecido, entregando el oportuno recibo.
- c) Solicitar la intervención de los agentes de la Policía Local con el fin de lograr, entre otros, que queden expeditos y libres, tanto el carril bus como las paradas, de los vehículos que indebidamente los ocuparen u obstaculizaren.
- d) El personal de inspección municipal mostrará su carné personal si el usuario lo solicitara, sin perjuicio de los representantes de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo precisaran.

### **Título 7. EL USUARIO**



## Ayuntamiento de Jijona

### **Artículo 17.** Derechos de los usuarios.

Los derechos de los usuarios del TUX, serán los siguientes:

- a) Utilizar el TUX, siempre que esté en posesión de alguno de los títulos de viaje en vigor y cumpla sus requisitos.
- b) Ser informado por el concesionario de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.
- c) Ser tratado con corrección por el personal del concesionario.
- d) Exigir del personal del concesionario el exacto cumplimiento de las presentes normas y de aquellas que en su complemento o desarrollo se publicasen.
- e) Obtener del conductor la devolución en metálico por el pago del billete ordinario que a él le compre, tal y como viene reflejado en el artículo 12 (apartados l y m) del presente Reglamento.
- f) Viajar sentado, siempre que existan asientos disponibles, sin que pueda exigir este derecho cuando todos los asientos estén ocupados.
- g) A la devolución del viaje cuando, por avería o causa directamente imputable al concesionario, resulte imposible la continuación del viaje y la sustitución del vehículo.
- h) Recuperar los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión, en las dependencias de la empresa.
- i) Formular, en la forma establecida en este Reglamento, cuantas quejas o reclamaciones tenga por causa del anormal o deficiente funcionamiento del servicio, recibiendo contestación a todas ellas.
- j) A la confidencialidad de sus datos en las relaciones, de cualquier orden, que mantenga con el concesionario, en los términos establecidos por la legislación vigente.

### **Artículo 18.** Deberes de los usuarios.

Todo usuario estará obligado a:

- a) Solicitar la detención del autobús en la parada con la antelación suficiente para evitar la detención brusca del vehículo. Para ello, si se encuentra en el interior del vehículo, accionará el correspondiente botón situado en el interior



## Ayuntamiento de Jijona

del autobús, y si se encuentra en la parada, levantará la mano para informar al conductor de su intención de acceder al vehículo.

b) Ir provisto del correspondiente título de transporte vigente, en las condiciones que le faculte para el uso del servicio de transporte, conservarlo en perfecto estado durante el trayecto, y exhibirlo a petición de cualquier empleado del concesionario o del servicio de inspección municipal.

c) Acceder a y salir de los autobuses por las puertas señaladas al efecto, siempre y en todo caso, cuando el vehículo se halle totalmente detenido en la parada.

d) Abstenerse de acceder al autobús cuando éste se halle completo o el conductor lo prohíba por razones técnicas o de seguridad.

e) Situarse siempre, en el interior de los autobuses, de forma y manera que no se dificulte el paso, la entrada o la salida del resto de viajeros, ni la necesaria visibilidad lateral del conductor.

f) Respetar los asientos reservados a personas con movilidad reducida, con bebés, ancianos y mujeres embarazadas.

g) Desalojar el vehículo en las paradas de fin de línea y trayecto.

h) Guardar el debido respeto a los demás pasajeros y a los empleados del concesionario o inspectores municipales, cumpliendo cuantas órdenes e instrucciones de estos últimos reciba para el mejor desarrollo del servicio.

i) En caso de siniestro, el usuario deberá presentar su título de transporte para poder emprender cualquier reclamación al efecto.

j) Los bienes que los viajeros porten consigo durante los trayectos viajarán bajo su exclusiva guardia y custodia, sin que pueda imputarse al concesionario y/o a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro. Los objetos perdidos y hallados en los autobuses serán depositados, de acuerdo con el procedimiento establecido, en las dependencias al efecto designadas por el concesionario, en la que permanecerán a disposición de quien acredite su titularidad o legítima posesión durante el periodo establecido al efecto.

### **Artículo 19.** Prohibiciones.

a) Queda prohibido para todo usuario, desplazarse en autobús sin ir provisto del correspondiente título de transporte vigente en las condiciones que le faculte para el uso del servicio de transporte.



## Ayuntamiento de Jijona

b) No estará permitida la venta ambulante a bordo de los autobuses, la mendicidad, las colectas, y/o la distribución de propaganda, materiales promocionales, folletos, hojas informativas o cualesquiera otros elementos similares, sea por parte de usuarios, por terceros o por personal del concesionario, sin autorización expresa y escrita de la Dirección de la empresa y condicionada a la autorización municipal.

c) Estará prohibido el acceso al autobús de quienes se hallaren en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas.

d) Los viajeros de los autobuses no podrán llevar bultos, elementos y equipajes, de cualquier tipo o naturaleza, que sean susceptibles de molestar o impedir el libre desplazamiento dentro del vehículo por otros usuarios. Como norma general, no podrán acceder al autobús aquellos usuarios que viajen con bultos cuyas dimensiones excedan las siguientes medidas 100x60x25 cm., o equivalente a 0,15 m<sup>3</sup>. Tampoco estará permitido el transporte en el interior de los autobuses de bultos, materiales o aparatos, cualesquiera que fueran sus dimensiones o peso, que por sus características físicas, técnicas, olor u otras circunstancias, pudieran causar molestias a otros usuarios o puedan perjudicar los sistemas operativos y de navegación incorporados al autobús, así como aquellos objetos que no reúnan las condiciones específicas que les sean de aplicación.

e) Queda prohibida la entrada de viajeros sobre patines, monopatines o patinetes, debiendo portarlos en la mano sin molestar al resto de usuarios y cumpliendo lo contenido en el apartado anterior.

f) Los usuarios no podrán hablar con el conductor durante la marcha, excepto para temas urgentes relacionados con el mismo servicio.

g) Queda prohibido en el interior del autobús, fumar, comer, consumir bebidas alcohólicas o drogas, así como ejecutar cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir, arrojar al suelo objetos, restos o papeles o causar molestias al resto de usuarios, o actos que ofendan el decoro de los demás, o causen disturbios o puedan poner en peligro o causar lesiones a las personas o daños a los bienes o las cosas.

h) Queda prohibido el acceso al autobús de todo tipo de animales vivos, salvo aquellos animales domésticos, que por su reducido tamaño, puedan ser transportados por sus dueños en receptáculos homologados, y no produzcan molestias por su olor o ruido, o en general al confort de los restantes viajeros.

### **Artículo 20.** Excepciones al régimen general.

Las excepciones respecto al régimen general establecido en los artículos precedentes serán las siguientes:



## Ayuntamiento de Jijona

a) Quedarán excluidos de la obligación de poseer el título de transporte los niños que no superen los cuatro años de edad, si bien deberán viajar acompañados por una persona con título de transporte válido.

b) Quedarán excluidos de la prohibición contenida en el artículo 19, apartado d (Bultos), los carritos de compra, los carritos de bebé y las bicicletas plegables cuyo tamaño sea equivalente a un equipaje de mano.

c) Los autobuses habilitados con rampa para el acceso de sillas de ruedas irán dotados de la oportuna señalización identificativa. El acceso al autobús del usuario en silla de ruedas se realizará por la puerta del autobús que disponga de la correspondiente rampa y únicamente podrán viajar al mismo tiempo en el autobús, un número total de sillas de ruedas que no supere el de cinturones o enganches de seguridad especiales de los que para ellas esté dotado el autobús en cuestión. El pasajero en silla de ruedas deberá, en cualquier caso, tener accionado el freno de la silla y abrochado el cinturón de seguridad.

d) El acceso al autobús de personas que se desplacen con carritos de bebé se deberá efectuar por la puerta delantera, con el carrito de bebé adecuadamente plegado y con el bebé en brazos, a excepción hecha de aquellos autobuses que dispongan de espacio reservado para sillas de ruedas, en cuyo caso, siempre que éste se encuentre disponible y la ocupación del vehículo lo permita, podrán acceder al autobús un máximo de dos (2) carritos de bebé simples desplegados, por cada espacio reservado para sillas de ruedas que disponga el autobús, siendo responsabilidad exclusiva de la persona portadora del mismo, la adecuada colocación del carrito y la protección del bebé durante todo el trayecto. Los carritos desplegados viajarán obligatoriamente en el espacio habilitado para sillas de ruedas, para ello se colocarán con las ruedas frenadas, y apoyados en el respaldo lumbar para sillas de ruedas, de manera que el bebé se encuentre de espaldas al sentido de avance del autobús. El bebé llevará el arnés del carrito abrochado y ajustado. La persona que se desplace con el carrito de bebé desplegado deberá abandonar el espacio reservado para sillas de ruedas en el caso de que un usuario en silla de ruedas acceda al autobús y no exista otro espacio reservado disponible. En ese caso, podrá continuar viaje a bordo con el bebé en brazos y el carrito de bebé adecuadamente plegado. Los carritos desplegados de tipo gemelar computarán como dos carritos de bebé simples, a la hora de calcular el número total de carritos de bebé desplegados que viajan a bordo del autobús.

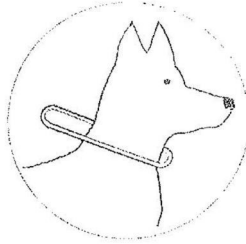
e) Quedan excluidos de la obligación de ser transportados en receptáculos, los perros de asistencia a personas con discapacidad, siendo estos perros aquellos que se ajustan a la definición contenida en el artículo 3 de la ley 12/2003, de 10 de abril, de la Generalitat Valenciana. Los perros de asistencia se hallarán identificados como tales en todo momento, mediante la colocación, en cualquier lugar y de forma visible, del distintivo correspondiente contemplado en el anexo II de la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat



## Ayuntamiento de Jijona

Valenciana. Los perros de asistencia podrán acceder a los servicios de transporte sin bozal.

Distintivo homologado para perros de asistencia



### **Título 8. ATENCION AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Artículo 21.** Atención al Cliente (Generalidades).

a) El Concesionario atenderá adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas por los clientes, y público en general, en relación con los servicios que presta la empresa, facilitando cuantos detalles e información les sean solicitados en torno a ellos, siempre que no sean de carácter reservado, y dispensando en toda situación un trato atento, educado y cordial.

b) La dirección y forma de contacto con el Concesionario (teléfono, fax, Web corporativa, correo electrónico, etc.), serán publicados en autobuses y demás cauces informativos, pudiéndose dirigir a ella los clientes y ciudadanos en general para expresar su satisfacción o insatisfacción con los servicios y realizar consultas y sugerencias, tanto verbalmente como por escrito.

#### **Artículo 22.** Reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas.

a) Será obligatoria la existencia de un libro de reclamaciones o impreso de modelo oficial corporativo, tanto en las oficinas de la Empresa Concesionaria como a bordo del autobús. Dicho libro o impreso oficial corporativo, se pondrá a disposición del que lo solicite, y en él podrá exponer el público las quejas o reclamaciones que estime oportunas, sugerencias y demás.

b) Las reclamaciones escritas podrán presentarse mediante cualquier medio apto para ello (carta, fax, correo electrónico, buzón de la página web, hojas de reclamaciones previstas en la normativa sobre consumo o impreso propio del concesionario,..etc).



## Ayuntamiento de Jijona

c) El concesionario estará obligado a dar contestación al contenido del escrito que se le dirija, en el plazo más breve posible desde su recepción, cumpliendo lo establecido en la legislación vigente.

### **Título 9. ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS USUARIOS**

**Artículo 23.** Acciones por incumplimiento de los usuarios.

a) El impago del viaje por el usuario, cuando este hecho sea detectado por el conductor, inspector o cualquier otro cargo autorizado, dará lugar a la imposición por parte del inspector, o cualquier otro cargo autorizado, de una multa de 50 €. La multa podrá abonarse en el acto, o dentro de los 10 días naturales siguientes, tanto en las dependencias del concesionario, como en la cuenta bancaria que al efecto se habilite para ello. El impago de la multa podrá derivar en el ejercicio, por parte del Concesionario, de la correspondiente acción administrativa, civil o penal.

b) El concesionario se reserva su derecho a ejercer medidas judiciales, sobre la persona que cause daños materiales a bienes de la empresa.

c) El concesionario se reserva su derecho a ejercer medidas judiciales, sobre la persona que agrediera física o verbalmente, a cualquier trabajador del concesionario durante el ejercicio de sus funciones.

### **Título 10. DISPOSICION ADICIONAL PRIMERA**

El contenido del presente Reglamento no podrá contravenir la legislación aplicable en cada momento.

### **Título 11. DISPOSICION ADICIONAL SEGUNDA**

El contenido del presente Reglamento podrá ser modificado cumpliendo la ley 7/1985 de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen local indicado para este tipo de documentos.

---

#### APROBACIÓN DEL REGLAMENTO MUNICIPAL:

Aprobación inicial: Pleno de la Corporación; 26/02/2015.

Publicación de la aprobación inicial: BOP Alicante núm. 46; 09/03/2015.

No hay sugerencias ni reclamaciones en plazo.

Publicación de la aprobación definitiva: BOP Alicante núm. 78; 24/04/2015.