



Ajuntament de Xixona

**REGLAMENT REGULADOR DEL TRANSPORT COL·LECTIU URBÀ DE VIATGERS DE  
XIXONA**



Ajuntament de Xixona

## **REGLAMENT REGULADOR DEL TRANSPORT COL·LECTIU URBÀ DE VIATGERS DE XIXONA**

### **Títol 1. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ**

#### **Article 1.** Objecte

Aquest Reglament té per objecte la regulació del servei municipal de transport col·lectiu urbà de viatgers del municipi de Xixona que presta l'empresa concessionària, així com els drets i els deures de les persones usuàries.

#### **Article 2.** Àmbit d'aplicació

Aquest Reglament serà aplicable al servei municipal de transport col·lectiu urbà de viatgers del municipi de Xixona, d'ara endavant "transport urbà de Xixona" (TUX).

### **Títol 2. PRESTACIÓ DEL SERVEI**

#### **Article 3.** Gestió del servei

La gestió de l'organització i la prestació del TUX està encomanada a l'adjudicatària de la concessió, d'ara endavant "empresa concessionària" o "concessionari".

#### **Article 4.** Definicions

a) Persona usuària: tota persona que utilitza el TUX i que està subjecta a tots els drets i les obligacions que arreplega aquest Reglament.

b) Línia: cadascun dels itineraris regulars i programats que realitzen els autobusos del TUX.

c) Parades: llocs perquè els autobusos s'aturen per a arreplegar viatgers i viatgeres o perquè aquests en baixen i que estan senyalitzats.

d) Parada contínua: parada que no disposa d'elements de senyalització (pal o marquesina) i en què és suficient que la persona usuària alce la mà o preme el botó de parada de l'interior de l'autobús perquè aquest es detinga.

e) Parada de finalització de trajecte o capçalera: parades situades habitualment en els extrems del recorregut d'una línia, en les quals l'autobús, llevat d'excepcions, ha de quedar buit de viatgers i viatgeres, i que delimiten els trajectes realitzats per un autobús dins de la línia.



## Ajuntament de Xixona

f) Trajecte: cadascun dels desplaçaments que realitza un autobús entre les capçaleres de la línia.

g) Viatge: desplaçament realitzat per un viatger o viatgera que ha accedit a un autobús amb títol de transport vàlid i que comprèn part d'un trajecte o la totalitat d'aquest.

### **Article 5.** Els itineraris

Els itineraris dels autobusos tindran la denominació de línies, s'identificaran amb una combinació de lletres o números, incloent-hi o no una denominació particularitzada, i estaran dotats dels llocs de parada corresponents degudament senyalitzats.

### **Article 6.** Parades

a) Les parades estaran degudament senyalitzades (mitjançant la instal·lació del pal o la marquesina corresponent) i hi estarà fàcilment visible, perquè les persones usuàries l'examinen, l'itinerari de la línia que utilitzen en el sentit que escaiga, la informació d'horaris i qualsevol altra indicació que el concessionari estime pertinent incloure-hi per a la millor prestació del servei. Sempre que siga possible, l'Ajuntament de Xixona dotarà les parades fixes d'elements constructius suficients que faciliten la protecció de les persones usuàries davant les inclemències del temps, amb les condicions necessàries d'accessibilitat i de seguretat.

b) Les parades de finalització de trajecte seran les que determinen el final del dret de transport per al viatge abonat per la persona usuària en accedir al vehicle en parades anteriors d'aquell mateix trajecte. Serà a les parades de finalització de trajecte on hauran de quedar buits de viatgers i viatgeres els vehicles, excepte si el conductor o conductora no abandona el vehicle.

### **Article 7.** Els vehicles

a) Els autobusos utilitzats per a la prestació del servei estaran homologats d'acord amb la legislació vigent, compliran de forma rigorosa totes les disposicions contractuals, així com les revisions (ITV) i els manteniments reglamentaris o determinats pel seu fabricant, disposaran de l'assegurança obligatòria corresponent de viatgers i viatgeres i de responsabilitat civil en vigor i estaran en estat correcte de neteja.

b) Tot autobús disposarà de senyalització externa i interna suficientment identificativa del seu número de vehicle, i externa de la línia en la qual preste el servei, així com d'informació en l'interior, fàcilment visible i llegible, sobre aquest Reglament d'usuaris i usuàries, els drets i les obligacions fonamentals dels i les clients, els títols i les tarifes en vigor, el telèfon, l'adreça, el correu electrònic i la pàgina web de la concessionària.



## Ajuntament de Xixona

c) Tot autobús disposarà en l'interior de la placa indicativa corresponent amb la capacitat màxima de passatgers i passatgeres permesa, amb la distinció entre places dempeus i places assegut o asseguda.

d) Els autobusos estaran dotats de seients senyalitzats adequadament, en el nombre establert legalment en cada moment, destinats a persones de mobilitat reduïda, dones embarassades, persones ancianes, persones que porten bebès als braços i, en general, per als usuaris o usuàries que per les circumstàncies personals no hagen de viatjar dempeus, ja siga per raons de salut o de disminució de possibles riscos.

e) Climatització: els autobusos estaran dotats dels equips de climatització adequats per a la prestació del servei en condicions òptimes de confort per als passatgers i passatgeres, en funció de la temperatura ambient en cada moment.

f) En cas d'avaría de l'autobús que impossibilita la prestació del servei als viatgers i viatgeres, el concessionari, una vegada informats els viatgers i viatgeres a bord, procedirà a la substitució del vehicle amb la major celeritat possible per a continuar amb normalitat el servei. Haurà, a més, de facilitar sense cap cost la continuïtat del viatge als viatgers i viatgeres afectats en altres autobusos de la mateixa línia o d'altres línies coincidents en l'itinerari pendent.

g) En cas d'accident o de sinistre, el concessionari complirà els protocols d'esbrinament, d'informació i d'assistència sanitària que tinga establits, d'acord amb els requeriments de l'Ajuntament de Xixona.

### **Títol 3. LES TARIFES I ELS TÍTOLS DE TRANSPORT**

#### **Article 8.** Tarifes (definició)

Serán els preus de venda al públic aprovats per l'Ajuntament, per a l'adquisició, i si escau la recàrrega, dels títols de transport.

#### **Article 9.** Publicitat

El concessionari comunicarà a les persones usuàries, mitjançant avisos col·locats als autobusos, en els pals de parada i en la seua pàgina web, qualsevol modificació en el sistema tarifari.

#### **Article 10.** Títols de transport (definició)

El títol de transport és el document que habilitarà els viatgers i viatgeres per a la utilització del TUX i n'acreditarà l'ús a l'efecte de possibles reclamacions. El concessionari donarà publicitat a la denominació, les característiques i les



## Ajuntament de Xixona

prestacions. La determinació d'aquests i els seus preus seran aprovats per l'Ajuntament de Xixona.

### **Article 11.** Títols de transport (tipologies)

Les tipologies de títols, la denominació, les característiques i les prestacions seran les que si escau determine i approve l'Ajuntament de Xixona.

### **Títol 4.** EL CONDUCTOR O CONDUCTORA DE L'AUTOBÚS

#### **Article 12.** Obligacions del conductor o conductora

El conductor o conductora serà el o la responsable màxim i immediat de l'autobús durant la prestació del servei. A més de les obligacions que es desprenguen del contracte de treball, la normativa d'aplicació i les que s'assenyalen en articles posteriors per al personal del concessionari, tindran les obligacions següents, sense perjudici de l'obligació del compliment de les instruccions dictades pels seus superiors jeràrquics o superiors jeràrquiques:

a) Complir la normativa reguladora del trànsit i la seguretat vial, extremant el control permanent del vehicle i de les condicions del trànsit, sense que pugui abandonar en cap cas la direcció del vehicle, excepte causes admeses reglamentàriament.

b) Facilitar l'accés al vehicle a persones de mobilitat reduïda (PMR), especialment a aquelles que es desplacen en cadira de rodes. En aquest cas, seran els o les responsables de plegar i desplegar la rampa d'accés, ja sigui aquesta de tipus elèctric o manual. El plegat i el desplegat de la rampa s'haurà de realitzar amb el vehicle totalment bloquejat; addicionalment, en el cas de les rampes manuals, el motor haurà d'estar apagat.

c) Dur a terme la conducció extremant les cauteles, de manera que es transmeti sensació de confort a les persones usuàries. Cal evitar en la major mesura possible les maniobres brusques de qualsevol naturalesa i cuidar, mitjançant la climatització i altres elements del vehicle, del manteniment d'un ambient agradable a l'interior de l'autobús.

d) No moure el vehicle amb les portes obertes.

e) No conversar amb terceres persones durant la marxa, excepte per a qüestions estrictament relacionades amb la prestació del servei que no puguin esperar a la pròxima parada i sempre que la seguretat de la conducció ho permeti.

f) No utilitzar aparells de so, ja siguin portàtils o incorporats al vehicle, si qualsevol viatger o viatgera, per resultar-li molest, així ho sol·licita. En queden excloses les emissores de comunicació interna de l'empresa, així com, si escau,



## Ajuntament de Xixona

qualsevol dispositiu acústic que aporte informació sobre el servei, en la forma permesa per la legislació vigent.

g) Detenir l'autobús en totes les parades de la línia per a deixar viatgers i viatgeres, sempre que algun usuari o usuària que hi estiga a bord ho sol·licite amb l'antelació suficient.

h) Detenir-se a les parades de la línia per a arrebregar viatgers i viatgeres quan algun usuari o usuària que estiga a la parada ho sol·licite realitzant un senyal al conductor o conductora amb l'antelació suficient o aprecie que hi ha un usuari o usuària invident, encara que no faci senyal i llevat que la capacitat del vehicle no admeta un nombre major de viatgers i viatgeres i que així ho haja assumit el o la responsable de la línia.

i) No obrir les portes de l'autobús fora de les parades, excepte causes admeses reglamentàriament, encara que els viatgers o viatgeres sol·liciten accedir al vehicle o descendir-ne.

j) Detenir-se a les parades, aproximant el vehicle a les voreres i accionant el sistema d'escora del vehicle, de manera que la persona usuària, com a norma general, ascendisca a l'autobús o en descendisca directament des de la vorera o cap a la vorera, llevat que per invasió de vehicles, obres, configuració de la parada, etc., no siga possible. En aquest cas, el conductor o conductora prestarà la màxima atenció a les necessitats de les persones usuàries en l'accés o el descens.

k) Cuidar que no s'excedisca en cap cas la capacitat màxima permesa, corresponent al model d'autobús de què es tracte. L'empresa mostrarà en un lloc visible de l'interior del vehicle el nombre màxim de places autoritzades.

l) Vendre el títol de viatge d'un sol ús o el bitllet ordinari a l'usuari o usuària que així ho sol·licite en el moment d'accés a l'autobús, així com lliurar-li, en tot cas, el tiquet acreditatiu corresponent.

m) L'import màxim admès per a l'abonament d'un bitllet ordinari, i amb possibilitat de devolució en efectiu a bord de l'autobús, serà el bitllet de 10 €; el conductor o conductora ha de disposar de moneda fraccionària a aquest efecte. Per raons de seguretat, no s'admetran bitllets d'import superior a 20 €. Si la persona usuària abona el bitllet ordinari amb un bitllet de 20 €, el canvi serà emès mitjançant un taló de canvi, que serà abonat a les oficines del concessionari a partir del segon dia hàbil comptador des de la data d'emissió d'aquest. El conductor o conductora advertirà la persona usuària de tot el procediment abans de procedir al pagament amb aquest bitllet.

n) Controlar que l'entrada de passatgers i passatgeres al vehicle s'efectue amb títols de viatge vàlids. Si no és així, requerirà el pagament del bitllet ordinari.



## Ajuntament de Xixona

o) Retenir els títols o els carnets no vàlids que les persones usuàries pretenguin utilitzar per a accedir de forma fraudulenta als serveis de transport i lliurar el rebut corresponent quan així ho sol·licite la persona afectada.

p) Especialment abans d'iniciar el torn, però també durant la prestació del servei, sempre que no siga incompatible amb les exigències del reglament de circulació, verificar l'estat funcional de l'autobús (inclosa la climatització) i vigilar l'aparença, la neteja i la informació, tant exteriors com interiors, del vehicle, a més de cuidar la senyalització adequada de la línia i el sentit de cada viatge, si n'hi ha.

q) Comunicar al concessionari immediatament, i, si no és possible, dins de la jornada laboral, qualsevol incidència que es produïska en el funcionament del vehicle o en algun altre aspecte de la prestació del servei, mitjançant el procediment que establisca a aquest efecte.

r) Continuitat del servei: a les capçaleres de les línies, les portes d'entrada dels vehicles hauran de restar obertes íntegrament i els conductors i conductores, en els seus llocs. No poden abandonar el vehicle excepte per causes admeses reglamentàriament.

### **Article 13.** Prerogatives del conductor o conductora

Seràn prerogatives del conductor o conductora de l'autobús, a més de les que es determinen en aquest Reglament per al personal del concessionari i les derivades del seu dret d'informació en l'àmbit laboral, les següents:

a) Impedir l'accés de més usuaris o usuàries a l'autobús si s'ha completat la capacitat del vehicle.

b) Dirimir qualsevol discrepància entre els viatgers i viatgeres respecte a l'obertura de finestretes, la utilització de la climatització del vehicle o qualsevol altra circumstància que pugui sobrevenir durant la prestació del servei.

c) El conductor o conductora està facultat per a prohibir l'accés a l'autobús als passatgers o passatgeres que incomplisquen aquest Reglament i sol·licitar que aquests en descendisquen. Poden exigir en tot cas que es complisca i requerir per a això, si ho estima necessari, la presència d'un o una agent de la Policia Local pel procediment intern establert.

## **Títol 5.** EL PERSONAL DEL CONCESSIONARI

### **Article 14.** Obligacions del personal del concessionari



## Ajuntament de Xixona

Constituiran obligacions de tot el personal del concessionari, relacionat directament o indirectament amb el públic en la prestació del servei, les següents:

a) Dispensar un tracte atent, educat i cordial a les persones usuàries i facilitar-los la informació de què disposen i que siga sol·licitada en relació amb el servei, sempre que no siga de caràcter personal i reservat.

b) Auxiliar els viatgers i viatgeres que patisquen qualsevol tipus d'accident o d'indisposició a bord de l'autobús o en el moment d'accedir-hi o descendir-ne.

c) Facilitar el número d'identificació com a personal del concessionari, així com el número identificatiu de l'autobús, a l'usuari o usuària que el sol·licite o a l'inspector o inspectora municipal que així ho requerisca.

d) Utilitzar la uniformitat reglamentària d'una manera adequada i presentar un estat d'higiene i netedat concordes amb el servei públic que es presta.

e) Tindrà prohibit a l'interior de l'autobús fumar, menjar, consumir begudes alcohòliques o drogues, així com executar qualsevol acte contrari a la bona convivència, com escopir, llançar al terra objectes, restes o papers o causar molèsties a la resta de persones usuàries, actes que ofenguen el decor dels altres, que causen disturbis o que puguen posar en perill o causar lesions a les persones o danys als béns o les coses.

f) Lliurar al final de la jornada laboral, a les dependències prèviament establides pel concessionari, tots els objectes perduts pels viatgers o viatgeres que es troben als autobusos, sense perjudici del lliurament immediat per part del personal el lloc de treball del qual ho permeta.

g) Denunciar els incompliments d'aquest Reglament, per a la qual cosa caldrà redactar el part corresponent i lliurar-lo al departament que escaiga del concessionari, amb la intervenció adequada per a evitar el frau.

h) En general, desenvolupar les accions que siguen necessàries per a l'efectivitat dels drets que es reconeixen a les persones usuàries i el compliment de les obligacions que se'ls imposa.

### **Article 15.** Prerogatives del personal del concessionari

Tot el personal del concessionari, relacionat directament o indirectament amb el públic en la prestació del servei i encarregat d'això pel concessionari, ostentarà les prerogatives següents:

a) La vigilància del compliment d'aquest Reglament i, per això, la inspecció i la denúncia dels actes que el contravenen, inclosa l'exigència d'exhibició del





## Ajuntament de Xixona

títol de transport. Poden, si escau, sol·licitar l'ajuda dels o les agents de la Policia Local.

b) Retenir el títol de viatge i, si n'hi ha, el carnet que hi atorgue dret, en el cas d'utilització fraudulenta, i dipositar-lo a les oficines de la concessionària, segons el procediment establert, amb el lliurament del rebut corresponent.

c) Sol·licitar la intervenció dels o les agents de la Policia Local perquè, entre altres finalitats, queden expedits i lliures tant el carril bus com les parades dels vehicles que indegudament els ocupen o obstaculitzen.

d) El personal del concessionari no estarà obligat a facilitar les seues dades personals, tret del número d'identificació i el número identificatiu de l'autobús, excepte davant els o les representants de l'autoritat que en l'exercici de les seues funcions ho requerisquen.

### **Títol 6. SERVEI D'INSPECCIÓ DE L'AJUNTAMENT DE XIXONA**

#### **Article 16.** Prerogatives del servei d'inspecció municipal

El servei d'inspecció municipal, relacionat directament o indirectament amb el públic en la prestació del servei, ostentarà les prerogatives següents:

a) La vigilància del compliment d'aquest Reglament i, per això, la inspecció i la denúncia dels actes que el contravenen, inclosa l'exigència d'exhibició del títol de transport. Si escau, pot sol·licitar l'ajuda dels o les agents de la Policia Local.

b) Retenir el títol de viatge i, si n'hi ha, el carnet que hi atorgue dret, en el cas d'utilització fraudulenta, i dipositar-lo a les oficines designades a aquest efecte al concessionari, segons el procediment establert, amb el lliurament del rebut corresponent.

c) Sol·licitar la intervenció dels o les agents de la Policia Local perquè, entre altres objectius, queden expedits i lliures tant el carril bus com les parades dels vehicles que indegudament els ocupen o obstaculitzen.

d) El personal d'inspecció municipal mostrarà el seu carnet personal si l'usuari o usuària ho sol·licita, sense perjudici dels o les representants de l'autoritat que en l'exercici de les seues funcions el necessiten.

### **Títol 7. LA PERSONA USUÀRIA**

#### **Article 17.** Drets de les persones usuàries

Els drets de l'usuari o usuària del TUX seran els següents:



## Ajuntament de Xixona

- a) Utilitzar el TUX, sempre que estiga en possessió d'algun dels títols de viatge en vigor i que en complisca els requisits.
- b) Ser informat pel concessionari de les tarifes, del funcionament del servei i de les incidències.
- c) Ser tractat amb correcció pel personal del concessionari.
- d) Exigir del personal del concessionari el compliment exacte d'aquestes normes i de les que en el seu complement o desenvolupament es publiquen.
- e) Obtenir del conductor o conductora la devolució en metàl·lic pel pagament del bitllet ordinari que li compre, tal com ve reflectit en l'article 12 (apartats l i m) d'aquest Reglament.
- f) Viatjar assegut, sempre que hi haja seients disponibles, sense que pugui exigir aquest dret quan tots els seients estiguen ocupats.
- g) Obtenir la devolució del viatge quan, per avaria o causa directament imputable al concessionari, resulte impossible la continuació del viatge i la substitució del vehicle.
- h) Recuperar els objectes perduts que siguin trobats en els autobusos, prèvia acreditació de la propietat o de la possessió legítima, a les dependències de l'empresa.
- i) Formular, en la forma establida en aquest Reglament, les queixes o les reclamacions que tinga per causa del funcionament anormal o deficient del servei i rebre-hi contestació.
- j) A la confidencialitat de les seues dades en les relacions, de qualsevol ordre, que mantinga amb el concessionari, en els termes establits per la legislació vigent.

### **Article 18.** Deures de les persones usuàries

Tot usuari o usuària estarà obligat a:

- a) Sol·licitar la detenció de l'autobús a la parada amb l'antelació suficient per a evitar la detenció brusca del vehicle. Per a això, si es troba a l'interior del vehicle, accionarà el botó corresponent situat a l'interior de l'autobús i, si es troba a la parada, alçarà la mà per a informar el conductor o conductora de la intenció d'accedir al vehicle.
- b) Anar proveït del títol de transport vigent corresponent, en les condicions en què aquest títol faculte l'usuari o usuària per a l'ús del servei de transport, conservar-lo en perfecte estat durant el trajecte i exhibir-lo a petició de



## Ajuntament de Xixona

qualsevol empleat o empleada del concessionari o del servei d'inspecció municipal.

c) Accedir als autobusos i eixir-ne per les portes assenyalades a aquest efecte, sempre i en tot cas, quan el vehicle es trobe totalment aturat a la parada.

d) Abstenir-se d'accedir a l'autobús quan aquest estiga complet o el conductor o conductora ho prohibisca per raons tècniques o de seguretat.

e) Situar-se sempre, a l'interior dels autobusos, de forma que no es dificulten el pas, l'entrada o l'eixida de la resta de viatgers i viatgeres, ni la necessària visibilitat lateral del conductor o conductora.

f) Respectar els seients reservats a persones amb mobilitat reduïda, amb bebès, persones ancianes i dones embarassades.

g) Desallotjar el vehicle a les parades de finalització de línia i trajecte.

h) Guardar el respecte degut als altres passatgers i passatgeres i a les persones empleades del concessionari o inspectors o inspectores municipals, així com complir les ordres i les instruccions d'aquests últims que reba per al millor desenvolupament del servei.

i) En cas de sinistre, l'usuari o usuària haurà de presentar el seu títol de transport per a poder emprendre qualsevol reclamació a aquest efecte.

j) Els béns que els viatgers i viatgeres porten amb si durant els trajectes viatjaran sota la seua guàrdia i custòdia exclusives, sense que pugui imputar-se al concessionari ni al seu personal cap responsabilitat per la pèrdua, la sostracció o la deterioració d'aquests. Els objectes perduts i trobats als autobusos seran dipositats, d'acord amb el procediment establert, a les dependències a aquest efecte designades pel concessionari i hi restaran a la disposició de qui n'acredite la titularitat o la possessió legítima durant el període establert per a això.

### **Article 19.** Prohibicions

a) Queda prohibit per a tot usuari o usuària desplaçar-se amb autobús sense anar proveït del títol de transport vigent corresponent en les condicions en què el títol faculte l'usuari o usuària per a l'ús del servei de transport.

b) No estaran permeses la venda ambulanta a bord dels autobusos, la mendicitat, les col·lectes o la distribució de propaganda, materials promocionals, fullets, fulls informatius o qualsevol altre element similar, siga per part d'usuaris o usuàries, per terceres persones o per personal del concessionari, sense autorització expressa i escrita de la Direcció de l'empresa i condicionada a l'autorització municipal.



## Ajuntament de Xixona

c) Estarà prohibit l'accés a l'autobús de les persones que es troben en estat d'embriaguesa o sota l'efecte de drogues.

d) Els viatgers i viatgeres dels autobusos no podran portar-hi embalums, elements i equipatges, de qualsevol tipus o naturalesa, que siguin susceptibles de molestar o d'impedir el lliure desplaçament dins del vehicle d'altres usuaris o usuàries. Com a norma general, no podran accedir a l'autobús aquells usuaris o usuàries que viatgen amb embalums les dimensions dels quals excedisquen les mesures següents: 100x60x25 cm, o equivalent a 0,15 m<sup>3</sup>. Tampoc estarà permès transportar a l'interior dels autobusos embalums, materials o aparells, amb independència de les dimensions o del pes, que per les característiques físiques, tècniques, l'olor o altres circumstàncies, puguen causar molèsties a altres usuaris o usuàries o puguen perjudicar els sistemes operatius i de navegació incorporats a l'autobús, així com aquells objectes que no reuneixen les condicions específiques d'aplicació.

e) Queda prohibida l'entrada de viatgers i viatgeres sobre patins, monopatins o patinets. Caldrà portar-los a la mà sense molestar la resta d'usuaris i usuàries i complint el que estableix l'apartat anterior.

f) Els usuaris i usuàries no podran parlar amb el conductor o conductora durant la marxa, excepte per a temes urgents relacionats amb el mateix servei.

g) Queda prohibit a l'interior de l'autobús fumar, menjar, consumir begudes alcohòliques o drogues, així com executar qualsevol acte contrari a la bona convivència, com escopir, llançar al terra objectes, restes o papers o causar molèsties a la resta d'usuaris o usuàries, o actes que ofenguen el decor dels altres, que causen disturbis o que puguen posar en perill o causar lesions a les persones o danys als béns o les coses.

h) Queda prohibit l'accés a l'autobús de tot tipus d'animals vius, excepte aquells animals domèstics que per la seua grandària reduïda puguen ser transportats pels seus amos o ames en receptacles homologats i que no produïsquen molèsties per l'olor o el soroll, o en general, al confort dels viatgers i viatgeres restants.

### **Article 20.** Excepcions al règim general

Les excepcions respecte al règim general que estableixen els articles precedents seran les següents:

a) Quedaran exclosos de l'obligació de posseir el títol de transport els xiquets i xiquetes que no superen els quatre anys d'edat, si bé hauran de viatjar acompanyats per una persona amb un títol de transport vàlid.



## Ajuntament de Xixona

b) Quedaran exclosos de la prohibició continguda en l'article 19, apartat d ("Embalums"), els carrets de compra, els carrets de bebè i les bicicletes plegables amb una grandària equivalent a un equipatge de mà.

c) Els autobusos habilitats amb rampa per a l'accés de cadires de rodes aniran dotats de la senyalització identificativa corresponent. L'accés a l'autobús de l'usuari o usuària en cadira de rodes es realitzarà per la porta de l'autobús que dispose de la rampa corresponent i únicament podran viatjar al mateix temps en l'autobús un nombre total de cadires de rodes que no supere el de cinturons o d'enganxes de seguretat especials de què estiga dotat l'autobús en qüestió per a aquestes. En qualsevol cas, el passatger o passatgera en cadira de rodes haurà de tenir accionat el fre de la cadira i cordar-s'hi el cinturó de seguretat.

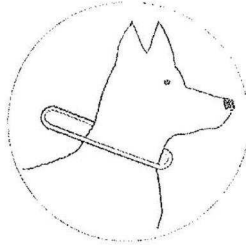
d) L'accés a l'autobús de persones que es desplacen amb carrets de bebè s'haurà d'efectuar per la porta davantera, amb el carret de bebè plegat adequadament i amb el bebè en braços, a excepció d'aquells autobusos que disposen d'espai reservat per a cadires de rodes. En aquest cas, sempre que aquest es trobe disponible i que l'ocupació del vehicle ho permeta, podran accedir a l'autobús un màxim de dos (2) carrets de bebè simples desplecats, per cada espai reservat per a cadires de rodes que dispose l'autobús. És responsabilitat exclusiva de la persona que porta el carret col·locar-lo adequadament i protegir el bebè durant tot el trajecte. Els carrets desplecats viatjaran obligatòriament en l'espai habilitat per a cadires de rodes; per a això, es col·locaran amb les rodes frenades i recolzats en el respalder lumbar per a cadires de rodes, de manera que el bebè es trobe d'esquena al sentit d'avanç de l'autobús. El bebè portarà l'arnés del carret cordat i ajustat. La persona que es desplaça amb el carret de bebè desplegat haurà d'abandonar l'espai reservat per a cadires de rodes si un usuari o usuària en cadira de rodes accedeix a l'autobús i no hi ha un altre espai reservat disponible. En aquest cas, podrà continuar el viatge a bord amb el bebè en braços i el carret de bebè plegat adequadament. Els carrets desplecats de tipus gemel·lar computaran com a dos carrets de bebè simples, a l'hora de calcular el nombre total de carrets de bebè desplecats que viatgen a bord de l'autobús.

e) Queden exclosos de l'obligació de ser transportats en receptacles els gossos d'assistència a persones amb discapacitat, que són els gossos que s'ajusten a la definició continguda en l'article 3 de la Llei 12/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat Valenciana. Els gossos d'assistència es trobaran identificats com a tals en tot moment, mitjançant la col·locació, en qualsevol lloc i de forma visible, del distintiu corresponent contemplat en l'annex II de la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana. Els gossos d'assistència podran accedir als serveis de transport sense morrió.

Distintiu homologat per a gossos d'assistència



## Ajuntament de Xixona



### **Títol 8. ATENCIÓ AL CLIENT. QUEIXES I RECLAMACIONS**

#### **Article 21.** Atenció al client (generalitats)

a) El concessionari atindrà adequadament les qüestions que li siguin plantejades pels clients i clientes, i pel públic en general, en relació amb els serveis que presta l'empresa. Facilitarà els detalls i la informació que li siguin sol·licitats sobre aquesta qüestió, sempre que no siguin de caràcter reservat, i dispensarà en tota situació un tracte atent, educat i cordial.

b) L'adreça del concessionari i la forma de contactar-hi (telèfon, fax, web corporativa, correu electrònic, etc.) seran publicades en autobusos i altres mitjans informatius. Podran dirigir-s'hi els clients i clientes i la ciutadania en general per a expressar la seua satisfacció o insatisfacció amb els serveis i fer-hi consultes i suggeriments, tant verbalment com per escrit.

#### **Article 22.** Reclamacions, queixes, suggeriments i consultes

a) Serà obligatòria l'existència d'un llibre de reclamacions o d'un imprès de model oficial corporatiu, tant a les oficines de l'empresa concessionària com a bord de l'autobús. El llibre o l'imprès oficial corporatiu es posaran a la disposició de qui els sol·licite. El públic podrà exposar-hi les queixes o les reclamacions que estime oportunes, suggeriments i d'altres.

b) Les reclamacions escrites podran presentar-se per qualsevol mitjà apte per a això (carta, fax, correu electrònic, bústia de la pàgina web, fulls de reclamacions previstos en la normativa sobre consum o imprès propi del concessionari, etc.).

c) El concessionari estarà obligat a respondre al contingut de l'escrit que se li dirigeixca, en el termini més breu possible des de la recepció, en compliment del que estableix la legislació vigent.

### **Títol 9. ACCIONS PER INCOMPLIMENT DE LES PERSONES USUÀRIES**

#### **Article 23.** Accions per incompliment de les persones usuàries



## Ajuntament de Xixona

a) L'impagament del viatge per part de la persona usuària, quan aquest fet siga detectat pel conductor o conductora, l'inspector o inspectora o qualsevol altre càrrec autoritzat, comportarà la imposició, per part de l'inspector o inspectora o qualsevol altre càrrec autoritzat, d'una multa de 50 €. La multa podrà abonar-se en l'acte o dins dels 10 dies naturals següents, tant a les dependències del concessionari com en el compte bancari que s'hi habilite. L'impagament de la multa podrà derivar en l'exercici, per part del concessionari, de l'acció administrativa, civil o penal corresponent.

b) El concessionari es reserva el dret a exercir mesures judicials sobre la persona que cause danys materials a béns de l'empresa.

c) El concessionari es reserva el dret a exercir mesures judicials sobre la persona que agredisca físicament o verbalment qualsevol treballador o treballadora del concessionari durant l'exercici de les seues funcions.

### **Títol 10. DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA**

El contingut d'aquest Reglament no podrà contravenir la legislació aplicable en cada moment.

### **Títol 11. DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA**

El contingut d'aquest Reglament podrà ser modificat complint la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local indicat per a aquest tipus de documents.

---

#### APROVACIÓ DEL REGLAMENT MUNICIPAL:

Aprovació inicial: Ple de la corporació, 26/02/2015.

Publicació de l'aprovació inicial: BOP Alacant núm. 46, 09/03/2015.

No hi ha suggeriments ni reclamacions en termini.

Publicació de l'aprovació definitiva: BOP Alacant núm. 78, 24/04/2015.