

ANEXO

**REGLAMENTO DE VIAJEROS DEL SERVICIO PÚBLICO
DE TRANSPORTE URBANO DE VIAJEROS POR AUTOBÚS
DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA**

*(Texto aprobado por acuerdo del Excmo. Ayuntamiento Pleno
de fecha 28 de junio de 2013)*

PREÁMBULO

Los artículos 25.2.11 y 26.1 d) de la Ley 7/1985, de 2 abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y los artículos 42.2 m) y 44 e) de la Ley 7/1999, de 9 abril, de Administración Local de Aragón, atribuyen 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.

Los artículos 86.3 de la citada Ley 7/1985, y 224 del Decreto 347/2002, de 19 noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón, declaran la reserva legal en favor de los municipios de los servicios de transporte público de viajeros.

En consecuencia, se declara expresamente que corresponde al Ayuntamiento de Zaragoza la titularidad del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros mediante autobuses, a la vista de lo anterior, y por cuanto el artículo 6.1 de la Ley 14/1998, de 30 diciembre, de los Transportes Urbanos de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece que los municipios son competentes, con carácter general, para la ordenación, gestión, inspección y sanción del transporte público urbano de viajeros que se lleve a cabo dentro de sus respectivos términos municipales.

En su virtud, de acuerdo con el artículo 139.2 de la citada Ley 7/1999, y en aplicación de lo dispuesto por los artículos 199 y siguientes de la mencionada Ley 7/1999, y por los artículos 205 y siguientes del Decreto 347/2002, antes reseñado, el presente Reglamento de Viajeros establece las condiciones generales de utilización del servicio y los derechos y obligaciones de los usuarios del mismo.

Asimismo deben tenerse en cuenta los requisitos de la concesión del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús de la ciudad de Zaragoza regulados, de manera principal en la documentación contractual que rige la licitación pública de la misma, esto es, el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares, la oferta presentada por el adjudicatario y el documento de formalización del contrato de gestión.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.º *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 de carácter diurno o nocturno (búho), o de uso general o especial requeridos por el Ayuntamiento como consecuencia de algún evento o circunstancia puntual, que preste la adjudicatario del contrato de gestión de dicho servicio público, en adelante la empresa concesionaria.

Asimismo regula los derechos y obligaciones de los usuarios de dicho transporte y deberá ser observado por la empresa concesionaria, por sus empleados y por 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 Zaragoza.

Art. 2.º *Prestación del servicio.*

El Ayuntamiento de Zaragoza presta el servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús de forma indirecta y mediante concesión, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente contrato público de gestión de servicio público.

Art. 3.º *Ambito subjetivo.*

1. El ámbito subjetivo de este Reglamento se extiende a la empresa concesionaria y a los usuarios del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros mediante autobús de Zaragoza.

2. A efectos de este Reglamento, se entiende por empresa concesionaria la persona jurídica, sociedad mercantil o entidad que por selección del Ayuntamiento tras la correspondiente licitación pública preste dicho servicio en la modalidad de concesión.

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

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

La titularidad del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús corresponde al municipio de Zaragoza, sin perjuicio de la forma de gestión que se adopte.

Art. 5.º *Habilitación.*

Compete al Ayuntamiento de Zaragoza 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.º *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 Zaragoza, que está regulado de modo principal en la documentación contractual que rigió su licitación, esto es, el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares, la oferta presentada por el adjudicatario y el documento de formalización del contrato de gestión.

Art. 7.º *Derechos y obligaciones.*

Los derechos y obligaciones del Ayuntamiento de Zaragoza como Administración titular del servicio público de los autobuses urbanos de esta ciudad y los de la empresa concesionaria de dicho servicio son los expresamente previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares y el documento de formalización del contrato de gestión del servicio público.

Los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús de la ciudad de Zaragoza son los expresamente regulados en el título III de este Reglamento.

Art. 8.º *Infracciones y sanciones.*

El régimen de infracciones y sanciones aplicables a la empresa concesionaria del servicio público del transporte urbano de viajeros de Zaragoza es el que se establece al efecto en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas y el documento de formalización del contrato de gestión del servicio público.

El régimen de infracciones y sanciones aplicable a los usuarios del servicio público del transporte urbano de viajeros de Zaragoza es el que se regula en el título IV de este Reglamento.

Art. 9.º *Horarios y frecuencias.*

1. El servicio de transporte se ajustará a sus horarios, frecuencias, paradas y sistemas de pago y dotaciones de medios humanos y materiales indicadas en los pliegos de condiciones y en el propio contrato de gestión del servicio público.

2. 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. 10. *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. 11. *Prestación y suspensiones.*

1. La prestación del servicio será ininterrumpida, durante el horario y con la frecuencia fijados en cada momento, salvo casos concretos de fuerza mayor.

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

3. Si un vehículo interrumpiera 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 de la empresa concesionaria, sin necesidad de abonar otro trayecto.

TÍTULO II

TÍTULOS DE VIAJE O TRANSPORTE

Art. 12. *Títulos de transporte y su normativa de utilización.*

1. 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.

2. 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 concesionaria 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.

3. Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Ayuntamiento de Zaragoza, 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.

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

5. El título de transporte debidamente validado al entrar en el autobús posibilita la utilización de las líneas de autobuses urbanos y en su caso del transbordo, durante un tiempo limitado, entre las diferentes líneas de la red de transporte público urbano.

Art. 13. *Clases de títulos de transporte.*

Se reconocen las siguientes clases de títulos de transporte:

1. Se reconocen las siguientes clases de títulos de transporte:

- a) Billete sencillo, por el que usuario adquiere el derecho a realizar un viaje.
- b) Billete múltiple, por el que el usuario adquiere el derecho a realizar hasta diez viajes.

c) Tarjeta múltiple 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.

d) Tarjeta ciudadana en su modalidad prepago o postpago, en la cual el usuario o bien recarga una cantidad de dinero o posee un convenio con una entidad bancaria que le permite disponer de él en función del cual le posibilita viajar un número determinado de viajes.

e) Abono 30 días (mensual), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante treinta días.

f) Abono 90 días (trimestral), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante noventa días.

g) Abono 90 días carné joven (trimestral), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante noventa días.

h) Abono 365 días (anual), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante trescientos sesenta y cinco días.

i) Abono 365 días carné joven (anual), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante trescientos sesenta y cinco días.

j) Tarjeta pensionista, expedida para los pensionistas que cumplen una serie de requisitos aprobados por la Administración.

2. 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.

3. También serán títulos de transporte válidos los entregados por la empresa concesionaria, previa aprobación del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, como consecuencia de acuerdos o convenios alcanzados con sus empleados.

Art. 14. Normas particulares de los títulos de transporte.

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

1. El billete sencillo se adquirirá a bordo del propio autobús.

2. Los títulos de transporte multiviaje podrán ser adquiridos por los usuarios en los puntos de venta dispuestos por la empresa concesionaria y en aquellos otros que, con la debida autorización, se habiliten al efecto para cada caso.

3. 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. Si el usuario presenta un billete de valor superior a 10 euros, el conductor-perceptor le entregará el cambio mediante un talón que deberá ser canjeado en la cabina de inspección de plaza de Aragón.

4. 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 (y abonos), comprobará asimismo la correcta validación de las mismas.

5. 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 y/o Ayuntamiento.

6. Las condiciones de emisión y utilización de las tarjetas de transporte válidas en los autobuses urbanos serán aprobadas por el Ayuntamiento.

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

8. 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.

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

10. 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.

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

12. 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.

13. En el caso de que se compruebe que un usuario carece de título válido de transporte, el personal de la empresa concesionaria extenderá un boletín de incidencias, a efectos de la tramitación por el Ayuntamiento de Zaragoza del correspondiente procedimiento administrativo sancionador, que, previos 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.

14. Los títulos de transporte serán retirados por el personal habilitado de la empresa concesionaria y/o Ayuntamiento cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando sean utilizados una vez caducado su

plazo de su 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.

15. 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.

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

TITULO III

DERECHOS Y OBLIGACIONES

CAPITULO 1.º

DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Art. 15. Derechos de los viajeros.

1. Los viajeros, como destinatarios del servicio público de transporte urbano en autobuses de Zaragoza que presta la empresa concesionaria, serán titulares de los derechos establecidos, además de por las normas vigentes dictadas con carácter general, por las disposiciones de este Reglamento.

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

3. 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 19 de este Reglamento. Un extracto del mismo se colocará en los autobuses y en las marquesinas.

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 × 60 × 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.

f) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa concesionaria, y ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que soliciten de aquellos.

g) Solicitar y obtener a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente de la empresa concesionaria hojas de reclamaciones, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio.

h) Ser informados de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.

i) Recuperar los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de los mismos.

j) Recibir contestación de la empresa concesionaria en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación, de las reclamaciones o sugerencias presentadas sobre la prestación del servicio.

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

l) 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. En cualquier caso, no darán derecho a devolución los títulos de transporte que permitan la realización de un número ilimitado de viajes o la libre circulación. 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 de la empresa concesionaria.

Art. 16. Accesibilidad.

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

2. 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.

3. 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.

4. Pequeños animales domésticos en receptáculos adecuados: En los autobuses urbanos podrán ser transportados pequeños animales domésticos, siempre que sus dueños los lleven en receptáculos idóneos, no produzcan molestias por su olor o ruido, y no contravengan lo establecido en el artículo 15.3 e) anterior.

5. Sillas de niños desplegadas: Los coches y las sillas de niños serán admitidos en los autobuses urbanos siempre que la criatura vaya debidamente sujeta 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. 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.

CAPITULO 2.º

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Art. 17. *Obligaciones de los viajeros.*

1. 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 concesionaria, que están facultados para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

2. 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 de la empresa concesionaria. Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o en cualquier forma perjudiquen el patrimonio de la empresa concesionaria.

3. 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 de la empresa concesionaria podrán solicitar la intervención de los agentes de la autoridad.

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

a) Atender las indicaciones que formulen los empleados de la empresa concesionaria, 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 de la empresa concesionaria y/o Ayuntamiento habilitados para ello.

d) No llevar objetos, paquetes o bultos de mano que se opongan a lo establecido en el artículo 15.3 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, y no contravengan lo dispuesto en el apartado anterior.

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, haciéndolo cuando este 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. 18. *Otras normas de comportamiento. Prohibiciones.*

Los usuarios deberán respetar las siguientes prohibiciones:

1. 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.

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

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

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

5. 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.

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

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

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

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

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

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

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

13. Observar conductas que impliquen la falta del debido respeto hacia los otros usuarios o hacia el personal de la empresa concesionaria.

14. Manipular la apertura o cierre de las puertas del autobús y cualquier otro mecanismo del vehículo reservado al conductor perceptor y demás personal de la empresa concesionaria.

15. 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.

CAPITULO 3.º

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONCESIONARIA

Art. 19. *Información.*

1. La empresa concesionaria 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.

2. La empresa concesionaria asegurará la adecuada publicidad de los horarios e itinerarios de las líneas en los autobuses, marquesinas y paradas, y a través de folletos informativos que pondrá a disposición de los usuarios gratuitamente en los autobuses y en la oficina de atención al cliente.

3. La empresa concesionaria editará de manera periódica una guía del transporte urbano.

4. 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, un extracto de los dispositivos de este Reglamento y la indicación de la existencia de hojas de reclamaciones.

5. 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.

6. 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. 20. *Paradas.*

1. 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.

2. En las paradas que no sean provisionales figurará la información del servicio establecida.

3. Las paradas podrán ser terminales o discrecionales. Las paradas terminales de línea, o de final de trayecto, serán obligatorias y servirán para la regularización de horarios. Las discrecionales son aquellas en las que el autobús parará solo el tiempo necesario para la entrada y salida de viajeros, cuando haya personas situadas en las mismas, o bien un usuario del autobús haya solicitado la parada.

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

5. Las paradas deberán estar despejadas y accesibles para los viajeros.

6. Los elementos y mobiliario integrantes de la parada deberán ser conservados por la empresa concesionaria en conveniente estado de decoro e higiene, y en perfectas condiciones que aseguren su correcta utilización.

7. Cuando coincidan varios autobuses en una misma parada, se entenderá que solamente los dos primeros autobuses se hallan en posición de parada para tomar y dejar viajeros. Como excepción a esta norma general, solo en el caso de que el

primer autobús sea articulado, el segundo deberá esperar a que el que le precede abandone la parada para a continuación realizar su parada pertinente.

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

Art. 21. Vehículos.

1. Los autobuses cumplirán estrictamente todas las prescripciones técnicas que se recogen en los pliegos del contrato, tanto en el pliego de cláusulas administrativas particulares como, fundamentalmente, en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

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

3. La empresa concesionaria garantizará el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidos 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.

4. 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.

5. Los autobuses llevarán los elementos identificativos interiores y exteriores que establezca el Ayuntamiento de Zaragoza.

6. 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.

7. 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. 22. Personal de la empresa concesionaria.

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

2. El personal de la empresa concesionaria relacionado directa o indirectamente con el público deberá ir uniformado de acuerdo con las normas aprobadas por la empresa concesionaria 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, así como los empleados de la oficina de atención al cliente.

3. Todos los empleados de la empresa concesionaria prestarán atención al cumplimiento íntegro de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación de la empresa 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.

4. Los inspectores y conductores perceptores de la empresa concesionaria 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.

5. El personal de la empresa concesionaria no está obligado a facilitar sus datos personales, excepción hecha de su número de identificación, salvo ante los representantes de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo requieran.

6. El conductor percceptor 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 concesionaria, 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.

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

8. 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.

9. El conductor entregará en las oficinas de la empresa concesionaria los objetos que los usuarios se hayan olvidado en el autobús.

10. En relación con el cobro, son funciones del conductor percceptor:

- Entregar el billete correspondiente.
- Vigilar la correcta validación de los títulos de transporte en vigor.
- La concesionaria debe disponer del personal necesario para desarrollar el plan de vigilancia e inspección necesario para impedir el fraude en la validación.

Art. 23. Inspección y control.

1. Corresponde al Ayuntamiento de Zaragoza la vigilancia e inspección del servicio público de transporte urbano regular de viajeros por autobús, a los efectos de asegurar que la empresa concesionaria 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.

2. Serán tareas principales del personal de inspección y control de la empresa concesionaria la regulación del servicio 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.

3. Para la realización de las tareas de vigilancia e inspección a que se refiere este artículo, además del personal propio de la empresa concesionaria, el Ayuntamiento de Zaragoza podrá concertar con terceras empresas externas los contratos de servicios que tenga por conveniente, en los términos que se establezcan en la documentación contractual que rija la concesión.

CAPITULO 4.º

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Art. 24. Oficina de atención al cliente.

1. La oficina de atención al cliente de la empresa concesionaria facilitará a los clientes y público en general la información que sea solicitada sobre el transporte público urbano que presta la empresa concesionaria, 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.

2. 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.

3. La empresa concesionaria, 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 como concesionaria del servicio de transporte público urbano de viajeros de Zaragoza, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Art. 25. Hojas de reclamaciones.

1. Los usuarios podrán presentar reclamaciones relativas al funcionamiento del servicio mediante las correspondientes hojas de reclamaciones que la empresa concesionaria pondrá a su disposición a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente, según anuncio ajustado al modelo oficial.

2. Las hojas de reclamaciones, según modelo en el que figuran las instrucciones para la cumplimentación y tramitación de las reclamaciones, estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por:

- Un folio original de color blanco para la Administración.
- Una copia de color rosa para la empresa concesionaria.
- Una copia de color amarillo para el usuario.

3. El procedimiento administrativo de la reclamación a través de las hojas de reclamaciones se regirá por lo establecido en el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

4. En ningún caso se admitirán denuncias anónimas.

5. En todas aquellas reclamaciones en las que conste la identidad de la persona que las haya formulado, se le enviará por la empresa concesionaria un acuse de recibo en el plazo máximo de setenta y dos horas, por el medio que indique el usuario en su reclamación (correo electrónico, fax, etc.). Una vez tramitada la misma, se comunicará a la persona firmante la resolución adoptada en el plazo máximo de quince días.

6. Si el reclamante no estimara satisfecha de modo adecuado su reclamación, podrá plantear la cuestión al Ayuntamiento. A tal efecto, deberá aportar la documentación de que disponga sobre la reclamación efectuada y la decisión adoptada por la empresa concesionaria. Ello surtirá el efecto de la iniciación de un procedimiento administrativo, estando en cuanto a la solicitud de informes, plazo de resolución e interposición de los recursos que procedan contra la resolución y demás cuestiones atinentes al mismo a lo establecido en la normativa sobre procedimiento administrativo común.

7. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho a presentar reclamaciones ante la propia empresa concesionaria, la Oficina Municipal de Información al Consumidor y/o cualquier otra instancia que se considere procedente.

8. A bordo de los autobuses, la reclamación se realizará en todo caso de forma que no interrumpa la prestación normal del servicio ni perjudique al resto de los usuarios. En dichas circunstancias, la reclamación se realizará preferentemente en la oficina de atención al cliente.

Art. 26. Objetos perdidos en los autobuses urbanos.

1. Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se entregarán por el personal de la empresa concesionaria a la finalización diaria del servicio en las cocheras.

2. Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños en el plazo de una semana, serán depositados por la empresa concesionaria en las dependencias de la Policía Local.

CAPITULO 5.º

DAÑOS A LOS VIAJEROS

Art. 27. Daños a los viajeros.

1. La empresa concesionaria tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales imputables a la empresa concesionaria que se produzcan a los viajeros.

2. 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.

3. 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 a la empresa concesionaria y a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro.

TITULO IV

RÉGIMEN SANCIONADOR

Art. 28. *Infracciones y sanciones.*

1. El incumplimiento por parte de los usuarios de las prohibiciones y obligaciones que prevé este Reglamento será objeto de sanción conforme establece la Ley 14/1998, de 30 de diciembre, de Transportes Urbanos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. El gestor del servicio público del transporte urbano por autobús de Zaragoza, a través de los empleados destinados al efecto, denunciará ante el Ayuntamiento de Zaragoza las infracciones que se cometan por los usuarios.

3. Los hechos que por su naturaleza puedan tener trascendencia penal serán denunciados por el gestor ante dicha jurisdicción.

4. Los usuarios que carezcan de título de transporte válido, según lo indicado en el presente Reglamento, serán sancionados con una multa de 50 euros. Se admite el pago voluntario inmediato de la sanción, en el momento de ser detectada la infracción, haciéndola efectiva al inspector del servicio de modo inmediato, en cuyo caso su importe será de 30 euros. Del pago se expedirá a la persona interesada el correspondiente justificante. También será de 30 euros si se abona en los ocho días siguientes en los puestos de atención al cliente.

5. De no hacer efectivo el pago inmediato, transcurrido el plazo de pago anticipado, se cursará la oportuna denuncia a efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador. Si el infractor se niega a facilitar sus datos personales, tanto para esta falta como para otras, el inspector-agente del gestor podrá recabar el auxilio de los agentes de la Policía Local, y lo hará constar así en la denuncia. Los importes a los que hace referencia este punto se podrán actualizar anualmente.

6. Con independencia de la sanción a que se refiere este apartado, en el caso de que el viajero infractor continúe el viaje, este deberá abonar o validar el título de transporte correspondiente en presencia del inspector. En caso de que no lo realice deberá bajarse en la parada inmediata siguiente.

Art. 29. *Responsabilidad.*

Serán responsables de las infracciones:

1. El usuario causante de la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción. En el caso de las personas menores de edad y mayores incapacitados, los padres, tutores o cuidadores legales.

2. La empresa concesionaria del transporte urbano, sin perjuicio de que esta pueda deducir la acción que resulte procedente contra la persona a la que sea materialmente imputable la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción.

Art. 30. *Prescripción.*

Las infracciones y las sanciones prescribirán conforme establece el artículo 47 de la Ley 14/1998, de 30 de diciembre, de Transportes Urbanos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Art. 31. *Competencia y procedimiento sancionador.*

1. 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.

2. 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 el Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, o norma que lo sustituya.

3. 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. 32. *Indemnizaciones.*

1. La imposición de la sanción que corresponda será independiente de la obligación para el infractor de indemnizar los daños y perjuicios que haya causado.

DISPOSICIÓN FINAL

Entrada en vigor. — El presente Reglamento entrará en vigor a los quince días contados a partir del siguiente al de su publicación en el BOPZ.