



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ZAMORA

*Secretaría General-Asesoría Jurídica*

# **REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO MUNICIPAL DE TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE VIAJEROS DEL TÉRMINO MUNICIPAL DE ZAMORA**

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Los problemas de movilidad urbana constituyen una prioridad de las políticas de tráfico, transporte y de medio ambiente de las ciudades de la Unión Europea, de ahí que lograr una forma de movilidad sostenible sea una condición imprescindible para la mejora del Medio Ambiente. En ese sentido, el transporte público urbano es uno de los sectores más importantes a considerar para la creación de un medio ambiente urbano sostenible, tal como se recoge en la Carta de Aalborg y en la Agenda 21 local.

Las instituciones públicas deben velar por el establecimiento y funcionamiento de un sistema de transporte público capaz de responder a las necesidades de movilidad de los ciudadanos y ciudadanas, con una calidad tal que le permita ser una alternativa eficaz a otros modos de transporte motorizados y contribuir al desarrollo de la ciudad y sus habitantes, a la mejora del medio ambiente y a un aprovechamiento equilibrado del espacio público.

La movilidad se debe convertir por ello en un instrumento adecuado para el desarrollo de una ciudad de servicios, fuente de empleo y de mejora del medio ambiente. La política de movilidad debe permitir la mejora de la calidad de vida de los zamoranos, ofertando alternativas de transporte público que garanticen la accesibilidad, esto es, la penetración directa hasta los puntos de destino de la ciudadanía.

La calidad del transporte público está determinada por factores tales como la ubicación de las paradas y estaciones, la frecuencia de los servicios y el acceso físico de los ciudadanos, además de las conexiones entre líneas y las ayudas telemáticas al servicio. El transporte público debe orientar su actuación al servicio de la ciudadanía, logrando ofrecer un servicio regular, fiable, cómodo y que mantenga una velocidad comercial competitiva.

Un sistema eficaz de transporte urbano de personas es esencial para la economía de la ciudad y para la calidad de vida urbana. Este sistema de transporte tiene su pilar básico en los medios de transporte colectivos, a los que habrá que dotar de la máxima prioridad y calidad para que su uso sea atractivo y competitivo frente a otros modos de transporte privado.

En definitiva, el transporte público se debe ligar al desarrollo económico y social de nuestra ciudad. Por ello, la consecución de un transporte público competitivo y eficaz permitirá una mejora de la movilidad urbana, una menor necesidad de los desplazamientos motorizados privados y una mayor calidad del medio ambiente urbano.

## **TÍTULO PRELIMINAR.**

### **Capítulo I: Objeto y ámbito de aplicación.**

#### **Art. 1. Objeto y Aplicación del Reglamento.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la prestación de los servicios regulares de transporte urbano de viajeros que discurran íntegramente por el término municipal de Zamora, de acuerdo con la clasificación establecida en el título II de la Ley 15/2002, de 28 de noviembre, de transporte urbano y metropolitano de Castilla y León.

También es objeto de este Reglamento la regulación de los derechos y obligaciones de las personas que utilicen dichos transportes, las relaciones entre los usuarios y la empresa concesionaria del servicio, así como algunos aspectos de las relaciones entre ésta y el Ayuntamiento de Zamora.

Este Reglamento será de aplicación a las personas que utilizan el servicio de transporte público urbano y a la empresa que preste dicho servicio.

### **Capítulo II: Disposiciones generales**

#### **Art. 2. Competencia.**

La Ley 15/2002, de 28 de noviembre, de transporte urbano y metropolitano de Castilla y León, establece en su artículo 2 que es competencia de los municipios la ordenación y gestión de los transportes urbanos de viajeros que transcurran íntegramente dentro de su territorio, sin perjuicio de las facultades de coordinación y ordenación general de los transportes de viajeros que corresponden a la Comunidad de Castilla y León y de las funciones que esta última pueda delegar o encomendar a las entidades locales.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, de las Bases de Régimen Local (art. 25), establece la competencia del municipio para la gestión y ordenación de los servicios urbanos de transporte de viajeros, definiendo este servicio como esencial y declarando su reserva a favor de las entidades locales (art. 86.3.). Según el mismo texto legal (art. 26.1) es obligación de los municipios con una población superior a los 50.000 habitantes la prestación de estos servicios.

#### **Art. 3. Carácter público del servicio.**

El servicio de transporte urbano de viajeros es de carácter público, por lo que tendrán derecho a su utilización cuantas personas lo deseen, sin otra limitación que las condiciones y obligaciones que para los usuarios señale el presente Reglamento y la legislación vigente en la materia.

#### **Art. 4. Carriles reservados al transporte público.**

El Alcalde o la Alcaldesa, o en caso de delegación, el Concejal o Concejala que tenga asignadas las competencias de transporte, al objeto de facilitar la utilización y la circulación de los transportes públicos, podrá reservar en el viario urbano de la ciudad los carriles que estime oportunos para la circulación exclusiva de transporte público. Esta reserva podrá ser permanente o con limitaciones horarias que permitan un uso mixto de los carriles. En estos carriles podrán circular todo tipo de autobuses en servicio, tanto los que sirven líneas urbanas

regulares, como interurbanas y también los autobuses regulares de uso especial y los discretionales que transporten personas.

En los carriles reservados al transporte público en cuya señalización se utilice la palabra taxi y/o moto, significará que estos vehículos pueden circular libremente por los mismos. Los vehículos de policía, bomberos, protección civil y asistencia sanitaria también podrán usar estos carriles, siendo preferible el uso de las señales acústicas o luminosas correspondientes.

La circulación del resto de los vehículos no está autorizada excepto en situaciones de emergencia y de acuerdo a lo que establezcan la Policía Municipal o el resto de los cuerpos de policía.

#### **Art. 5. Colaboración con la Policía Municipal.**

La Policía Municipal prestará en todo momento su colaboración para el buen funcionamiento de los servicios de transporte público, procurando la libre circulación de los vehículos destinados a estos servicios y el mantenimiento expedito de las paradas de transporte público, de los carriles reservados que hubiera, en su caso, y del resto de las vías utilizadas por el transporte público.

### **TÍTULO I: TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE USO GENERAL.**

#### **Capítulo I: Definición, organización y explotación.**

##### **Art. 6. Definiciones.**

De acuerdo con la clasificación que establece la Ley 16/1987, de Ordenación de los Transportes Terrestres, en el artículo 67, son Transportes Públicos Regulares de Uso General los que van dirigidos a satisfacer una demanda general, pudiendo ser utilizados por cualquier persona interesada. Pueden ser permanentes, cuando se llevan a cabo de forma continuada, para atender necesidades de carácter estable, o temporales, destinados a atender tráficos de carácter excepcional o coyuntural y de duración temporalmente limitada.

##### **Art. 7. Organización y planificación.**

Corresponde al Ayuntamiento de Zamora organizar el servicio de transporte urbano colectivo, tanto en lo que se refiere a líneas como itinerarios, paradas y horarios, y cuantos aspectos se relacionen con dicho transporte.

##### **Art. 8. Prestación del servicio.**

El Ayuntamiento de Zamora podrá prestar el servicio público de transporte público colectivo de forma directa o indirecta mediante concesión, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente contrato público. En el caso de que el Ayuntamiento opte por esta segunda posibilidad, esta concesión implicará la explotación de todas las líneas de transporte regular de uso general cuyo ámbito se desarrolle íntegramente en el término municipal de Zamora, salvo servicios previamente definidos que puedan prestarse en otro régimen diferente.

#### **Capítulo II: Establecimiento, modificación o supresión de los servicios públicos de transporte colectivo.**

### **Art. 9. Competencia para el establecimiento, modificación o supresión.**

Corresponde al Pleno municipal determinar en el proyecto de explotación del servicio: los itinerarios, frecuencias, paradas, sistemas de pago, dotaciones en medios humanos y materiales, cualquier variación de los mismos con carácter de permanencia tendrá la consideración de modificado contractual, y exigirá la previa tramitación de un expediente administrativo.

No tienen la consideración de modificaciones, y pueden ser decretadas motivadamente por la alcaldía o por la concejalía delegada del servicio la supresión temporal de líneas, y los cambios temporales de recorrido siempre que no supongan un incremento del contrato concesional.

Las modificaciones contractuales o las variaciones de prestación del servicio ordenadas por la alcaldía o por la concejalía delegada se pondrán en conocimiento directo del concesionario, que estará obligado a su exacto cumplimiento cualquiera que sea su cuantía.

El concesionario informará sobre las mismas a los usuarios con antelación suficiente, utilizando para ello los medios de comunicación disponibles e insertando anuncios en las paradas y vehículos correspondientes.

### **Capítulo III: Condiciones generales de utilización Sección primera: De las paradas.**

#### **Art. 10. Líneas y paradas.**

Las líneas regulares tendrán el número, paradas y situación de las mismas en el recorrido, que determine el Ayuntamiento de Zamora.

#### **Art. 11. Señalizaciones de las paradas.**

En todos los lugares destinados a parada de los vehículos existirá la correspondiente señalización indicativa.

Cualquier alteración en la ubicación de una parada habrá de ser notificada al público en la parada o paradas afectadas y tal como se especifica en el artículo 17.

#### **Art. 12. Estacionamiento de autobuses en paradas.**

En las paradas comunes a varias líneas, cuando coincidan dos o más autobuses, se entenderá que el segundo autobús se halla en posición reglamentaria de admitir la salida y entrada de personas; quienes conduzcan los autobuses situados en tercera o cuarta posición no deberán abrir las puertas hasta alcanzar la primera posición a la altura de la señal de parada o la segunda si permanece uno de los autobuses que le preceden.

Durante el estacionamiento en las paradas, y en el plazo de tiempo que transcurre entre la llegada del vehículo y la salida del mismo conforme al horario estipulado, las puertas de acceso permanecerán abiertas para permitir la subida de personas.

Por motivos de seguridad, se prohíbe el estacionamiento del autobús, así como la recogida y bajada de personas, en puntos que no se encuentren señalizados como paradas, salvo casos de fuerza mayor.

### **Art. 13. Acceso y bajada del autobús.**

Por regla general, una vez estacionado el vehículo en la parada correspondiente, los usuarios accederán al mismo por la puerta delantera, con la máxima rapidez, de tal manera que no sea perjudicada la frecuencia del servicio y de acuerdo con el orden de prelación que se haya establecido en función de su llegada a la parada, y descenderán por la puerta central o trasera. Serán excepción a esta norma aquéllas cuyo acceso queda regulado de otra manera en este Reglamento, y las líneas en las que se permita la subida y bajada por varias puertas, en cuyo caso deberán señalizarse debidamente.

Una vez admitido en el vehículo, el usuario deberá avanzar hacia la parte trasera hasta donde sea posible, de tal manera que se facilite el acceso del mayor número de personas.

Tendrán siempre prioridad las personas que descienden del autobús. En ningún caso se podrá subir o bajar del autobús cuando éste se encuentre en marcha.

En el caso en el que un autobús llegue completamente lleno a una parada, el conductor no tendrá obligación de abrir la puerta delantera hasta que queden plazas libres en el interior del mismo.

### **Art. 14. Detención de los autobuses en las paradas.**

Las maniobras de parada y reincorporación al tráfico se efectuarán con la mayor atención y diligencia, procurando evitar maniobras bruscas y con observancia de lo dispuesto en la Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y disposiciones que la desarrollan.

Las paradas se efectuarán lo más cerca posible de las aceras, situando el vehículo paralelamente a la acera, usando cuando existan las dársenas habilitadas al efecto, y del modo que menos perjudique al resto del tráfico rodado y peatonal, salvo que, por motivos de promoción del transporte público, la ordenación de tráfico establecida en la vía pública señale una prioridad a favor de los autobuses.

Queda prohibido iniciar la marcha hasta que las puertas estén correctamente cerradas o abrir éstas en tanto que el vehículo no se haya detenido.

### **Sección segunda: De la información a los viajeros.**

#### **Art. 15. Información en las paradas.**

Todas las paradas deberán estar señalizadas. En las marquesinas y postes de parada figurarán los números de las líneas correspondientes. En todas las paradas existirá información detallada y suficiente respecto al itinerario de las respectivas líneas, horarios del servicio y demás extremos que se crean convenientes por el servicio municipal competente en materia de transporte.

#### **Art. 16. Información en los vehículos.**

En el interior de los vehículos, en lugar perfectamente visible, figurarán expuestas las tarifas y condiciones de uso de las líneas en las que se encuentren prestando servicio. Se expondrá asimismo el importe del recargo extraordinario previsto en este Reglamento para la persona que carezca de título de transporte válido, así como un extracto de las disposiciones del

presente Reglamento y la indicación de la existencia del Libro de Reclamaciones. Se deberá mantener en el interior del vehículo cuanta información se considere necesaria para el correcto funcionamiento del servicio.

Los elementos de identificación, con el número y nombre de la línea en que presta servicio, se colocarán en el exterior del vehículo, de manera visible y legible, tanto en la parte frontal como en el lateral derecho. En la parte trasera únicamente deberá figurar el número de la línea.

#### **Art. 17. Modificación o suspensión temporal del servicio.**

Las modificaciones o suspensiones temporales del servicio por motivo de obras, festejos, manifestaciones, etc., con carácter general, deberán ser puestas en conocimiento del público con suficiente antelación. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia y se garantizará su conocimiento por parte de la generalidad de personas afectadas dando conocimiento en las paradas y líneas afectadas y a través de los medios de comunicación local.

#### **Sección tercera: De las obligaciones de la empresa concesionaria del servicio.**

#### **Art. 18. Condiciones de seguridad e higiene.**

Los vehículos y las instalaciones fijas deben conservarse en perfectas condiciones técnicas y de limpieza, y tener concertados los seguros obligatorios correspondientes.

#### **Art. 19. Seguridad de los vehículos.**

Los vehículos adscritos a la explotación del servicio de transporte público, que serán modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento, sus condiciones técnicas se ajustarán a lo establecido en el vigente Reglamento de Vehículos y deberán estar al corriente en el cumplimiento de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV).

#### **Art. 20. Limpieza de los vehículos.**

Se realizará en los vehículos limpiezas periódicas. Los vehículos serán objeto de limpieza diaria, antes de la entrada en servicio. De igual modo se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por la normativa específica.

#### **Art. 21. Climatización de los vehículos.**

La empresa estará obligada a que todos los vehículos de nueva adquisición, desde la entrada en vigor de este Reglamento, estén debidamente climatizados y dispongan, por tanto, de sistemas de aire acondicionado y calefacción homologados y en perfecto estado de uso en todo momento.

#### **Art. 22. Ventilación del autobús.**

Los autobuses cumplirán la normativa vigente en cuanto a ventilación de los vehículos, al objeto de mantener una calidad del aire óptima en el interior de los mismos.

### **Art. 23. Conducción de los vehículos.**

El personal de conducción deberá manejar dichos vehículos con exacta observancia de la Ley de Seguridad Vial, su Reglamento y Código de la Circulación o normas que los sustituyan.

El conductor o conductora deberá manejar el autobús con suavidad, y efectuar las paradas y arrancadas sin sacudidas ni movimientos bruscos, velando en todo momento por la seguridad y comodidad de los viajeros y viajeras, peatones y otros vehículos.

### **Art. 24. Capacidad de los vehículos.**

La capacidad máxima de los vehículos será la establecida en la documentación técnica de los mismos y se dividirá en plazas para personas sentadas y para personas que viajen de pie, siendo responsabilidad de la persona que conduzca el autobús el cumplimiento de esta norma. 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.

La responsabilidad del conductor de limitar el número de viajeros por exceder de la capacidad máxima será de aplicación cuando exista un sistema de medida de la ocupación. En cualquier caso, si la capacidad se sobrepasa puntualmente durante el acceso de los viajeros en una parada, el conductor o conductora deberá corregirla en las siguientes permitiendo el descenso de pasajeros pero no el ascenso de otros, hasta recuperar la capacidad máxima autorizada en la ficha técnica del autobús.

### **Art. 25. Obligaciones del personal y conductores de la empresa concesionaria.**

Todos los empleados tratarán a los viajeros con corrección, atendiendo a sus peticiones de ayuda e información. Los conductores y, en su caso, los cobradores de los vehículos del Transporte urbano colectivo están obligados a guardar con el público toda clase de atenciones, desempeñando su cometido con la mayor cortesía y dispensando al viajero en todo momento un trato correcto.

Deberán informar a los usuarios del cambio de tarifas, de las condiciones, en su caso, del canje de los títulos de transporte no agotados, de las modificaciones o suspensiones del servicio de carácter substancial, salvo las que sobrevengan de forma no previsible y, en general, de cualquier otro aspecto que afecte al servicio y sea de interés público.

El personal de la empresa se abstendrá de realizar nada que de palabra o de obra atente al respeto debido a los viajeros. El personal evitará toda clase de discusiones con las personas; a las quejas y protestas de éstas, los empleados darán, siempre en buenas formas, las explicaciones que procedan o las remitirán al servicio de reclamaciones que deberá tener la empresa en sus oficinas. En todo caso, facilitarán atentamente cuantas informaciones relativas al trayecto o al servicio les sean solicitadas.

Los conductores tienen la obligación de facilitar el billete a los viajeros. Asimismo, deberán devolver el importe del billete en los términos establecidos en este Reglamento.

No deberán fumar ni comer en el interior del vehículo y cumplir, siempre que las circunstancias lo permitan, con los horarios y líneas establecidas.

El personal de la empresa concesionaria prestará exacta atención al cumplimiento 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 a los viajeros resulten de su normativa interna.

#### **Art. 26. Exposición de tarifas.**

Las tarifas vigentes deberán estar expuestas al público en los autobuses y en las oficinas de la empresa concesionaria, de modo que sean visibles para los usuarios.

#### **Art. 27. Objetos perdidos.**

Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses, se entregarán por el personal de la empresa concesionaria en las oficinas de la misma. Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños dentro de las 48 horas siguientes, deberán ser depositados por la empresa concesionaria en las dependencias de la Policía Municipal.

#### **Art. 28. Personal uniformado e identificado.**

El personal de la empresa tendrá la obligación de ir correctamente uniformado, de acuerdo con las normas que al respecto dicte la dirección de la empresa, pero además deberá portar su tarjeta de identificación personal en un lugar perfectamente visible.

#### **Art. 29. Interrupciones del servicio.**

La prestación del servicio será ininterrumpida, salvo en casos concretos de fuerza mayor, en los cuales el Ayuntamiento deberá anunciar tal circunstancia con la mayor antelación posible. Las interrupciones en el servicio por fuerza mayor habrán de ser subsanadas en el menor tiempo posible, procurando que los recorridos alternativos sean lo más parecidos, dentro de lo posible, a los itinerarios originales, a los que se ha de volver tan pronto como desaparezca el motivo excepcional que los originó.

Si un vehículo interrumpe su servicio por avería mecánica o cualquier otra incidencia, las personas que viajen en dicho vehículo podrán utilizar, con el mismo título de transporte, otro autobús de la misma línea o de otra con itinerario coincidente, siguiendo las instrucciones del personal de la empresa prestataria.

En el caso de que, por razones de fuerza mayor, el conductor deba abandonar el vehículo con viajeros en su interior, deberá desconectar el motor, retirar la llave de contacto, guardar la recaudación y dejar la puerta trasera abierta, como medida de seguridad.

#### **Art. 30. Devolución del importe del billete.**

Cuando se produzca una suspensión del servicio, la empresa prestataria vendrá obligada, según se establece en el artículo 25, a devolver el importe del billete. Para hacer uso del derecho a devolución los viajeros que renuncien a seguir viaje deberán presentar un título de transporte válido según el cuadro de tarifas. La devolución deberá solicitarse del personal de la empresa inmediatamente después de producirse la anomalía, quienes deberán entregar el justificante de la reclamación. La devolución, cuando proceda, se efectuará en las oficinas de la empresa.

A los efectos previstos en este artículo, no se entenderá como suspensión del servicio la desviación de cualquier línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la empresa.



### **Art. 31. Accidentes y averías, daños a usuarios y a terceros.**

La empresa prestataria tendrá concertados los seguros a los que estén obligadas, con el fin de indemnizar debidamente los daños personales o materiales que se produzcan a las personas usuarias o a terceros, siendo a cargo del seguro concertado por la empresa la correspondiente indemnización, salvo en caso de responsabilidad de tercero.

Los usuarios tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en sus bienes o derechos como consecuencia del funcionamiento del servicio, en los términos recogidos en la Ley y en los siguientes preceptos. Los bienes que los usuarios porten consigo se entenderán desplazados por el propio viajero bajo su custodia, de tal manera que, salvo negligencia o culpa de la empresa, no existirá responsabilidad alguna por su pérdida o deterioro.

En el supuesto de accidentes o incidentes de los que se deriven daños a las personas, se atenderá prioritariamente a la obtención de los medios y servicios necesarios para la adecuada atención a las personas damnificadas, con la absoluta colaboración del conductor o conductora, que comunicará el accidente de modo inmediato al personal de inspección y a la Policía Municipal, comunicando con la máxima exactitud posible el número y estado de las víctimas, caso de haberlas.

Si como consecuencia del accidente se ocasionasen lesiones a algún viajero, éste deberá comunicárselo al conductor, si sus lesiones así se lo permiten, quien deberá tomar todos los datos posibles para la confección del oportuno parte de siniestro.

Para tener derecho a estas prestaciones es necesaria la presentación del título de transporte correspondiente, junto con la acreditación de los daños sufridos. De todo accidente se dará conocimiento por la empresa, en el plazo de 24 horas, al Ayuntamiento de Zamora.

### **Art. 32. Sugerencias y reclamaciones sobre el servicio.**

Los usuarios podrán formular quejas o sugerencias que estimen convenientes con el fin de mejorar el servicio, pudiendo presentarlas en las oficinas de la empresa concesionaria y ante los servicios de atención a los ciudadanos que establezca el Ayuntamiento de Zamora.

Las quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado por la empresa concesionaria se podrán formular en el libro de reclamaciones existente en la oficina central de la empresa concesionaria, siempre y cuando se presente un título de transporte válido y Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en vigor. En dichas oficinas también existirá un buzón donde depositar las sugerencias para la prestación del servicio.

Las reclamaciones relativas a la gestión ordinaria del servicio serán resueltas por el concesionario, siendo competencia del Ayuntamiento únicamente aquellas que fueran relativas a las potestades de éste como titular del servicio, las cuales deberán tramitarse de acuerdo con lo establecido en la legislación reguladora del procedimiento administrativo.

La empresa deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento cualquier reclamación que se interponga, a los efectos de la posible iniciación de un procedimiento sancionador contra aquél por incumplimiento de lo establecido en este Reglamento.

La empresa concesionaria deberá responder, justificada y razonadamente, todas las reclamaciones presentadas, dentro del plazo de 15 días.

### **Art. 33. Teléfono de información.**

La empresa dispondrá de un teléfono de información en el que los usuarios podrán formular sus demandas de información. El número de este teléfono estará expuesto en el interior de los vehículos, así como en los paneles informativos de las paradas.

### **Sección cuarta: Accesibilidad sin barreras.**

#### **Art. 34. Promoción de la accesibilidad.**

La empresa concesionaria estará obligada al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en los transportes públicos. A partir de la entrada en vigor de este Reglamento todos los vehículos de nueva adquisición deberán observar lo establecido en dichas normas.

#### **Art. 35. Reserva de asientos.**

Las personas usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentadas, a lo que sólo tendrán derecho habiendo asientos vacíos. Los asientos del vehículo serán ocupados libremente por los viajeros, sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida. Se entiende como personas con movilidad reducida a los discapacitados, las personas mayores, mujeres embarazadas o personas que lleven en sus brazos a niños pequeños, y en general las personas que por sus circunstancias personales no puedan viajar de pie sin riesgo”

Se reservarán para uso prioritario de personas con movilidad reducida al menos dos asientos y un espacio para silla de ruedas o carrito de bebé. Dichas plazas deberán encontrarse próximas a las puertas de acceso, adecuadamente señalizadas y accesibles a los timbres y señales de parada. Estas plazas podrán ser ocupadas por otros viajeros cuando las mismas se encuentren libres pero deberán abandonarlas si a lo largo del trayecto accede al autobús una persona con derechos sobre ellas.

Se entiende como personas con movilidad reducida a los disminuidos físicos y psíquicos, las personas mayores, mujeres embarazadas o personas que lleven en sus brazos a niños pequeños, y en general las personas que, por sus circunstancias personales, no puedan viajar de pie sin riesgo.

En el caso de ocupación de estos asientos por personas con plena movilidad, quien conduzca, a solicitud de cualquier persona con movilidad reducida, requerirá a las personas que ocupen estos asientos para que los dejen libres.

#### **Art. 36. Acceso de personas de movilidad reducida.**

Las personas de movilidad reducida, que pueden desplazarse sin silla de ruedas y no pueden subir el escalón de acceso al autobús, lo señalarán al conductor, quien procederá a accionar la rampa de acceso de la puerta intermedia del autobús.

Las sillas de personas de movilidad reducida accederán por la puerta intermedia de los autobuses, o trasera en el caso de los microbuses, una vez accionada la rampa de acceso, permitiéndose también la entrada por dicha puerta a sus acompañantes, debiendo posteriormente acercarse al conductor para el pago o cancelación del billete o tarjeta. Si el vehículo dispusiera de cinturones de seguridad colocados en el espacio reservado a tal efecto, será obligatoria la utilización dichos cinturones de seguridad.

Las personas con movilidad reducida que se desplacen en silla de ruedas tendrán preferencia en el espacio reservado en el autobús sobre el resto de los usuarios, que deberán facilitar su acceso y ubicación. En cualquier caso, ninguna persona con movilidad reducida tendrá preferencia sobre las personas que ya estén en el autobús con título válido y que tengan esta condición.

El número máximo de sillas de personas de movilidad reducida que podrán acceder al autobús es de dos. Tendrán preferencia en el acceso al autobús respecto de las sillas de niños o de las bicicletas.

#### **Art. 37. Pago del billete de personas en sillas de ruedas.**

Las personas que se desplazan en silla de ruedas estarán sometidas al mismo régimen tarifario que el resto de las personas. Mientras no exista una máquina canceladora en el acceso habilitado para sillas de ruedas, la cancelación del viaje la deberá realizar, bien a través de un título de transporte o de pago en metálico, por una persona que realice el desplazamiento con la persona de movilidad reducida o cualquier otro viajero. Si no se realizara de este modo, quien conduzca se desplazará para cobrar el importe del viaje y, si no pudiera hacerlo por necesidades del servicio, no se cobrará dicho importe.

#### **Art. 38. Personas con discapacidad.**

Las personas invidentes y resto de personas con algún tipo de discapacidad podrán viajar acompañadas por perros guía o de asistencia.

#### **Sección quinta: De los títulos de transporte.**

#### **Art. 39. Títulos de transporte.**

Los títulos que habilitan para la utilización del transporte público urbano son los recogidos en el cuadro siguiente:

Billete Ordinario
Billete Servicios especiales (Feria en IFEZA, Cristo de Valderrey, etc.)
Abono Ordinario de 10 viajes
Abono Especial de 10 viajes
Abono Tercera Edad de 10 viajes
Abono Ordinario Mensual (sin límite de viajes durante el mes natural)
Abono Especial Mensual (sin límite de viajes durante el mes natural)
Abono Tercera Edad Mensual (sin límite de viajes durante el mes natural)
Abono Ordinario Anual (sin límite de viajes durante el año natural)
Abono Especial Anual (sin límite de viajes durante el año natural)
Abono Tercera Edad Anual (sin límite de viajes durante el año natural)

#### **Art. 40. Validación de los títulos.**

La empresa concesionaria del servicio establecerá el sistema concreto de validación de los títulos de transporte pudiendo utilizar sistemas electrónicos de tramitación de los mismos.

Por otro lado el Ayuntamiento de Zamora podrá implantar nuevos sistemas de abono o cobro (del tipo “tarjeta ciudadana” o similar). Asimismo, el Ayuntamiento, por sí o a través de entes supramunicipales en que se integre, podrá crear otros títulos, incluso de carácter intermodal, igualmente habilitantes.

Todo viajero deberá validar y conservar desde el inicio del viaje un título de transporte válido, estando obligado a presentarlo cuando sea requerido para ello por los inspectores o cualquier otro empleado autorizado de la empresa que presta el servicio.

El título de transporte debidamente validado posibilita la utilización bien de una línea, o bien de varias líneas, en caso de que el transbordo pueda realizarse sin penalización tarifaria. La información sobre las posibilidades de transbordo gratuito entre líneas estará incluida en la información disponible en las paradas.

#### **Art. 41. Abono del título de transporte.**

Para hacer uso del servicio del transporte público urbano será necesario que toda persona satisfaga el precio que estuviese establecido. En el caso de los billetes ordinarios, el viajero procurará abonar la tarifa del billete con la moneda fraccionada exacta. El abono de la tarifa correspondiente se realizará ante el conductor y en efectivo, en cuyo caso no se admitirá la entrega al conductor de un billete superior a 10 euros.

#### **Art. 42. Comprobación del título de transporte.**

El viajero deberá comprobar en el momento de su adquisición que el título de transporte adquirido es el adecuado, y, en su caso, que el cambio de moneda recibido es el correcto.

#### **Art. 43. Puntos de venta.**

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

#### **Art. 44. Utilización incorrecta o fraudulenta y caducidad de los títulos de transporte.**

Los títulos de transporte serán retirados por los empleados de la empresa y agentes de inspección, y se acompañarán a la denuncia correspondiente, cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando hubiere caducado su plazo de vigencia, bien por cambio de tarifas, bien por cualquier otra circunstancia, entregando a la persona correspondiente un justificante de dicha retirada donde figurará el motivo de la misma.

### **Capítulo IV: De los derechos de los viajeros.**

#### **Art. 45. Derechos de los viajeros.**

1. Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte urbano prestados por la empresa concesionaria, serán titulares de los derechos establecidos por todas y cada una de las

disposiciones vigentes dictadas con carácter general en materia de transportes, y, específicamente de los establecidos en este capítulo así como de los que resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.

2. En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:

a) Elegir, en su caso, entre los diferentes títulos de transporte, según precios y condiciones vigentes.

b) Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.

c) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa prestataria, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por las personas usuarias, en asuntos relacionados con el servicio.

d) Solicitar y obtener en los puntos que se determinan en el art. 32 el libro u hojas de reclamaciones, en los que podrán formular cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.

e) Recibir contestación del Ayuntamiento de Zamora en el plazo máximo de tres meses a las reclamaciones que formulen en el Ayuntamiento. Este plazo se contará desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros municipales.

f) Disfrutar de comodidad, higiene y seguridad en el servicio.

g) Estar amparados por los seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.

h) Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del artículo 30 de este Reglamento.

i) Acceder al autobús con pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos. También está permitido el acceso de perros guía y de asistencia para personas invidentes o con otras discapacitadas.

3. Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de personas.

4. Los viajeros tendrán el derecho genérico a ser transportados en las condiciones de oferta del servicio establecidas, 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.

5. En caso de extravío o robo de un título de viaje que tenga carácter de tarjeta de transporte personalizada (abonos mensuales y anuales), los usuarios podrán reclamar la restitución de los viajes no disfrutados, previa presentación del ticket de compra de dicha tarjeta en las oficinas de la empresa concesionaria, en un plazo de 15 días desde que se haya producido la pérdida. La empresa concesionaria deberá haber implantado, a tal fin, un sistema que le permita invalidar la tarjeta perdida o robada.

#### **Art. 46. Información.**

El Ayuntamiento de Zamora y la empresa prestataria informarán sobre las características de prestación del servicio de transporte y de sus posibles incidencias en los lugares y en la forma establecida en la sección segunda del capítulo III de este Reglamento.

#### **Art. 47. Acceso de coches y sillas de niños.**

Los coches y las sillas de niños serán admitidos en todos los autobuses, siempre que el ocupante vaya debidamente sujeto al coche o silla con el correspondiente cinturón o arnés de sujeción.

Los coches o sillas que transporten un niño, así como sus acompañantes, accederán al autobús, siempre que sea posible, por la puerta delantera, aunque excepcionalmente podrán acceder por la puerta central o trasera, previo aviso al conductor, debiendo posteriormente acercarse al conductor para el pago o cancelación del billete o tarjeta. En todos los casos el descenso se realizará por la puerta central o trasera.

En todo caso, los coches o sillas que transporten un niño se ubicarán en la plataforma central del autobús, en el lugar ya habilitado para las sillas de ruedas, sin dificultar el tránsito de los demás pasajeros. Se sujetará debidamente la sillita activando los dispositivos de frenado de las ruedas, y se situará en posición longitudinal, de forma que el niño quede situado en sentido contrario a la marcha del autobús.

La persona adulta que acompañe al niño es el único responsable del cumplimiento de las condiciones de seguridad de éste y de los daños que la silla pudiera ocasionar. Se exime de toda responsabilidad a los conductores y a la empresa concesionaria del servicio.

No se abonará ningún recargo por esta prestación. No obstante, no se permitirá el acceso a coches o sillas no plegadas que no transporten niños.

Quienes porten coches o sillas de niños deberán respetar la preferencia para acceder al autobús de las personas que se desplacen en sillas de ruedas.

El número máximo de carritos de bebé abiertos y ocupados será de 2 unidades por autobús.

#### **Art. 48. Bultos y equipajes.**

Los viajeros pueden portar objetos o bultos de mano, que serán sujetos de manera eficaz, y en ningún caso supondrán molestias o peligro para otros viajeros. Como norma general se admitirá un máximo de 2 bultos que no tengan medidas superiores a 80 x 50 x 25 cm.

No se permitirá el acceso a los autobuses urbanos de aquellos bultos que por su naturaleza no sean susceptibles de transporte en las líneas urbanas de viajeros. Aquellos objetos que por su uso habitual hayan de ser transportados en el autobús, tales como maletas, coches y sillas de niños (según lo establecido en el artículo anterior), y similares, podrán hacerlo sin tener que abonar título de transporte alguno.

#### **Art. 49. Gratuidad.**

Tienen acceso gratuito al transporte público urbano todos los niños menores de 5 años, siempre que viajen acompañados por una persona mayor en posesión de su título correspondiente.

### **Capítulo V: De las condiciones generales que habrán de cumplir los viajeros y de sus obligaciones en la utilización del servicio de transporte.**

## **Art. 50. Deberes de los usuarios.**

Los usuarios del servicio deberán cumplir estrictamente las obligaciones que a continuación se desarrollan.

a) Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición del personal de la empresa y agentes de inspección de la empresa.

b) Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma. No se permitirá, en ningún caso, subir o bajar del autobús sin estar totalmente parado, ni acceder al mismo cuando el conductor haya advertido de que todas las plazas están ocupadas.

c) Quienes hubieran ocupado plazas de asiento, sean generales o reservadas a personas con discapacidad, deberán cederlos a favor de las personas de movilidad reducida que accedan al vehículo.

d) Los usuarios deberán comportarse dentro del vehículo de manera cívica y responsable, sometiéndose a las medidas de orden y seguridad establecidas para la normal prestación del servicio y acatando las observaciones que al respecto les hagan los empleados de la empresa concesionaria.

e) Los viajeros deben ser respetuosos con los empleados de este servicio, observando las normas y siguiendo las orientaciones de los conductores.

f) Queda terminantemente prohibida, con carácter general, la realización de todas aquellas acciones que perturben el correcto desenvolvimiento del servicio de transporte, y de forma específica los siguientes:

1. Subir o bajar del vehículo sin que éste se halle totalmente parado.
2. Con el vehículo en marcha, sacar fuera del mismo, por puertas o ventanas, cualquier parte del cuerpo.
3. Dificultar la circulación en los lugares reservados al paso de viajeros y empleados. Una vez justificado el pago del viaje, los usuarios tendrán la obligación de dirigirse a los asientos o las zonas libres del autobús, dejando libre la entrada al vehículo.
4. Subir al vehículo cuando se haya hecho la advertencia de que la totalidad de las plazas se hallan ocupadas.
5. Entrar o salir por las puertas no indicadas para ello. Los viajeros tendrán la obligación de subir al autobús por la puerta delantera y descenderán por la central o la trasera, salvo que se produzca una circunstancia extraordinaria. Será responsabilidad de los inspectores autorizar una modificación de la norma anterior.
6. Viajar en los sitios no habilitados para ello.
7. Arrojar objetos por las ventanillas y dentro de los vehículos.
8. Fumar, comer y consumir drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en el interior de los vehículos. Por regla general, tampoco se podrán consumir bebidas, con excepción de agua.

9. Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los vehículos.
10. Llevar consigo materias susceptibles de explosión o inflamación.
11. Llevar consigo toda clase de animales vivos, salvo los legalmente autorizados, como los perros lazarillo, que deberán portar bozal y correa, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias por su olor o ruido, o en general, al confort de los restantes viajeros.
12. Acceder en estado de embriaguez.
13. Llevar consigo bultos o paquetes que se opongan a lo establecido en el art. 48 o que por su tamaño, volumen, contenido u olor, puedan dañar, molestar o manchar a los demás viajeros o al material.
14. Utilizar radios o aparatos de sonido o musicales a un volumen que produzca molestias a los demás.
15. Distraer o hablar con el conductor cuando el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
16. Solicitar la parada del vehículo fuera de los lugares destinados para ello. Los viajeros deberán subir y bajar del autobús en las paradas establecidas para tal efecto, sin tener obligación el conductor de permitir subir o bajar personas fuera de dichas paradas, salvo en situaciones extraordinarias.
17. Alterar el orden u ofender el decoro de los demás viajeros con palabras, gestos o faltas de compostura.
18. Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
19. Practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
20. Cualquier otra que resulte de lo dispuesto en el presente Reglamento.

Los conductores o inspectores de la empresa deberán impedir la entrada en los vehículos, u obligar a descender de éstos, a los viajeros que desobedezcan los preceptos de este apartado pudiendo contar para ello, en su caso, con los servicios municipales oportunos.

## **Capítulo VI: Publicidad exterior en los vehículos.**

### **Art. 51. Criterios de inserción de publicidad.**

Los criterios que regirán la inserción de publicidad en los autobuses son los siguientes:

1. La inserción de mensajes publicitarios en los autobuses deberá respetar la imagen corporativa del Servicio Municipal de Transporte Urbano de Zamora y los elementos que identifican el servicio y contribuyen a su funcionalidad.



2. La búsqueda del impacto publicitario se compatibilizará con la imprescindible colaboración del respeto a la condición del usuario.
3. Los contenidos y las formas de expresión de los mensajes deberán evitar manifestaciones que puedan herir la sensibilidad de determinados colectivos así como los lenguajes agresivos.
4. No se permitirá la publicidad del tabaco ni de las bebidas alcohólicas.
5. Los espacios exteriores destinados a la colocación de los mensajes serán la mitad posterior de las partes laterales, y la zona trasera de los vehículos, dejando libres, por regla general, los espacios de ventana y respetando en cualquier caso los espacios reservados para el logotipo identificativo del Servicio en la situación y escala indicadas a continuación, y teniendo en cuenta la obligatoriedad de reservar un espacio en la parte trasera para el nombre de la empresa concesionaria.
6. No se permitirá en ningún caso la publicidad en la parte frontal de los autobuses.
7. En ningún caso se podrá impedir o disminuir la correcta visibilidad de dentro hacia fuera del vehículo o viceversa, de modo que se garantice la visión tanto de los elementos identificativos del servicio reglamentariamente establecidos (número de línea, empresa concesionaria, recorrido, etc.), como la señalización urbana (rótulos de las calles, de las paradas, etc.).
8. Tampoco podrá nunca la publicidad colocar soporte supletorios o accesorios en el techo o los laterales del vehículo, de forma que las dimensiones del mismo no queden alteradas.
9. Cualquier elemento publicitario que se inserte en los vehículos ha de tener el correspondiente certificado de homologación.
10. Se aceptará la colocación de publicidad en el interior de los vehículos siempre que no se dificulte la visibilidad o se produzcan incomodidades a los viajeros. Se acepta la colocación de pantallas planas siempre y cuando cumplan con los requisitos anteriores y se encuentren perfectamente fijadas a la estructura del vehículo.
11. No se permitirá la inserción de publicidad de partidos o grupos políticos en el exterior de los autobuses.

#### **Art. 52. Espacios publicitarios para el Ayuntamiento.**

El Ayuntamiento de Zamora podrá disponer de espacio para insertar mensajes publicitarios en los autobuses como parte de aquellas campañas específicas en las que tome parte.

El Ayuntamiento de Zamora podrá asimismo disponer del interior de los autobuses para colocar aquellos elementos publicitarios que estime convenientes, tanto para dar difusión de la información referente a la prestación del servicio como de otro tipo de información de campañas de las que tome parte.

En el caso de colocación de pantallas planas por parte de la empresa concesionaria para su explotación comercial, el Ayuntamiento podrá disponer de hasta un 25% del tiempo de funcionamiento de las mismas para insertar los anuncios que estime oportunos.

### **Art. 53. Rotulación integral.**

La utilización de la técnica denominada como rotulación integral de los autobuses deberá ser autorizada expresamente y con carácter excepcional por el Ayuntamiento de Zamora, que juzgará su adecuación o no a las presentes normas, y sus condiciones técnicas se ajustarán a lo establecido en el vigente Reglamento de Vehículos. En caso de utilizarse dicha técnica, debidamente autorizada, nunca podrá superar el 10 por 100 del total de la flota en servicio de la concesión correspondiente.

### **Art. 54. Retirada de publicidad.**

El Ayuntamiento de Zamora se reserva en todo caso la facultad de ordenar la retirada de la publicidad que estime incumple la presente normativa.

## **Capítulo VII: Inspección y control de viajeros.**

### **Art. 55. Inspección y control de viajeros.**

Corresponde al Ayuntamiento de Zamora la vigilancia e inspección del Servicio de Transporte Urbano Colectivo. El personal municipal encargado de las labores de inspección y vigilancia que ejerza funciones de dirección tendrá, en el ejercicio de las actuaciones inspectoras, la consideración de autoridad pública a todos los efectos y gozará de plena independencia en el desarrollo de las mismas. El resto del personal encargado de la inspección tendrá en el ejercicio de la misma la consideración de agente de la autoridad.

El titular de la concesión facilitará al personal de la inspección, en el ejercicio de sus funciones, el acceso a vehículos e instalaciones y permitirán el examen de la documentación exigida con arreglo a la legislación general en materia de transportes. Quienes se encuentren en los vehículos o instalaciones citadas colaborarán, en todo caso, con el personal de la inspección en el ejercicio de sus funciones.

Los inspectores del servicio podrán controlar el cumplimiento de lo preceptuado en este artículo, para lo cual tendrán libre acceso a los vehículos y dependencias de la empresa, por lo que se proveerán de la correspondiente acreditación, pudiendo realizar cuantas comprobaciones estimen necesarias.

Las actuaciones del personal de la inspección se reflejarán en actas que recojan los antecedentes o circunstancias de los hechos que motiven la actuación inspectora, las disposiciones que, en su caso, se consideren infringidas, y la conformidad o disconformidad motivada de los interesados.

Asimismo, la empresa concesionaria del servicio deberá tener personal encargado de la inspección y control de viajeros. Competerá a la empresa la vigilancia de que cada viajero lleve su billete. A estos efectos realizará los oportunos controles y denuncias de viajeros sin billete, exigiendo responsabilidades y siendo responsable subsidiario en el supuesto de que no adopte las medidas de control necesarias.

En casos de necesidad, para un eficaz cumplimiento de su función, los miembros de la inspección podrán solicitar el apoyo necesario de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policía Municipal de Zamora.

Los viajeros que utilicen los títulos de transporte que sean personales e intransferibles, deberán llevar consigo algún documento que le acredite como el titular, para tener derecho a la utilización de dicho título de transporte, mostrando dicho documento a los conductores o inspectores de la empresa siempre que se lo soliciten. El uso incorrecto o fraudulento de los títulos de transporte, o en el caso de que el viajero carezca de título de transporte válido y sometido a control, faculta a los inspectores o cualquier otro empleado autorizado por la empresa a presentar una denuncia, que se incorporará a expediente sancionador para determinar la multa.

## **TÍTULO II: RÉGIMEN SANCIONADOR.**

### **Art. 56. Infracciones.**

El incumplimiento, tanto por parte de la empresa concesionaria del servicio como por parte de las personas que utilicen el servicio de transporte, de las obligaciones señaladas tanto en el presente Reglamento como en el resto del ordenamiento jurídico en cuanto a esta materia, constituirá infracción y dará lugar a las sanciones previstas en el artículo 59.

Corresponde a la Alcaldía o, en su caso, a la concejalía delegada, sancionar los supuestos de incumplimiento de las disposiciones del presente reglamento dentro del término municipal de Zamora, todo ello, sin perjuicio de las acciones judiciales que los interesados crean oportuno ejercitar en defensa de sus legítimos intereses.

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

1. Son infracciones muy graves.

Infracciones del concesionario:

a) No señalar la reserva de asientos para personas de movilidad reducida.

b) Realizar servicios de transporte careciendo de la autorización que en cada caso resulte necesaria.

c) Impedir, sin causa justificada, el acceso al autobús a una persona, en especial en el caso de personas con movilidad reducida.

d) La prestación de servicios en condiciones que puedan afectar a la seguridad de las personas por entrañar peligro grave y directo para las mismas.

e) La negativa u obstrucción a la actuación de los servicios de inspección que impida el ejercicio de las funciones que legal o reglamentariamente tengan éstos atribuidas.

f) La no iniciación, el abandono o la paralización de los servicios durante los plazos que al efecto se determinen, antes de que haya tenido lugar la finalización del plazo de la concesión, autorización o licencia, sin el consentimiento de la Administración y su puesta en conocimiento.

Infracciones del usuario.

a) En general, viajar en el autobús haciendo un uso indebido del título de transporte que se posea y, en particular, viajar en el autobús habiendo abonado con un título de transporte de carácter nominal por persona distinta de su titular.

b) Asimismo, la reincidencia en la comisión de infracciones graves en los últimos dos años.

2. Son infracciones graves:

Infracciones del concesionario.

a) Superar la capacidad establecida en los distintos tipos de autobuses.

b) No reintegrar a las personas viajeras el importe del viaje, cuando proceda, en caso de suspensión del servicio.

c) Descuidar el cuidado de los vehículos, prestando servicio en inadecuado estado de conservación y en condiciones de comodidad, salubridad y seguridad no satisfactorias.

d) La no suscripción de los seguros que deban obligatoriamente contratarse con arreglo a la legislación aplicable.

e) El incumplimiento de las disposiciones vigentes sobre revisión periódica, tanto del vehículo como de los instrumentos de control.

f) Dispensar un trato incorrecto a las personas usuarias del servicio en especial cuando se incluyan insultos o vejaciones.

g) Dificultar, sin causa justificada, el acceso al autobús a una persona, en especial en el caso de personas con movilidad reducida.

h) No hacer cumplir la reserva de asientos reservados para personas de movilidad reducida cuando sea requerido por un viajero.

i) No detenerse en las paradas establecidas, tanto a requerimiento de una persona que viaja en el autobús como por la existencia de personas en la parada, en los términos establecidos en el art. 13.

j) El reiterado incumplimiento no justificado de los horarios en los servicios.

k) No rellenar o tramitar el parte de accidentes, así como abstenerse de informar a los viajeros de la posibilidad de formular reclamación directa a la empresa prestataria en caso de daños o lesiones.

l) No entregar a las personas viajeras que lo soliciten un parte de accidente justificativo de los daños personales y/o materiales producidos en el interior del autobús, a efectos de la correspondiente indemnización.

m) No accionar la rampa de acceso de la puerta intermedia o trasera del autobús cuando se lo demande una persona de movilidad reducida y el espacio destinado a estas personas no estuviera ocupado.

n) No permitir a las personas con movilidad reducida descender del autobús por la puerta destinada al acceso general.

o) No permitir a los viajeros acceder al autobús portando objetos o bultos de mano que no superen las dimensiones o características recogidas en este Reglamento.

p) No admitir a los viajeros acceder al autobús con coches o sillas de niños no plegadas cuando éstos sean transportados en las mismas, o bien plegadas cuando no sean transportados en las mismas.

q) No admitir a los viajeros acceder al autobús con bicicletas cuando sea posible y por no viajar en el mismo ni sillas de ruedas ni coches de niños.

r) Carecer en el autobús o en las oficinas de la empresa concesionaria del servicio del preceptivo documento en el que deben formularse las reclamaciones de los usuarios, negar u obstaculizar su disposición al público o, disponiendo del mismo, no tramitarlo debidamente y en plazo ante el Ayuntamiento cuando sean formuladas por aquellos.

Infracciones del usuario:

a) Viajar en el autobús sin portar título de transporte válido.

b) Ocupar asientos reservados para personas de movilidad reducida habiendo sido requeridos para desalojarlos por el personal de la empresa prestataria.

c) Escribir, pintar o ensuciar el interior o exterior de los autobuses.

d) Gritar u organizar alboroto dentro de los vehículos causando molestias al resto de los viajeros.

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

f) En general, realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la salud de las personas, o generar molestias a las personas, o generar daño o perjuicio al vehículo o al servicio de transporte público de viajeros, personas de la concesionaria o del Ayuntamiento; y en particular, llevar objetos que por su naturaleza, peso, volumen, estructura, clase, cantidad o emanaciones, bien sea de modo directo o indirecto, o en combinación con factores externos, puedan provocar este peligro o molestias. Especialmente se prohíben las materias explosivas, inflamables, corrosivas, radioactivas, venenosas, tóxicas o contaminantes de cualquier clase y en cualquier cantidad.

g) Consumir en los vehículos drogas o estupefacientes.

h) Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos.

i) Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de acceso al vehículo o de cualquiera de sus compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por el personal de la empresa transportista.

j) Hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.

k) Abandonar el vehículo o acceder a éste fuera de las paradas en su caso establecidas al efecto, salvo causa justificada.

l) Asimismo, la reincidencia en la comisión de infracciones leves en los últimos dos años.

### 3. Son infracciones leves:

#### Infracciones del concesionario:

a) No llevar en lugar visible del vehículo los distintivos exigidos por la normativa vigente, relativos al tipo de transporte que aquél esté autorizado a realizar, o llevarlos en condiciones que dificulten su percepción, así como la utilización inadecuada de los referidos distintivos, salvo que ésta deba ser calificada como falta muy grave.

b) No llevar a bordo de los vehículos la documentación formal que acredite la posibilidad legal de prestar servicios de transporte público.

c) Transportar mayor número de viajeros de los autorizados para el vehículo de que se trate, salvo que dicha infracción deba calificarse como muy grave.

d) No depositar en las dependencias de la Policía Municipal los objetos que por extravío sean hallados en los autobuses y no sean reclamados en el plazo de 48 horas después del hallazgo.

e) No atender de forma permanente durante el horario establecido el teléfono de asistencia e información a los usuarios y usuarias.

f) No exponer en el interior de los autobuses en servicio el número del teléfono de asistencia a las personas usuarias ni las tarifas vigentes, así como un extracto de los puntos fundamentales de este Reglamento.

g) No proporcionar al usuario cambio de moneda en metálico o billetes en los supuestos en que reglamentariamente resulte exigible.

h) No aproximarse al bordillo para facilitar la entrada y salida de personas del autobús, excepto cuando la existencia de vehículo u objetos en la calzada o en la acera impida efectuar correctamente la maniobra de parada.

i) No dispensar un trato correcto a las personas usuarias del servicio, así como atentar contra el respeto de los mismos, sin que medie ningún tipo de insulto.

j) Permitir la subida o bajada de viajeros con el autobús en marcha.

k) Conducir el autobús sin estar debidamente uniformado, o sin portar en lugar visible la tarjeta de identificación.

l) Mantener encendido el motor del autobús en una parada terminal por un período de tiempo superior a los cuatro minutos.

m) Conducir los vehículos con brusquedad.

#### Infracciones del usuario:

- a) Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad dentro de los autobuses.
- b) Practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- c) Fumar o comer dentro de los autobuses.
- d) Arrojar objetos por las ventanillas y/o dentro del autobús.
- e) Mantener actitudes que molesten o falten al respeto de los demás viajeros o causen deterioro en el decoro de los vehículos.
- f) Distraer a la persona que conduce mientras el vehículo esté en marcha.
- g) Asomarse o sacar parte del cuerpo por las ventanillas.
- h) En general, el incumplimiento de cuantas obligaciones se deriven del presente Reglamento y no constituyan infracción grave o muy grave.

**Art. 57. Autoridad del personal de la empresa concesionaria.**

El personal de la empresa concesionaria, estando de servicio, tiene la obligación de mostrar al público un correcto comportamiento y estricta disciplina en el cumplimiento de su deber, así como la de exigir al viajero el exacto cumplimiento de cuantas normas y disposiciones regulan el servicio de transporte público, denunciando a los infractores. Las personas usuarias deberán atender las observaciones o recomendaciones que, en cada caso, pueda realizar el personal de la empresa, en relación con el modo de prestación del servicio.

Los empleados deberán avisar a los inspectores responsables de la empresa o Policía Municipal de aquellos vehículos que se encuentren estacionados ilegalmente, ocupando las paradas o carriles reservados al transporte público o que dificulten, entorpezcan o impidan la circulación de los vehículos de transporte público, aportando la documentación probatoria para que la denuncia pueda ser tramitada efectivamente.

La empresa y sus empleados están facultados para recibir el importe de la sanción por carecer de título de transporte válido, en caso de que el infractor decida abonar la sanción en el autobús.

**Art. 58. Responsables.**

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

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

La responsabilidad administrativa por las infracciones a que se refiere el presente Reglamento

será independiente de la responsabilidad civil, penal o de otro orden que, en su caso, pueda exigirse al sujeto infractor.

#### **Art. 59. Sanciones.**

Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento o multa de hasta 400 euros.

Las infracciones graves se sancionarán con multa de 401 a 2.000 euros.

Las infracciones muy graves se sancionarán con multa de 2.001 a 6.000 euros.

En caso de reiteración de infracciones muy graves, éstas se sancionarán con multa de hasta 18.000 euros. La cuantía de la sanción que se imponga, dentro de los límites establecidos en los artículos anteriores, se graduará de acuerdo con la repercusión social de la infracción, la intencionalidad, el daño causado, en su caso, y el beneficio ilícitamente obtenido.

La empresa concesionaria del servicio, a través del personal adscrito a la misma, se encargará de hacer la oportuna denuncia cuando se trate de una infracción realizada por los usuarios, dándose inicio así al correspondiente expediente de sanción. La tramitación de las sanciones será competencia del Ayuntamiento a través del servicio municipal oportuno. Asimismo, será competencia del Ayuntamiento la tramitación de las sanciones del concesionario.

#### **Art. 60. Circunstancias agravantes y atenuantes.**

La reincidencia es una circunstancia agravante de la responsabilidad de la persona infractora. Hay reincidencia cuando el infractor hubiera sido sancionado en los dos últimos años por la comisión de esa misma infracción.

El reconocimiento de la infracción es una circunstancia que atenúa la responsabilidad de la persona infractora.

### **DISPOSICIONES ADICIONALES.**

1. El Ayuntamiento de Zamora, en todas las actuaciones que le correspondan como titular del servicio de Transporte, fomentará la adecuación progresiva del mismo a los requerimientos necesarios para garantizar la aplicación de la legislación vigente en materia de eliminación de barreras y el acceso de las personas con minusvalías físicas y sensoriales. Las inversiones que se realicen en medios afectos a este servicio se realizarán teniendo en cuenta los citados requerimientos y los informes de las asociaciones de disminuidos físicos y sensoriales.
2. El Ayuntamiento de Zamora, en todas las actuaciones que le correspondan como titular del servicio de Transporte, fomentará la adecuación del mismo, garantizando un uso no discriminatorio para toda la población.
3. Se faculta al Alcalde o Alcaldesa para dictar las órdenes, disposiciones o instrucciones para el desarrollo del presente reglamento.
4. Este reglamento se considerará, en todo caso, de obligado cumplimiento, y forma parte integrante del contrato del concesionario. De entenderse alguna discordancia entre lo recogido en este reglamento y lo dispuesto en el pliego de contratación del nuevo contrato de concesión del servicio público municipal de transporte urbano colectivo de viajeros en el término



municipal de Zamora, dicha discordancia será resuelta mediante orden, disposición o instrucción del Alcalde o la Alcaldesa.

## DISPOSICIÓN FINAL.

Con independencia de la tramitación oportuna, este reglamento entrará en vigor con la adjudicación del nuevo contrato de concesión del servicio público municipal de transporte urbano colectivo de viajeros del término municipal de Zamora, y su ejecución.

\*\*\*\*\*

### DILIGENCIA:

La extiendo yo, el Secretario General de este Excmo. Ayuntamiento para hacer constar que el texto del Reglamento Municipal que antecede es el aprobado de forma inicial por el Pleno de la Excm. Corporación Municipal en su sesión ordinaria celebrada el día nueve de septiembre de dos mil once. Siendo la estructura de esta disposición general la siguiente:

Exposición de Motivos.

Título Preliminar, subdividido en II Capítulos (Arts. 1 al 5).

Título I.- Transportes públicos regulares de uso general, subdividido:

Capítulo I.- Definición, organización y explotación (Arts. 6 al 8).

Capítulo II.- Establecimiento, modificación o supresión de los servicios públicos de transporte colectivo. (Art. 9)

Capítulo III.- Condiciones generales de utilización (Arts. 10 al 44, distribuidos en 4 secciones).

Capítulo IV.- De los derechos de los viajeros (Arts. 45 al 49).

Capítulo V.- De las condiciones generales que habrán de cumplir los viajeros y de sus obligaciones en la utilización del servicio de transporte (Art. 50).

Capítulo VI.- Publicidad exterior en los vehículos (Arts. 51 al 54).

Capítulo VII.- Inspección y control de viajeros (Art. 55).

Título II.- Régimen sancionador (Arts. 56 al 60)

Disposiciones Adicionales (4), y

Disposición final única.

Y para que conste y surta los debidos efectos, se expide la presente en Zamora a catorce de septiembre de dos mil once.

EL SECRETARIO GENERAL,

Fdo.: José María García Sánchez.

### DILIGENCIA:

Para hacer constar que el texto del Reglamento Municipal que antecede es el aprobado de forma definitiva por el Pleno de la Excm. Corporación Municipal en su sesión ordinaria celebrada el día veinticuatro de noviembre de dos mil once, con la incorporación de la enmienda presentada por el grupo Popular, que dice: "*no se permitirá la inserción de publicidad de partidos o grupos políticos en el exterior de los autobuses*".

Y para que conste y surta los debidos efectos, se expide la presente en Zamora a veinticinco de noviembre de dos mil once.

EL SECRETARIO

En estos términos queda redactado el Reglamento del Servicio Público municipal de Transporte Urbano Colectivo de viajeros del término municipal de Zamora, en veinticinco folios con membrete municipal. Doy fe.

Zamora, 1 de diciembre de 2011. EL SECRETARIO.