ZAMORA AYUNTAMIENTO | Policía Municipal

ORDENANZA REGULADORA DEL TRANSPORTE COLECTIVO URBANO DE ZAMORA

ÍNDICE DE CONTENIDO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Capítulo I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 2. Titularidad del servicio

Artículo 3. Carácter público del servicio

Artículo 4. Ámbito territorial y ampliación del servicio

Capítulo II. TÍTULOS DE TRANSPORTE Y PRECIOS

Artículo 5. Títulos de viaje o transporte, uso personal y transbordos

Artículo 6. Modalidades y validez de los títulos de transporte

Artículo 7. Adquisición y utilización de los títulos de transporte

Capítulo III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Sección 1. Derechos de las personas usuarias del servicio

Artículo 8. Derechos de las personas usuarias y devolución de importes

Artículo 9. Accesibilidad universal

Artículo 10. Menores y acompañantes de usuarios invidentes

Artículo 11. Derecho a viajar con animales domésticos

Sección 2.- Obligaciones de las personas usuarias

Artículo 12. Obligaciones generales

Artículo 13. Obligaciones específicas

Capítulo IV. RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 14. Infracciones

Artículo 15. Sanciones

Artículo 16. Responsabilidades

Artículo 17. Competencia y procedimiento

Artículo 18. Cuestiones penales incidentales

Artículo 19. Indemnizaciones

Artículo 20. Prescripción y caducidad

Artículo 21. Ejecución de sanciones

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

DISPOSICIÓN FINAL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La movilidad urbana es una prioridad clave en las políticas de tráfico, transporte público y medio ambiente de las ciudades de la Unión Europea. Garantizar una movilidad sostenible es fundamental para mejorar la calidad del aire, reducir el impacto ambiental y aumentar el bienestar de la ciudadanía. En este contexto, el transporte público de Zamora desempeña un papel esencial como eje vertebrador de un entorno urbano sostenible, tal como se promueve en iniciativas como el Pacto Verde Europeo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

El Excmo. Excmo. Ayuntamiento de Zamora tiene el deber de establecer y gestionar un sistema de transporte público que responda de manera eficiente a las necesidades de movilidad de su población, ofreciendo una alternativa real y accesible frente al uso del transporte privado motorizado. Este sistema debe contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de la ciudad, garantizando un equilibrio en el uso del espacio público y mejorando la calidad de vida de los zamoranos.

Un transporte público de calidad en Zamora debe incorporar los siguientes elementos clave:

- Paradas y estaciones estratégicamente ubicadas, garantizando el acceso cómodo y funcional en puntos clave de la ciudad.
- Frecuencias adaptadas a las necesidades de la ciudadanía zamorana, asegurando un servicio regular y eficiente.
- Acceso inclusivo para todas las personas, con especial atención a la accesibilidad universal para personas con discapacidad visual, auditiva o movilidad reducida, promoviendo un transporte realmente igualitario y sin barreras.
- Conexiones fluidas y efectivas entre líneas y sistemas de transporte, que permitan desplazamientos ágiles y eficientes dentro del municipio.
- Herramientas digitales avanzadas, que faciliten a los usuarios la planificación, consulta y optimización del uso del servicio público.
- Conexión regular y adecuada entre todos los barrios de Zamora, asegurando que el transporte público actúe como un eje vertebrador que integre a toda la población, desde el casco histórico hasta los nuevos desarrollos residenciales y las zonas de bajas emisiones, fortaleciendo la cohesión social y territorial de la ciudad.

El objetivo es ofrecer un servicio regular, fiable, cómodo y competitivo, que fomente el cambio hacia medios de transporte más sostenibles. Priorizar el transporte colectivo permite reducir la dependencia del vehículo privado, mejorar la movilidad urbana y avanzar hacia una ciudad más saludable y eficiente.

Adicionalmente, resulta fundamental incorporar infraestructuras inteligentes al sistema de transporte público de Zamora, como marquesinas digitales, paneles informativos y postes inteligentes. Estos elementos permitirán proporcionar información

en tiempo real sobre frecuencias, tiempos de espera, incidencias y otros servicios relevantes. Estas herramientas deben integrarse en una red tecnológica avanzada que facilite la conectividad, fomente el uso del transporte público y optimice la experiencia de los usuarios zamoranos.

El mobiliario urbano inteligente también puede ser aprovechado para servicios complementarios como recarga de dispositivos móviles o vehículos de movilidad personal, consulta y recarga de tarjetas de transporte, o la difusión de información cultural, comercial y de seguridad ciudadana. De esta forma, el transporte público de Zamora se convierte en una infraestructura clave para avanzar hacia una ciudad más conectada, eficiente y cohesionada.

En definitiva, la mejora del transporte público no solo facilitará los desplazamientos diarios de los zamoranos, sino que también se transformará en un motor del desarrollo económico, la cohesión social y la sostenibilidad ambiental, pilares fundamentales para construir una Zamora moderna, sostenible y preparada para los retos del futuro.

El artículo 26.1 d) del Texto Refundido de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, establece que corresponde a los Excmo. Ayuntamientos con más de 50.000 habitantes la prestación obligatoria del servicio de transporte colectivo urbano de personas.

Por su parte, el artículo 6 a) de la Ley 9/2018, de 20 de diciembre, de Transporte Público de Viajeros por Carretera de Castilla y León, atribuye a los municipios la responsabilidad de planificar, ordenar, gestionar, inspeccionar y sancionar los transportes urbanos que se desarrollen íntegramente dentro de su término municipal, en coordinación con las directrices generales de transporte de la Comunidad Autónoma.

Dado el tiempo transcurrido desde la aprobación del "Reglamento del Servicio Público Municipal de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros de Zamora" (publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Zamora, nº 15, de 3 de febrero de 2012), resulta imprescindible actualizar su contenido. Esta necesidad responde a los cambios

normativos producidos desde entonces, como la citada Ley 9/2018, así como a la evolución tecnológica, social y de los hábitos de movilidad en la ciudad.

El nuevo marco normativo, en forma de Ordenanza Municipal, permitirá integrar los avances en transporte sostenible, accesibilidad, digitalización y tecnología, garantizando un servicio que responda a las necesidades actuales y futuras de los usuarios. Todo ello, asegurando la concordancia con la legislación estatal y autonómica, incluyendo las normas específicas en materia de accesibilidad universal y derechos de las personas con cualquier tipo de discapacidad o movilidad reducida, así como el régimen sancionador aplicable.

La presente Ordenanza, más allá de actualizar las disposiciones generales, refuerza aspectos fundamentales como los derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio; las responsabilidades de la empresa prestataria, y el régimen de infracciones y sanciones, ajustado a la legislación vigente y diseñado para garantizar la calidad del servicio.

Este marco regulador se ha elaborado en cumplimiento de los principios de buena regulación establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Principio de necesidad: La actualización de la normativa responde a la necesidad de adaptar la regulación a la realidad actual, garantizando los derechos de los usuarios y la eficacia del servicio.
- Principio de proporcionalidad: La Ordenanza establece únicamente las medidas imprescindibles para garantizar una prestación eficiente del servicio, regulando de manera clara y concisa los aspectos esenciales.
- Principio de seguridad jurídica: La nueva normativa otorga certeza, previsibilidad y estabilidad del marco legal vigente.

- Principio de transparencia: Se han cumplido las etapas de consulta y exposición pública para garantizar la participación ciudadana en su elaboración.
- Principios de eficacia y eficiencia: La Ordenanza busca maximizar la calidad y sostenibilidad del transporte colectivo urbano en Zamora, estableciendo un instrumento normativo claro y funcional.

De conformidad con el artículo 133.4, párrafo segundo, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se declara que la presente Ordenanza no genera impacto significativo en la actividad económica, ya que no introduce nuevas cargas económicas para la ciudadanía ni supone un mayor gasto para la Hacienda Local.

Asimismo, según la memoria justificativa, los ingresos derivados de sanciones serán mínimos y no afectarán de forma relevante a los ingresos o gastos públicos. Por tanto, conforme al artículo 7.3 de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, esta Ordenanza no tiene repercusiones apreciables sobre la estabilidad presupuestaria ni la sostenibilidad financiera.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

Constituye el objeto de la presente Ordenanza la regulación de las condiciones generales de utilización de los servicios de transporte colectivo regular urbano en autobús que presta el Excmo. Ayuntamiento de Zamora. Asimismo, regula los derechos y obligaciones de las personas que utilizan dicho transporte, junto con las demás disposiciones de carácter general que les sean de aplicación, y especialmente con las normas dictadas al efecto por el Excmo. Ayuntamiento de Zamora como Administración titular del servicio.

Artículo 2. Titularidad del servicio

El transporte colectivo urbano de personas viajeras es un servicio público, de titularidad municipal, que presta el Excmo. Ayuntamiento de Zamora en el marco de sus competencias y con independencia de la forma de gestión, directa o indirecta, que pueda adoptar.

Artículo 3. Carácter público del servicio

El transporte colectivo urbano es un servicio de carácter público, lo que implica que:

a) Tienen derecho a su utilización cuantas personas lo deseen, sin otra limitación que las condiciones y obligaciones que para los usuarios señale la presente Ordenanza y la legislación vigente en la materia.

b) El servicio garantizará la accesibilidad universal, asegurando que todas las personas usuarias, independientemente de sus capacidades o necesidades específicas, puedan utilizarlo de manera autónoma y cómoda. Para ello, se seguirán las pautas de accesibilidad, teniendo en cuenta la diversidad humana, los requerimientos particulares de cada colectivo y las especificaciones técnicas necesarias para un diseño inclusivo y adaptado.

c) El transporte colectivo urbano tiene prioridad en la movilidad de Zamora, y el Excmo. Ayuntamiento, como titular del servicio, está obligado a facilitar su uso y la circulación de sus vehículos. Para ello, podrá implementar medidas como prioridad semafórica, carriles reservados o exclusivos para transporte público, y cualquier otra acción que garantice una fluidez adecuada, mejorando la regularidad, frecuencia, rapidez y eficiencia del servicio.

d) En situaciones de alarma o emergencia sanitaria que requieran medidas excepcionales, el Excmo. Ayuntamiento podrá modificar el servicio según las necesidades, incluyendo ajustes en la frecuencia, limitación de aforo en los vehículos y establecimiento de normas de uso para prevenir contagios, protegiendo tanto a las personas trabajadoras como a las usuarias

Artículo 4. Ámbito territorial y ampliación del servicio

El ámbito territorial del servicio público de transporte urbano colectivo regulado por esta Ordenanza abarca el término municipal de Zamora. No obstante, podrá promoverse la expansión del servicio mediante la extensión de líneas y la ubicación de paradas en los municipios del alfoz y en los de su área metropolitana, conforme a lo que disponga la Administración competente en materia de transporte interurbano.

Capítulo I. TÍTULOS DE TRANSPORTE Y PRECIOS

Artículo 5. Títulos de viaje o transporte, uso personal y transbordos

Los títulos de viaje o billetes son los documentos que otorgan a cualquier persona el derecho a usar el servicio de autobús urbano, conforme a lo dispuesto en esta Ordenanza.

Todas las personas usuarias deberán contar, desde el inicio de su viaje, con un título válido de transporte, ya sea en formato físico o digital. Este título deberá ser adquirido o validado al entrar en el autobús y conservarse durante todo el trayecto, estando a disposición del personal autorizado de la empresa prestataria o del Excmo. Ayuntamiento de Zamora para su comprobación.

Quedan exceptuados de esta obligación los niños menores de 5 años, así como las personas que acompañen a personas con discapacidad legalmente reconocida. En todos estos supuestos, se expedirá un billete bonificado con coste cero (0 €), válido únicamente para el trayecto correspondiente.

Los títulos de transporte son de uso personal, salvo aquellos diseñados para uso compartido, que deberán permanecer en posesión de la última persona que abandone el vehículo, independientemente de su soporte físico o digital.

El título de transporte debidamente validado al entrar en el autobús permite la utilización de las líneas de autobuses urbanos, incluyendo el transbordo entre diferentes

líneas dentro de un tiempo limitado. En el caso de Zamora, el tiempo para realizar transbordos se establece en 60 minutos desde la primera validación, atendiendo a las características de la ciudad y la duración habitual de los desplazamientos urbanos.

Artículo 6. Modalidades y validez de los títulos de transporte

Serán considerados títulos de transporte válidos aquellos aprobados en cada momento por el Excmo. Ayuntamiento de Zamora o por la empresa concesionaria del servicio, que permitan su uso en los vehículos de la red de transporte público de Zamora y que se encuentren incluidos en el cuadro tarifario vigente.

El Excmo. Ayuntamiento de Zamora, a través de la empresa concesionaria, podrá actualizar las modalidades de billetes y títulos de transporte existentes, así como introducir nuevas categorías para adaptarse a las necesidades de las personas usuarias y mejorar el servicio.

Artículo 7. Adquisición y utilización de los títulos de transporte

1. Los títulos de transporte podrán adquirirse en los puntos de venta habilitados por el Excmo. Ayuntamiento de Zamora o, en su caso, por la empresa concesionaria del servicio, mediante los medios de pago que se determinen.

   Los autobuses estarán equipados con sistemas que permitan el abono del importe tanto en billetes (hasta un máximo de 20 €), monedas o mediante dispositivos de pago virtual (NFC), válidos para la expedición de billetes y demás títulos de transporte vigentes.

   El sistema implantado deberá garantizar que el conductor no manipule dinero en efectivo, salvo en casos excepcionales de interrupción del sistema o avería urgente, evitando así cualquier distracción en sus funciones principales: la conducción y la supervisión del acceso y salida de los usuarios del transporte público.

2. Las personas usuarias deberán validar el título de transporte al acceder al autobús, asegurándose de que la transacción de pago se realiza correctamente y corresponde al trayecto que realizan.
3. Será obligatorio conservar el billete o tarjeta en buen estado y legible durante todo el trayecto, para su presentación al personal autorizado del Ayuntamiento o de la empresa concesionaria, si se requiere.
4. El precio, emisión y condiciones de utilización de los títulos de transporte serán aprobados por el Excmo. Ayuntamiento de Zamora o la empresa concesionaria, y publicadas en sus respectivas páginas web.
5. En caso de defecto no imputable al usuario, se procederá a la sustitución gratuita de la tarjeta por otra con la misma configuración.
6. En caso de extravío, sustracción o deterioro, la reposición de la tarjeta implicará el pago del precio establecido, y la anterior será anulada automáticamente.
7. Se considerará que una persona usuaria carece de título válido de transporte en los siguientes casos:
    a) Si no dispone de ningún título de transporte.
    b) Si no ha validado el título al acceder al autobús, aunque lo posea.
    c) Si utiliza una tarjeta personalizada que no le pertenece.
    d) Si el título ha excedido su plazo de validez
8. Si se detecta que una persona carece de título válido, el personal autorizado de la empresa concesionaria procederá a su identificación, pudiendo contar con la colaboración de la Policía Municipal si fuera necesario, y formulará la correspondiente denuncia para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador por el Excmo. Ayuntamiento de Zamora.

9. El personal autorizado podrá retirar la tarjeta de transporte en los siguientes casos, debiendo entregar un recibo al usuario indicando el motivo de la retirada:

    a) Cuando el portador no sea el titular, en el caso de tarjetas personalizadas.

    b) Si se detecta una alteración, manipulación en su identidad o cualquier irregularidad en la tarjeta.

    c) Cuando la tarjeta no sea válida para su uso.

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

Capítulo II. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Sección 1. Derechos de las personas usuarias del servicio

Artículo 8. Derechos de las personas usuarias y devolución de importes

1. Las personas usuarias del servicio tendrán los derechos reconocidos por la normativa vigente en materia de transportes, así como los específicamente recogidos en este capítulo y en las disposiciones de la presente Ordenanza.

2. En especial, son derechos de las personas usuarias del servicio los siguientes:

    a) Ser transportadas siempre que porten un título de transporte válido y debidamente validado, con derecho a elegir entre los distintos títulos vigentes conforme a las tarifas aplicables, sin perjuicio de la excepción prevista en el artículo 5.

    b) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa concesionaria, quien deberá atender las solicitudes de ayuda e

información relacionadas con el servicio, conforme a los medios indicados en el artículo 14 de esta Ordenanza.

c) Solicitar y obtener hojas de reclamaciones, a través de los medios previstos en el artículo 21, para exponer quejas o sugerencias sobre el servicio.

d) Presentar reclamaciones ante el Excmo. Ayuntamiento de Zamora o la empresa concesionaria, sin perjuicio de utilizar otras vías legales, y recibir una respuesta en el plazo máximo establecido por la normativa vigente.

e) Ser informadas sobre las características del servicio de transporte en los términos previstos en los artículos 14 a 17 de esta Ordenanza.

f) Viajar en vehículos en condiciones adecuadas de seguridad, higiene, accesibilidad y mantenimiento, conforme a la normativa vigente en la materia.

g) Estar protegidas por los seguros obligatorios asociados a la circulación de vehículos de transporte público urbano.

h) Ser transportadas en las condiciones de oferta del servicio establecidas, en vehículos homologados y conducidos por personal debidamente formado y autorizado.

i) Viajar con carros de compra, equipaje (bolsos, mochilas, maletas) y objetos que no representen molestias o peligro para otras personas, siempre que estén debidamente sujetos o asegurados. El personal de conducción podrá denegar el acceso al autobús si el nivel de ocupación es elevado.

j) Viajar con Vehículos de Movilidad Personal (VMP) o Vehículos de Movilidad Urbana (VMU), como patinetes o monopatines y otros

análogos, de conformidad con lo establecido al efecto en esta Ordenanza.

k) Recuperar objetos perdidos encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión.

l) Continuar el viaje en la misma línea o, si no fuera posible, en otra de itinerario semejante, en caso de incidencia que implique la retirada del autobús, sin coste adicional.

3. No habrá derecho a devolución del importe del billete cuando el viaje pueda continuarse en el siguiente vehículo o en una alternativa inmediata ofrecida por el servicio.

4. No se devolverá el importe en títulos de transporte que permitan viajes ilimitados o en caso de suspensión, interrupción o desvíos causados por factores ajenos a la empresa concesionaria.

Artículo 9. Accesibilidad universal

1. *Acceso y descenso general. Personas con movilidad reducida:*

   a. El acceso y descenso al autobús se realizará por ambas puertas.

   b. Las personas con movilidad reducida podrán ocupar los asientos reservados cerca de la puerta de entrada, debidamente señalizados, y podrán solicitar la activación de sistemas de accesibilidad del autobús (rampa, inclinación, etc.) según sus necesidades.

2. *Viaje de personas con discapacidad:*

   a) Las personas ciegas o con discapacidad visual grave tendrán derecho a viajar acompañadas de su perro guía y, en su caso, de un acompañante, así como a disponer de la correspondiente señalización accesible —en formatos como Braille, altorrelieve u otros

sistemas equivalentes— que facilite su acceso y utilización del servicio.

b) Las personas con discapacidad auditiva podrán acceder a la información mediante formatos visuales adecuados en las pantallas inteligentes.

c) Las personas con otras discapacidades, o aquellas que por otras circunstancias posean acreditación, podrán viajar acompañadas de perros de asistencia.

d) La empresa prestataria del servicio podrá requerir la acreditación de la discapacidad, conforme a lo establecido por la normativa aplicable, para acceder a los beneficios mencionados en los apartados anteriores.

3. *Acceso de vehículos de movilidad reducida (silla de ruedas, silla eléctrica, escúter o silla pediátrica de rehabilitación):*

   a) Las personas usuarias podrán acceder al autobús siempre que sea necesario para su movilidad, no superen los 300 kg de peso total y sus dimensiones permitan ubicarse en la plataforma central.

   b) El acceso será por la puerta de descenso con la rampa desplegada, siempre que las condiciones técnicas y de ocupación lo permitan.

4. *Acceso de personas con andadores:*

   a) Las personas usuarias podrán acceder al autobús preferentemente por la puerta delantera o, en caso de requerirlo por sus necesidades de movilidad, por la puerta trasera equipada con rampa.

   b) Deberán ubicarse preferentemente en los asientos reservados para personas con movilidad reducida y dejar el andador inmovilizado en

un espacio adecuado para evitar molestias o peligros a otras personas. El andador se plegará siempre que sea posible.

c) El descenso será por la puerta central o trasera, utilizando la rampa.

5. *Acceso con cochecitos y sillas infantiles:*

   a) Los usuarios deberán acceder al autobús por la puerta delantera.

   b) El acceso estará condicionado a que el tamaño de los cochecitos o carritos (incluidos los dobles o tipo tándem) permita su ubicación en el espacio habilitado para sillas de ruedas, sin ocupar el pasillo destinado a la circulación de otras personas. En caso necesario, se podrá permitir el acceso por puertas con rampa.

6. *Acceso de bicicletas plegables:*

   a) Las bicicletas plegables solo se admitirán en los vehículos donde sea posible, según las características del servicio, pudiéndose establecer condiciones adicionales por línea, parada y horario.

   b) Las bicicletas deberán ubicarse en la plataforma central, sujetas adecuadamente en todo momento. Se permitirá una bicicleta plegable por persona, con un máximo de dos por vehículo.

   c) Las personas en sillas de ruedas y aquellas con menores en cochecitos o sillas tendrán prioridad en la plataforma central. Si está ocupado por estos usuarios, no se permitirá el acceso de bicicletas.

7. *Acceso de bicicletas rígidas*: Sólo podrán ser transportadas en vehículos con dispositivo específico para su puerta, y su uso estará regulado conforme a una normativa específica.

8. *Acceso de Vehículos de Movilidad Personal (VMP) o Vehículos de Movilidad Urbana (VMU):*

a) Se permitirá el acceso de un único VMP o VMU por persona y vehículo.

b) Si el VMP o VMU no es plegable, deberá situarse en la plataforma central sin obstruir la circulación o causar molestias a otros usuarios.

c) El personal de conducción podrá negar el acceso si el VMP o VMU representa un peligro para los usuarios o si el autobús está sobrecargado o presenta un nivel de ocupación elevado.

Artículo 10. Menores y acompañantes de usuarios invidentes

Todas las personas usuarias del servicio, incluidas las menores de edad, deberán portar un título de transporte válido, independientemente de que viajen solas o acompañadas. Quedan exentas de esta obligación las personas menores de cinco años y quienes acompañen a usuarios invidentes o a personas con movilidad reducida legalmente acreditada, quienes tendrán derecho a viajar de forma gratuita, conforme a lo dispuesto en el artículo 5.

Artículo 11. Derecho a viajar con animales domésticos

1. *Perros guía y perros de asistencia:*

   a) Las personas ciegas o con discapacidad visual grave podrán viajar acompañadas de su perro guía.

   b) Las personas con otras discapacidades, así como aquellas con acreditación válida que lo justifiquen, podrán viajar con perros de asistencia.

2. *Pequeños animales domésticos (mascotas):* Se permite el acceso con pequeños animales domésticos siempre que se transporten en contenedores o trasportines adecuados, cuya anchura no exceda el asiento ocupado ni interfieran el paso de los usuarios.

3. *Perros registrados:*

a) Se autoriza el acceso de perros identificados e inscritos en el registro autonómico, siempre que cumplan los siguientes requisitos:

   1) Vayan sujetos con correa.

   2) Lleven bozal puesto.

   3) Cuenten con un título de transporte específico emitido por la empresa concesionaria.

b) Los perros no podrán ocupar asiento, en ninguna circunstancia.

c) El acceso de perros estará condicionado a la ocupación del vehículo y al cumplimiento de los requisitos mencionados. El personal de conducción podrá denegar el acceso en caso de incumplimiento o exceso de ocupación.

4. *Acceso y límite de ejemplares por vehículo:*

   a) Los perros guía y los perros de asistencia tendrán acceso prioritario a todos los transportes públicos sin necesidad de espacios habilitados.

   b) El acceso estará limitado a un animal por vehículo, salvo en el caso de perros guía.

   c) Todos los animales con acceso permitido a los que hace referencia esta Ordenanza se acomodarán junto a sus responsables en los espacios cercanos a la plataforma central o junto a los asientos destinados a personas con movilidad reducida, los cuales se consideran espacios habilitados a efectos de esta Ordenanza y de lo previsto en la Ley 5/1997, de 24 de abril, de protección de los animales de compañía de Castilla y León o normativa que la sustituya.

   d) Los propietarios o responsables que viajen con animales deberán portar la documentación que acredite la identificación del animal (microchip o registro, si es aplicable), así como su vacunación

actualizada, conforme a las leyes de aplicación en vigor.

5. *Condiciones de salud y seguridad:*

   a) Los propietarios o responsables que viajen con animales deberán garantizar que estos se encuentren en condiciones de higiene y salud adecuadas.

   b) No se permitirá el acceso de animales que presenten signos evidentes de enfermedad, falta de higiene o comportamiento agresivo o peligroso para otros pasajeros.

   c) En todo caso, y al objeto de preservar la seguridad de las personas, queda prohibido viajar con animales considerados potencialmente peligrosos, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 287/2002, de 22 de marzo, que desarrolla la Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el Régimen Jurídico de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos, así como en la normativa de Castilla y León, concretamente en la Ley 5/1997, de 24 de abril, de Protección de los Animales de Compañía, y su Reglamento, aprobado por el Decreto 134/1999, de 24 de junio o normativa que la sustituya.

   d) En todo lo no previsto en esta Ordenanza expresamente serán de aplicación las prescripciones de acceso con animales de compañía a medios de transporte, condiciones higiénico-sanitarias y medidas de seguridad contenidas en la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, y la Ley 5/1997, de 24 de abril, de protección de los animales de compañía o normativa que la sustituya.

Sección 2.- Obligaciones de las personas usuarias

Artículo 12. Obligaciones generales

1. Las personas usuarias deberán cumplir las disposiciones establecidas en esta Ordenanza y atender las indicaciones del personal de la empresa concesionaria, quien está facultado para exigir el cumplimiento de estas normas.
2. Está prohibido realizar comportamientos que:
    a) Pongan en peligro la integridad física propia, la de otras personas usuarias o la del personal de conducción.
    b) Resulten molestos, ofensivos o causen inconvenientes a las demás personas usuarias.
    c) Generen daños o deterioros en los vehículos e instalaciones de la empresa concesionaria.
3. En todo momento, las personas usuarias deberán seguir las instrucciones del personal responsable de los autobuses urbanos para garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento del servicio.

Artículo 13. Obligaciones específicas

1. Solicitar con antelación la detención del autobús en la parada correspondiente, usando los pulsadores en el interior o alzando la mano desde el exterior.
2. Acceder al autobús únicamente por las puertas habilitadas para tal fin.
3. Portar un título de transporte válido, validarlo correctamente y mantenerlo disponible durante todo el trayecto para su comprobación, en los términos establecidos en el artículo 5 de la presente Ordenanza.
4. Descender del autobús exclusivamente por las puertas habilitadas y únicamente en las paradas autorizadas o en la de final de trayecto, salvo en

los supuestos previstos en el artículo 9 de la presente Ordenanza que permitan el acceso por las puertas de descenso. Las personas usuarias deberán, en la medida de lo posible, aproximarse con antelación suficiente a la puerta de salida correspondiente antes de llegar a la parada en la que deseen abandonar el vehículo.

5. Respetar las indicaciones del personal de conducción en casos de emergencia, avería o necesidades del servicio.
6. No acceder al autobús si ha sido advertido de que está completo, si las puertas están cerrándose o si no se encuentra detenido en la parada adecuada.
7. Respetar los asientos reservados para personas con movilidad reducida.
8. No llevar bultos que dificulten el tránsito, ocupen asientos o pongan en peligro la seguridad de los viajeros.
9. Los perros deben llevar bozal, estar sujetos con una correa no extensible (máximo 50 cm) y permanecer siempre bajo control de su responsable.
10. Las mascotas pequeñas deben transportarse en contenedores o trasportines adecuados que eviten suciedad, molestias o riesgos para otros pasajeros.
11. Mantener el cuidado del autobús, evitando manipular dispositivos sin justificación, especialmente los de seguridad y emergencia.
12. No dañar, pintar, ensuciar o deteriorar de cualquier forma el interior o exterior del autobús o sus instalaciones.
13. Abstenerse de comer, beber en vasos sin tapa, portar helados o alimentos no envasados.
14. No fumar ni consumir alcohol, drogas o sustancias psicotrópicas en el interior del autobús ni en las paradas.

15. No llevar mochilas colgadas en la espalda que puedan molestar o dañar a otros pasajeros.
16. No hablar con el personal de conducción mientras el autobús esté en marcha, salvo por necesidad relacionada con el servicio.
17. No distribuir publicidad, folletos ni realizar actividades de mendicidad dentro del autobús.
18. No usar dispositivos de sonido sin auriculares ni reproducir música o contenido en altavoces portátiles. Con el fin de agilizar el acceso y salida de los usuarios en el autobús, las personas usuarias deberán abstenerse de utilizar dispositivos móviles u otros elementos que puedan impedirles mantener la debida atención durante el embarque y desembarque del autobús.
19. No viajar en lugares no habilitados ni utilizar patines o elementos similares dentro del autobús.
20. Sentarse de forma adecuada, evitando colocar los pies sobre los asientos. En caso de existir plazas libres, y salvo supuestos debidamente justificados, deberán ocuparlas y realizar el trayecto sentadas.
21. Evitar discusiones, altercados o cualquier comportamiento que cause molestias a otros pasajeros o al personal del servicio.
22. Cumplir con las disposiciones de la presente Ordenanza y seguir las instrucciones del personal autorizado en todo momento.

Capítulo IV. RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 14. Infracciones

Se considerarán infracciones todas las conductas de los usuarios del servicio que incumplan las obligaciones establecidas en esta Ordenanza.

Las infracciones se tipifican en graves y leves, atendiendo a los criterios establecidos en los artículos 139 y 140 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local o normativa que la sustituya.

1. *Son infracciones graves*:

    a) La perturbación de la convivencia que afecte a la tranquilidad o al ejercicio de derechos legítimos de otras personas.

    b) Impedir a otras personas con derecho al uso del servicio público de transporte urbano.

    c) Obstruir o impedir el normal funcionamiento del servicio público de transporte urbano.

2. *Son infracciones leves*:

    a) Viajar sin título de transporte válido o utilizar un título incorrecto según lo establecido por el Excmo. Ayuntamiento.

    b) Manipular los mecanismos de apertura o cierre de puertas o compartimentos, reservados al personal de la empresa concesionaria o prestataria.

    c) Hacer uso injustificado de los mecanismos de seguridad o socorro del vehículo.

    d) Molestar a otras personas usuarias o alterar el orden público dentro del vehículo.

    e) Cualquier comportamiento que ponga en peligro la integridad física de las personas usuarias o sea molesto para ellas o para la persona conductora.

    f) Subir o bajar del vehículo cuando esté en movimiento.

g) Realizar actos que distraigan a la persona conductora o dificulten su trabajo mientras el vehículo esté en marcha.

h) Viajar en lugares no habilitados para personas usuarias.

i) Causar deterioro en los vehículos o afectar los intereses de la empresa o del Ayuntamiento, incluyendo no limpiar los excrementos de mascotas.

j) Ignorar las indicaciones del personal de la empresa, así como las señalizaciones dentro de los vehículos.

k) Distribuir material publicitario sin autorización del Excmo. Ayuntamiento.

l) Fumar dentro de los autobuses.

m) Arrojar objetos por las ventanillas o dentro del autobús.

n) Incumplir cualquier obligación de esta Ordenanza que no sea considerada falta grave.

Artículo 15. Sanciones

1. Las infracciones graves se sancionarán con multa de 401 € a 1.000 €.
2. Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento y /o multa de hasta 400€.

Con independencia de la sanción administrativa a que se refiere este apartado, Quienes no cuenten con un título de transporte válido o correctamente validado deberán abonar un billete en ruta, cuyo importe será 20 veces el valor de la tarifa ordinaria. Los billetes en ruta podrán ser exigidos por el personal de inspección de la empresa concesionaria o del Excmo. Ayuntamiento de Zamora. Si el pago no se realiza en el momento, se deberá abandonar el autobús en la siguiente parada.

Las sanciones y sus límites se actualizarán automáticamente según la legislación sectorial de transporte u otras normativas aplicables.

La cuantía de la sanción se ajustará al principio de proporcionalidad de la Ley 40/2015 o normativa que la sustituya, teniendo en cuenta factores como la intencionalidad, reincidencia (en el caso de una infracción similar cometida en el último año), el riesgo creado, los perjuicios causados, la perturbación de la convivencia y el daño o afección a los derechos de otras personas, etc.

La reincidencia agravará la sanción, mientras que el reconocimiento de la infracción podrá atenuarla.

Artículo 16. Responsabilidades

La responsabilidad administrativa por las infracciones de esta Ordenanza recae directamente en la persona que comete la infracción.

En caso de que la infracción sea cometida por un menor de 18 años, sus padres, tutores, o guardadores legales o de hecho serán responsables solidariamente de la multa, en cumplimiento de su deber de prevenir tales infracciones.

Esta responsabilidad solidaria solo afecta a la parte económica de la sanción.

La responsabilidad administrativa es independiente de cualquier otra responsabilidad civil, penal u otro tipo de responsabilidad que pueda derivarse del mismo hecho.

La reincidencia agravará la sanción, mientras que el reconocimiento de la infracción podrá atenuarla.

El pago voluntario de la sanción por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento. En este caso, se aplicará una reducción de la sanción de un 50%, y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

Artículo 17. Competencia y procedimiento

La competencia para iniciar y resolver los expedientes sancionadores corresponde a la Alcaldía o la concejalía delegada en materia de seguridad ciudadana, transporte o movilidad.

El procedimiento para imponer sanciones se regirá por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local o normativa que la sustituya. El procedimiento siempre se iniciará de oficio, ya sea por iniciativa propia, orden superior, petición razonada o denuncia.

Artículo 18. Cuestiones penales incidentales

Si la infracción constituye un delito o está siendo investigada en un procedimiento penal, se suspenderá el procedimiento administrativo sancionador hasta que se resuelva definitivamente la causa penal, cuya jurisdicción tendrá prioridad.

Artículo 19. Indemnizaciones

La sanción administrativa no excluye la obligación de la persona infractora de indemnizar por los daños y perjuicios causados.

Artículo 20. Prescripción y caducidad

1. Las infracciones previstas en esta Ordenanza prescribirán de conformidad con la legislación vigente.
2. La prescripción se interrumpirá por cualquier actuación administrativa de la que tenga conocimiento la persona denunciada, o que busque determinar su identidad o domicilio, reiniciándose el plazo si el expediente sancionador se paraliza por más de un mes por causas no imputables a la persona responsable.

3. Las sanciones prescribirán según la gravedad de la infracción: dos años para graves y un año para leves, contados desde el día siguiente a la firmeza de la resolución administrativa que impone la sanción.
4. La prescripción de las sanciones solo se interrumpirá por actuaciones relacionadas con su ejecución.
5. La resolución del procedimiento sancionador deberá notificarse en un plazo máximo de un año contado desde la fecha del acuerdo de incoación del procedimiento. Transcurrido dicho plazo se produce la caducidad del procedimiento, sin perjuicio de su reinicio, si procediese, de conformidad con las normas reguladoras de la prescripción de la infracción.

Artículo 21. Ejecución de sanciones

En la ejecución de las sanciones se aplicarán las normas específicas que se establezcan, y en lo no previsto por estas, se regirá por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y el Reglamento General de Recaudación (Real Decreto 939/2005, de 29 de julio) o normativa que la sustituya.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

A partir de la entrada en vigor de la presente Ordenanza, todas las referencias realizadas al anterior Reglamento del Servicio Público Municipal de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros del término municipal de Zamora en normas, documentos y comunicaciones oficiales se entenderán efectuadas a la presente Ordenanza Municipal.

La presente Ordenanza sustituye y comprende todos los supuestos regulados en el reglamento anterior, aplicándose en todo aquello que resulte vigente y materialmente posible.

Las disposiciones relativas a servicios, equipamientos o sistemas aún no incorporados al transporte urbano serán exigibles únicamente desde el momento en que

dichos elementos entren efectivamente en funcionamiento, entrando en vigor de manera progresiva conforme se produzca su incorporación al servicio.

El cambio de denominación responde al propósito de mejorar la accesibilidad y comprensión por parte de la ciudadanía, al emplear un término más claro y comúnmente utilizado en el municipio. Asimismo, esta denominación se ajusta a las prácticas habituales en la normativa local, favoreciendo la transparencia y la participación ciudadana en el ámbito regulatorio municipal.

DISPOSICION DEROGATORIA

A partir de la entrada en vigor de la presente Ordenanza queda derogado el anterior "Reglamento del Servicio Público Municipal de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros del término municipal de Zamora", publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Zamora, n.º 15, de 3 de febrero de 2012, y cuantas disposiciones del Excmo. Ayuntamiento de Zamora se opongan, contradigan o resulten incompatibles con la presente Ordenanza.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ordenanza entrará en vigor en quince días desde su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia. El acuerdo de aprobación definitiva y la propia Ordenanza se publicarán, además, en el tablón de edictos y en el Portal Web del Excmo. Ayuntamiento de Zamora.