

## Reglamento del servicio público de transporte urbano de Torrevieja

### TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1.

La prestación del servicio de Transporte Urbano de Viajeros en el término municipal de Torrevieja se regirá por lo dispuesto en este Reglamento, y el resto de normas que le son de aplicación.

Artículo 2. El presente Reglamento tiene por objeto regular la prestación del Servicio, las relaciones entre los usuarios y la empresa concesionaria, y los deberes y derechos de aquellos.

Artículo 3. El Servicio se califica como Servicio Público Municipal, por lo que tendrán derecho a su utilización cuantas personas lo deseen, sin otra limitación que las condiciones y obligaciones que para el usuario señale el presente Reglamento y la legislación vigente.

### TITULO II. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

#### Capítulo I. Trazado

#### Artículo 4.

La red de líneas responderá en cada momento, previos los estudios técnicos y económicos correspondientes, a la demanda de los usuarios, recursos técnicos y económicos disponibles y criterios que el Ayuntamiento determine.

Una vez aprobada cualquier modificación, se dará a conocer la misma mediante todos los cauces previstos para ello, concretamente:

- Página web del Ayuntamiento de Torrevieja
- Página web del servicio
- Paneles SAE del interior de los autobuses y las TIPs de las paradas.
- En caso de modificaciones sustanciales, se habilitarán también campañas informativas extraordinarias en radio y prensa, así como folletos informativos.

Artículo 5. Las sugerencias de los ciudadanos sobre cambio de la estructura de la red se canalizarán a través del Ayuntamiento de Torrevieja, quien solicitará, si lo estima necesario, informe a la mercantil concesionaria.

Artículo 6. En todos los puntos de parada deberá existir información suficiente para el usuario y usuaria, que incluirá esquema del recorrido de las líneas que incidan en dicha parada, así como las horas de comienzo y final de las líneas y su frecuencia aproximada.



## Capítulo II. Paradas.

### Artículo 7.

Cualquier cambio en la ubicación de las paradas será aprobado por el Ayuntamiento de Torrevieja, previo informe del concesionario si se considera procedente.

Las paradas se clasifican en paradas de final de línea o intercambiadores, paradas ordinarias y paradas provisionales.

### Artículo 8.

Serán consideradas intercambiadores o paradas de final de línea aquellas paradas que marcan el comienzo y/o final de línea. Siempre serán de detención obligatoria para los autobuses y será donde se produzca la regulación de los horarios.

### Artículo 9.

Serán paradas ordinarias aquellas donde los autobuses no se detendrán más del tiempo necesario para subir y bajar usuarios y usuarias de los vehículos. Estas paradas nunca se utilizarán para la regularización de los horarios, salvo en circunstancias excepcionales indicadas por el Ayuntamiento.

En estas paradas el autobús solo se detendrá si algún usuario o usuaria pulsa el botón de solicitud de parada, o si las personas que están en ella hacen el gesto de querer subir al vehículo, y si la capacidad del autobús lo permite.

### Artículo 10.

Serán paradas provisionales aquellas que se habilitan en circunstancias muy puntuales en lugares no previstos en las líneas ordinarias.

Se utilizarán en caso de eventos públicos u obras que afecten al recorrido normal de las líneas.

### Artículo 11.

Cualquier alteración en las paradas o en la disposición de paradas provisionales deberá ser comunicada al usuario con un plazo mínimo de 4 días.

### Artículo 12.

Se prohíbe expresamente el estacionamiento de un autobús fuera de su parada, salvo por causas de fuerza mayor.

### Artículo 13.

Dentro de la señalización de las paradas, el concesionario instalará los elementos necesarios para avisar a los usuarios y usuarias del tiempo de llegada del próximo autobús (pantallas TIPS), que se integrará dentro del SAE (Servicio de Ayuda a la Explotación).

Estas pantallas se instalarán según indicaciones del Ayuntamiento, pero tendrán preferencia aquellas con alta demanda y en aquellas que son utilizadas también por transporte interurbano.



En aquellas paradas que no dispongan de TIP, se deberá poder acceder a la página web del servicio mediante un código QR que permita consultar esta información en tiempo real.

### **Capítulo III. Tarifas.**

#### Artículo 14.

Las tarifas que rigen el servicio serán aprobadas por el Ayuntamiento de Torrevieja, y cualquier modificación de las mismas habrá de realizarse según la legislación vigente.

Artículo 15. Cualquier modificación de las tarifas deberá ser anunciada a los usuarios y usuarias utilizando los medios previstos para ello, y siempre en un plazo mínimo de 15 días antes de la entrada en vigor de las nuevas tarifas.

#### Artículo 16.

No serán válidas las tarifas propias de la mercantil concesionaria para el transporte interurbano dentro del servicio de transporte urbano de Torrevieja, ni ninguna otra tarifa no aprobada por parte del Ayuntamiento.

#### Artículo 17.

El billete ordinario y aquellos bonos no personalizados podrán ser utilizados de forma indistinta por cualquier persona libremente, mientras que aquellos bonos personalizados solo podrán ser utilizados por las personas autorizadas y acreditadas a tal fin.

Artículo 18. Los viajeros deberán de comprobar la correcta utilización y validación de los títulos de transporte utilizados. El uso incorrecto y/o fraudulento de los mismos faculta a los empleados de la empresa para proceder a su retirada.

#### Artículo 19.

Los diferentes tipos de tarjetas serán expedidas por la mercantil concesionaria según las condiciones de prestación de su servicio, con las condiciones marcadas en la correspondiente Ordenanza para la Regulación de los Precios de Transporte Público.

#### Artículo 20.

Todo usuario y usuaria deberá estar en posesión, y conservar desde el inicio del viaje, de un título de transporte válido excepto los menores e iguales a cuatro años.

Los viajeros y viajeras que adquieran el billete a bordo del autobús deberán abonar el importe en metálico, tarjeta física o tarjeta digital en móvil, así como por cualquier otra modalidad que se considere.

En caso del pago en metálico, la empresa solo estará obligada a tener cambio para cantidades iguales o inferiores a 10 €. Para cantidades superiores, el usuario o usuaria tendrán que recibir su cambio en las oficinas físicas del concesionario.

En caso de llevar a cabo las recargas de los bonos en las máquinas a bordo, únicamente podrán llevarse a cabo mediante tarjeta de crédito con contacless o por medios digitales.



#### Artículo 21.

Los usuarios y usuarias provistos de títulos de transporte defectuosos tendrán derecho a canjearlos por otros válidos, siempre que se cumplan las condiciones marcadas en la Ordenanza para la Regulación de los Precios del Transporte Público.

#### Artículo 22.

El viajero o viajera que al requerimiento del personal autorizado no exhiba el título habilitante para viajar, será sancionado con las cuantías marcadas en la Ordenanza de Uso del Transporte Urbano de Torrevieja.

### Capítulo IV. Seguros

#### Artículo 23.

La mercantil concesionaria deberá estar en posesión de todos los seguros de viaje obligatorios marcados en la normativa vigente, así como de un seguro de responsabilidad civil y a terceros definido en su correspondiente contrato.

#### Artículo 24.

La empresa concesionaria responderá a través del correspondiente seguro de cuantas indemnizaciones correspondan en caso de siniestro.

Para tener acceso a estas prestaciones, el usuario o usuaria deberán presentar el título de transporte correspondiente junto con la acreditación de los daños sufridos.

### Capítulo V. Servicio y horarios

#### Artículo 25.

El servicio de transporte urbano se efectuará con carácter permanente, en días laborables y festivos, sin interrupción, durante el horario fijado en cada momento por el Ayuntamiento.

Por ningún motivo la empresa podrá interrumpir la prestación del servicio salvo en circunstancias de fuerza mayor.

#### Artículo 26.

El cuadro de horarios y frecuencias de todas las líneas deberá estar expuesto en todas las paradas de información, así como en las oficinas de información a la persona usuaria y en las páginas web del Ayuntamiento de Torrevieja del servicio.

#### Artículo 27.

Cualquier alteración de horarios o frecuencias deberá ser aprobada por el Ayuntamiento de Torrevieja, previo informe en su caso de la mercantil concesionaria, y deberán ser comunicadas a los usuarios y usuarias por los medios habituales con una antelación mínima de 7 días.

Las alteraciones que se produzcan de manera imprevisible se comunicarán al usuario y usuaria, así como en su caso a los servicios municipales, lo antes posible.



#### Artículo 28.

Las interrupciones del servicio en cualquier línea serán subsanadas en el menor espacio de tiempo posible.

Si la interrupción se produce a causa de una avería y se prevé que ésta dure más de veinte minutos, deberá hacerse uso del vehículo de sustitución.

#### Artículo 29.

Si un vehículo interrumpe su servicio por algún incidente, los usuarios y usuarias subirán al vehículo siguiente con el mismo título de viaje del vehículo anterior.

#### Artículo 30.

La empresa concesionaria no podrá introducir alteración alguna en las condiciones, medios personales, materiales auxiliares adscritos al servicio o nuevos, sin conocimiento del Ayuntamiento de Torrevieja.

#### Artículo 31.

Cada vehículo llevará a su servicio un conductor perceptor que será el representante de la empresa durante el viaje, con atribuciones para hacer cumplir a los usuarios y usuarias del servicio las normas relativas al mismo.

#### Artículo 32.

El conductor de cada vehículo cumplimentará, durante el periodo de prestación de su servicio, la hoja de ruta según el procedimiento establecido.

Dicho documento, que tendrá carácter declarativo, deberá formalizarse con indicación del vehículo, identificado por su número de matrícula y línea, número de viaje, hora de salida y llegada, número de billetes ordinarios expedidos y recaudación. La empresa queda obligada, una vez recabadas estas hojas de ruta, a ponerlas a disposición del Ayuntamiento de Torrevieja para su inspección y control.

El conductor rellenará, asimismo, en caso de avería o siniestro, un parte o libro de averías. Este documento, si se considera oportuno, podrá ser rellenado por el inspector.

### **TITULO III. SERVICIOS NO REGULARES**

#### Artículo 33.

Los servicios que no tengan carácter de regulares tendrán carácter de especiales.

Los servicios especiales serán los que se realicen, con independencia de los regulares, con motivo de espectáculos, festividades, ferias, etc, con ocasión de aglomeraciones públicas. Estos servicios son de carácter público, teniendo derecho a su utilización todos los usuarios y usuarias con sus tarifas correspondientes y cumplan las condiciones reglamentarias.

Los servicios especiales podrán ser llevados a cabo con los servicios regulares, disponiendo de unidades adicionales de vehículos en ciertos horarios, y utilizando por parte del concesionario los kilómetros adicionales ofertados en su contrato.

Asimismo, podrán disponerse para estos servicios, previa aprobación del Ayuntamiento de Torrevieja, vehículos de otras líneas con menor demanda de viajeros, siempre que en



ningún caso queden desatendidos los usuarios y usuarias de las mismas.

#### Artículo 34.

Las tarifas de los servicios especiales serán, en principio, las mismas que la de los servicios regulares.

No obstante, el Ayuntamiento de Torrevieja podrá aprobar tarifas especiales para este tipo de servicios.

#### Artículo 35.

El recorrido, paradas y frecuencias de estos servicios especiales serán determinadas por el Ayuntamiento.

### **TITULO IV. VEHICULOS**

#### Artículo 36.

Los vehículos tan solo podrán prestar servicio en las debidas condiciones de seguridad, limpieza y estado de conservación técnica, y con la revisión de la ITV en regla.

#### Artículo 37.

La limpieza tanto exterior como interior de los vehículos deberá de ser esmerada y completa, y deberán seguir las especificaciones del Plan de Limpieza indicada por el fabricante.

#### Artículo 38.

El estado de conservación técnica habrá de ser el normal de una correcta explotación y riguroso en aquellas partes del vehículo que puedan afectar a la seguridad y al confort de los viajeros. Deberán cumplir las especificaciones marcadas en el Plan de Mantenimiento indicado por el fabricante.

#### Artículo 39.

Los vehículos deberán llevar en lugar visible lo siguiente:

En el interior, resumen de este Reglamento, en lo que afecta al usuario y usuaria como al personal de la empresa.

En el exterior, número de línea, nombre de línea en la parte delantera, y número de línea en la trasera.

#### Artículo 40.

Los asientos de los vehículos serán ocupados libremente por los viajeros y viajeras sin preferencia alguna, salvo expresa indicación de reserva especial o preferente, destinados a personas con movilidad reducida, personas mayores, mujeres embarazadas y otros posibles colectivos.



#### Artículo 41.

Los usuarios y usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentados, a lo que solo tendrán derecho cuando existan asientos vacíos, y siempre dando preferencia en los reservados a las personas objeto de la reserva.

#### Artículo 42.

No tendrá efecto ninguna reserva de asiento entre los viajeros y viajeras, y ocupar estos corresponderá al usuario o usuaria que primero tenga acceso al mismo, salvo en los asientos reservados indicados en el artículo 40.

### **TITULO V. INSTALACIONES FIJAS**

#### Artículo 43.

Será responsabilidad de la empresa concesionaria del servicio de Transporte Urbano la conservación, mantenimiento y limpieza de todos aquellos elementos que forman parte de las paradas (marquesinas, infobuses, bancos, etc), según su contrato con el Ayuntamiento, así como de la explotación de los elementos publicitarios (mupys) existentes en esas paradas.

#### Artículo 44.

Será asimismo responsabilidad de la empresa concesionaria del servicio de Transporte Urbano la conservación, mantenimiento y limpieza de las infraestructuras de guarda de autobuses y taller, así como de las oficinas de atención a las personas viajeras.

### **TITULO VI. PERSONAL**

#### **Capítulo 1. Normas generales**

#### Artículo 45.

Todo el personal de la empresa prestataria del servicio de transporte urbano relacionado directa o indirectamente con el público deberá ir uniformado de acuerdo a las normas que al respecto dicte la empresa, y previa aprobación del Ayuntamiento de Torrevieja. Se entiende que tienen relación con el público el personal de movimiento que realice su cometido permanente u ocasionalmente en los vehículos o en la vía pública, así como las personas que atiendan al público en las oficinas de atención a las personas usuarias.

#### Artículo 46.

El personal al que se refiere el artículo anterior deberá de actuar conforme a las reglas de cortesía y educación que el público merece.

#### Artículo 47.

Los empleados entre sí deberán guardar el orden jerárquico correspondiente y en todo caso, observar la disciplina y mutuo respeto, prohibiéndose expresamente toda discusión entre ellos en acto de servicio.



#### Artículo 48.

Cuando haya discrepancia de criterio entre trabajadores de la empresa, prevalecerá siempre la que ostente superior categoría profesional, sin perjuicio de las actuaciones y responsabilidades a que posteriormente diere lugar este hecho.

#### Artículo 49.

Si la discusión se produjese entre empleado y un usuario o usuaria, por motivos del servicio, este viene en principio a acatar la decisión de aquél, y denunciar el hecho si lo considerase procedente ante el Ayuntamiento de Torrevieja.

#### Artículo 50.

Se procurará que en caso de reprender o amonestar a algún empleado o empleada en acto de servicio se haga al término de la jornada de trabajo. Y si fuera necesario reprender con la debida discreción, evitando en todo momento la alarma entre los viajeros. Si la falta cometida revistiese extrema gravedad, será relevado del servicio tan pronto como sea posible, con independencia de la categoría que ostente.

#### Artículo 51.

Los inspectores y los conductores perceptores en acto de servicio tendrán la obligación de hacer cumplir la normas y disposiciones vigentes, denunciando a los infractores ante cualquier agente de la autoridad.

### **Capítulo 2. Personal de inspección**

#### Artículo 52.

Para el control de los servicios, el concesionario conservará mensualmente las hojas de ruta y de recaudación, sometidas a las comprobaciones que el contratista estime pertinentes, quedando a disposición del Ayuntamiento.

#### Artículo 53.

El concesionario estará obligado a suministrar al Ayuntamiento cuanta información y datos requieran sobre los medios personales, materiales, económicos y de explotación, que permitan a aquel tener un conocimiento actualizado del servicio y facilitar la adopción que estimen pertinentes.

#### Artículo 54.

Mensualmente la concesionaria pondrá a disposición del ayuntamiento soporte magnético comprensible de los viajeros que han utilizado los autobuses en las distintas líneas.

#### Artículo 55.

El Ayuntamiento podrá disponer de inspectores municipales, que tendrán libre acceso a los locales y dependencias del contratista, debiendo facilitarles cuantos datos precisen relacionados con el funcionamiento de los servicios, pudiendo tener acceso a los datos estadísticos.



En caso que se estime procedente, podrán los servicios de inspección municipales actuar sin previo aviso y sin distinción externa alguna.

#### Artículo 56.

Competerá a la empresa concesionaria que cada viajero lleve su billete o su tarjeta debidamente cancelada. A estos efectos, establecerá el oportuno sistema de inspección, vigilancia y denuncia, debiendo exigir responsabilidades y siendo responsable subsidiario en el caso de que no se tomen las medidas de control y disciplina necesarios.

#### Artículo 57.

El personal de inspección del concesionario constituirá en todo momento la máxima autoridad de la empresa mientras permanezca a bordo del vehículo, y sus decisiones serán acatadas por los viajeros y viajeras y por el personal de la empresa siempre que sean relacionadas con el servicio, sin perjuicio de las reclamaciones que contra las mismas pudieran proceder.

#### Artículo 58.

Será facultad de la inspección hacer cumplir a los empleados de la empresa y a los usuarios en general las disposiciones vigentes, y concretamente cuanto se preceptúa en este Reglamento.

#### Artículo 59.

La inspección se efectuará de forma que se causen las menores molestias posibles a los usuarios, pero con las mayores garantía de eficacia.

#### Artículo 60.

El personal de inspección viene obligado a adoptar cuantas medidas exijan las circunstancias y especialmente a regular la frecuencia de las líneas cuando por fuerza mayor (falta, enfermedad, accidente, etc) falte algún vehículo de los asignados, dividiendo entre los que queden en línea el tiempo de frecuencia del que no presta el servicio, dar parte de las anomalías que observe, y en última instancia incorporación de los vehículos de reserva necesarios.

En todo caso, será responsable de las que teniendo o debiendo tener conocimiento de ellas, no hubiesen sido reflejadas en el parte o no haber sabido adoptar las medidas indicaas en cada caso.

#### Artículo 61.

La dirección de la empresa concesionaria redactará instrucciones a las que deberá ajustarse la inspección en el desempeño de su cometido.



### Capítulo 3. Conductores-perceptores.

#### Artículo 62.

En el cumplimiento de su función, se actuará conforme a las disposiciones vigentes, en especial la Ordenanza de Uso del Transporte Urbano, el Código de Circulación y el presente Reglamento.

#### Artículo 63.

Se abstendrá en absoluto de intervenir en discusiones o cuestiones de clase alguna, quedándole prohibido hablar con el usuario, excepto cuando afecte a la seguridad del conductor o del vehículo.

#### Artículo 64.

Actuará conforme a lo preceptuado en este Reglamento, siguiendo las instrucciones de la Dirección de la empresa.

#### Artículo 65.

Cualquier empleado que viaje en los vehículos en acto de servicio quedará automáticamente sometido a la autoridad del conductor-perceptor, personal de inspección o personal de mayor mando, cuyas decisiones acatará sin perjuicio del parte que proceda.

#### Artículo 66.

Podrán impedir el acceso a los vehículos:

- De personas en visible estado de intoxicación etílica, consumo de estupefacientes y drogas, o en general cualquier estado o situación que atente al respeto debido al resto de pasajeros.
- De personas que porten animales, salvo perros guía o animales terapéuticos, y aquellos que vayan en su correspondiente transportín.
- De personas que porten sustancias peligrosas o explosivas.
- De personas que porten bultos que no pueden ser llevados por los portadores encima de ellos mismos, molesten a los viajeros, ocupen espacio para el tránsito y, en general, aquellos que por su tamaño, clase, cantidad o mal olor puedan perjudicar a los demás viajeros o al vehículo y pongan en peligro su seguridad.
- A otros viajeros y viajeras cuando se ha hecho la advertencia de que no se admiten al interior del vehículo nuevos usuarios.
- A los viajeros y viajeras que no puedan abonar el billete o no dispongan de bono.

Asimismo, podrán hacer bajarse del autobús a aquellos que desobedezcan sus preceptos y, en general, a los que por falta de su compostura, por sus palabras, gestos o actitudes, ofendan a los demás viajeros o viajeras o alteren el orden, requiriendo a este fin el concurso de la Policía Local.

#### Artículo 67.

Tendrán las siguientes obligaciones:



- Cumplir en todo momento los preceptos del Código de Circulación y el horario de comienzo y final del servicio.
- Facilitar a los viajeros cuantos detalles soliciten en relación con el servicio.
- Detener sus vehículos en las paradas lo más cerca posible de las aceras o en los lugares para tal fin que existan, para que los viajeros y viajeras puedan bajar del vehículo con seguridad.
- Efectuar la arrancada y frenada sin brusquedad.
- Ir debidamente uniformados.
- Aquellas otras que exija la correcta prestación del servicio.

Artículo 68.

Tendrán las siguientes prohibiciones:

- Intervenir en discusión o cuestión de clase alguna.
- Abandonar la dirección del vehículo y, en general, realizar acciones u omisiones que puedan distraerles durante la marcha.
- Conducir utilizando auriculares conectados a aparatos receptores o reproductores de sonido.
- Abandonar el vehículo durante el tiempo que hayan de prestar el servicio excepto por causas de fuerza mayor y por el mínimo tiempo posible.
- Iniciar la marcha hasta que las puertas estén completamente cerradas o abrir éstas en tanto que el vehículo no se haya detenido.
- Admitir mayor número de viajeros y viajeras para el que el vehículo está autorizado.

## **TITULO VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Artículo 69.

Toda persona que reúna los requisitos exigidos en el presente Reglamento y en la Ordenanza de Uso del Transporte Urbano de Torrevieja, tendrá derecho a utilizar los autobuses de la empresa que se hallen prestando servicio, de acuerdo con los horarios y líneas establecidas.

Artículo 70.

Todo usuario o usuaria cuando suba al autobús deberá pagar el precio del billete correspondiente, cancelar su bono o enseñar el paso que le autoriza al uso del transporte urbano, conservando su título de viaje hasta que descienda del autobús.

Artículo 71.

Todo usuario o usuaria en posesión del correspondiente billete o título de transporte tiene derecho a ser tratado en todo momento con la debida corrección por el personal de la empresa y a que se dé cumplimiento a lo previsto en estas normas y disposiciones vigentes pero en todo caso se abstendrá de discutir con los empleados acatando sus decisiones y presentando la oportuna reclamación o denuncia, bien en la empresa concesionaria, bien en el Ayuntamiento de Torrevieja.



#### Artículo 72.

Si como forma de pago utiliza el billete ordinario, deberá exigir que éste le sea expedido y entregado al abonar su importe, incurriendo en responsabilidad en todo caso, cuando no lo tuviere. Igualmente será responsable de la validez de cualquier otro título de viaje que utilice.

#### Artículo 73.

Tienen acceso gratuito todos los niños de edad comprendida entre cero y cuatro años, inclusive, siempre que vayan acompañados de una persona en posesión del título correspondiente.

#### Artículo 74.

La adquisición de los diferentes títulos tarifarios se llevará a cabo tal y como indica la correspondiente Ordenanza de Precios del Transporte Urbano, en los lugares habilitados para ello.

#### Artículo 75.

El acceso a los vehículos estacionados en las paradas deberá hacerse sin aglomeraciones ni atropellos, siguiendo el orden de llegada a la misma.

#### Artículo 76.

Los usuarios y usuarias ascenderán siempre al vehículo por la puerta delantera y descenderán por la trasera, salvo indicación expresa en contrario.

#### Artículo 77.

En aquellos casos en los que en el vehículo quepan menos usuarios o usuarias de los que hay en la parada, el conductor indicarán cuántos pueden subir, debiendo respetar por parte de los usuarios y usuarias esta decisión.

#### Artículo 78.

No se permitirá a los usuarios y usuarias subir al autobús si se dan las circunstancias descritas en el artículo 66, así como en las descritas en la Ordenanza de uso del Transporte Urbano.

#### Artículo 79.

Los usuarios y usuarias, además, deberán tener las obligaciones y prohibiciones indicadas en la Ordenanza de Uso del Transporte Urbano.

#### Artículo 80.

Asimismo, la empresa concesionaria tendrá las obligaciones y prohibiciones relacionadas con los usuarios y usuarias del servicio marcadas asimismo en la Ordenanza de Uso del Transporte Urbano.



## **TITULO VIII. VIAJES GRATUITOS O BONIFICACIONES**

### Artículo 81.

Solo podrán viajar gratuitamente aquellas personas que tengan derecho a hacerlo según las disposiciones de este Reglamento o de la tarifa adecuada para ello, así como por acuerdos en vigor legalmente aceptados.

### Artículo 82.

El personal de la empresa provisto del oportuno bono podrá viajar gratuitamente siempre que cancele su viaje al pasar al interior del vehículo, y reúna las condiciones marcadas en su respectivo convenio.

## **TITULO IX. OTRAS DISPOSICIONES**

### **Capítulo 1. Accidentes**

#### Artículo 83.

En caso de accidente, se avisará asimismo al inspector del servicio que impartirá las instrucciones pertinentes, debiendo de observarse algunas de carácter general:

##### 1. Accidentes sin daños personales.

- Se cumplimentará un parte de accidente solicitando, si procede, al conductor o conductora del otro vehículo los daños pertinentes al tiempo que se suministran los propios.
- Se intentará perder el menor tiempo posible en esta tramitación con el fin de continuar la ruta lo antes posible, avisando asimismo al inspector del servicio.

##### 2. Accidentes con heridos leves.

- Se comunicarán los hechos al inspector del servicio, que procurará los medios para trasladar a los lesionados al centro de salud u hospital más cercano.
- Se cumplimentará un parte de accidente, incluyendo además en este caso las lesiones sufridas por los afectados, con sus datos personales si es posible.
- Se informará a los usuarios y usuarias que pueden disponer de una reclamación si lo consideran oportuno.
- El vehículo continuará el viaje tan pronto como sea posible avisando al centro de control.

##### 3. Accidentes con heridos graves o mortales.

- Se informará de inmediato al 112 y al inspector del servicio, que se desplazará al lugar del accidente para ayudar al conductor a realizar los trámites oportunos.
- Se procurará que nadie mueva a los heridos hasta que llegue el personal sanitario. En caso de accidente dentro del vehículo, se actuará según el punto anterior, dependiendo de la gravedad de los daños producidos.
- Se llevará a cabo el oportuno parte por parte de la inspección y del conductor, en su caso.

#### Artículo 84.



Si por parte de algún usuario o usuaria se produjesen daños en el vehículo, como rotura de cristales, destrozo de asientos, etc, deberá formularse el correspondiente parte, explicando los hechos, datos del causante si es posible. Si procede y dependiendo de la gravedad de los destrozos, se dará parte al inspector para que se ponga la oportuna denuncia.

## **Capítulo 2. Objetos perdidos**

Artículo 85. Los objetos perdidos o abandonados en los autobuses deberán ser entregados a la Policía Local transcurridas 72 horas sin que nadie los reclame.

## **TITULO X. RECLAMACIONES Y ESCRITOS**

Artículo 86.

Toda persona que desee formular una reclamación sobre cualquier anomalía podrá hacerlo a través de la página web de la empresa, del Ayuntamiento de Torrevieja o en las Oficinas de Atención a las Personas Usuarías.

Artículo 87.

Una vez tramitada la reclamación, la empresa comunicará al firmante de la misma la resolución adoptada, enviando una copia de la reclamación en un plazo no superior a 15 días.

Artículo 88.

En todos los vehículos deberá establecerse en lugar visible la existencia de libro de reclamaciones a disposición de los usuarios y usuarias, así como las vías de reclamación indicadas en el artículo 86.

## **TITULO XI. FALTAS Y SANCIONES**

Artículo 89.

1. Las faltas y sanciones cometidas por el operador del servicio vienen definidas y serán tramitadas tal y como indica en su contrato de prestación del servicio.
2. Las faltas cometidas por los usuarios y usuarias del servicio serán sancionadas con multas de 300 €.

## **DISPOSICIONES FINALES**

D.F.1.

La empresa concesionaria dará al Reglamento la debida difusión, tanto entre los trabajadores de la empresa como poniéndolo a disposición de los usuarios en los propios vehículos y en las oficinas de información a la persona usuaria.

D.F.2

El Ayuntamiento exigirá a la empresa de servicio la incoación del correspondiente expediente para depurar responsabilidades en caso de incursión por parte de su personal frente a faltas de decoro, malos tratos a los usuarios y usuarias o cualquier acción u omisión



punible.

D.F. 3

El presente reglamento entrará en vigor el mismo día de inicio de prestación del servicio de transporte urbano de Torrevieja.

Documento firmado electrónicamente

