

IV. Administración Local

AYUNTAMIENTOS

Salamanca

Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano de personas usuarias de autobús en el término municipal de Salamanca

Salamanca, Noviembre de 2020

Contenido

PREÁMBULO.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2. Ámbito subjetivo

Artículo 3. Titularidad del servicio público

Artículo 4. Habilitación.

Artículo 5. Régimen jurídico general del servicio público.

Artículo 6. Derechos, obligaciones, inspección y verificación.

Artículo 7. Infracciones y sanciones.

Artículo 8. Horarios y frecuencias.

Artículo 9. Servicios extraordinarios.

Artículo 10. Prestaciones y suspensiones.

TÍTULO II. TÍTULOS DE VIAJE O TRANSPORTE

Artículo 11. Títulos de transporte y su normativa de utilización.

Artículo 12. Clases de títulos de transporte

Artículo 13. Normas particulares de los títulos de transporte

TÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES.

CAPÍTULO I. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Artículo 14. Derechos de las personas usuarias.

Artículo 15. Accesibilidad.

CAPÍTULO II. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Artículo 16. Obligaciones de las personas usuarias.

Artículo 17. Otras normas de comportamiento. Prohibiciones.

CAPÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

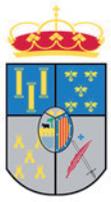
Artículo 18. Información

Artículo 19. Paradas.

Artículo 20. Vehículos.

Artículo 21. Personal de la Empresa concesionaria

Artículo 22. Inspección y control



CAPÍTULO IV. OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 23. Oficina de atención al cliente.

Artículo 24. Hojas de reclamaciones.

Artículo 25. Objetos perdidos en los autobuses urbanos.

CAPÍTULO V. DAÑOS A LAS PERSONAS USUARIAS.

Artículo 26. Daños a las personas usuarias.

TÍTULO IV INFRACCIONES Y SANCIONES.

Artículo 27. Infracciones.

Artículo 28. Responsabilidad.

Artículo 29. Sanción por viajar sin título de transporte válido

Artículo 30. Sanciones.

Artículo 31. Prescripción.

Artículo 32. Competencia y procedimiento

Artículo 33. Indemnizaciones.

DISPOSICIÓN FINAL

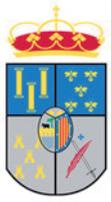
PREÁMBULO.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, declara en su art. 26-1-d) como servicio obligatorio para los municipios de más de 50.000 habitantes el transporte colectivo urbano de viajeros. La competencia reconocida debe ser ejercida en el marco de la legislación sectorial, especialmente la Ley 9/2018 de transporte público de viajeros por carretera de Castilla y León.

De acuerdo a lo dispuesto en el art. 129 de la Ley 39/2015, el texto del Reglamento se ajusta a los principios de buena regulación, y en base a ello se especifica:

- Con el presente reglamento se pretende plasmar básicamente el catálogo de derecho y obligaciones de las personas usuarias del servicio público de transporte urbano en autobús, así como las obligaciones de la empresa concesionaria en aras de una mejora del servicio.
- El texto tiene plena concordancia con la normativa vigente.
- La regulación resulta proporcionada para conseguir los fines de interés público perseguidos y es la imprescindible para el buen funcionamiento del servicio.
- No se contempla ninguna carga económica nueva para los ciudadanos, ni supone mayor gasto para el Ayuntamiento.

Por todo ello, ante la necesidad de regular las condiciones generales de utilización del servicio público de transporte urbano de personas usuarias de autobús con el fin de conseguir una mejora en la prestación de los mismo, se ha redactado el presente Reglamento, que consta de este Preámbulo, 33 artículos agrupados en cinco capítulos y cuatro títulos y una Disposición Final.



TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular las condiciones generales de utilización del servicio público de transporte urbano de personas usuarias de autobús, ya sea de uso general o especial requerido por el Excmo. Ayuntamiento como consecuencia de algún evento o circunstancia puntual, que preste la adjudicataria del contrato de gestión de dicho servicio público, en adelante la empresa concesionaria.
2. Asimismo, regula los derechos y obligaciones de quien utilice dicho transporte y deberá ser observado por la empresa concesionaria, por su personal y por las personas usuarias, junto con las demás disposiciones de carácter general que sean de aplicación, y especialmente con las normas dictadas al efecto por el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca.

Artículo 2. Ámbito subjetivo.

1. El ámbito subjetivo de este Reglamento se extiende a la empresa concesionaria y a las personas usuarias del servicio público de transporte urbano de autobús de Salamanca.
2. A efectos de este Reglamento, se entiende por empresa concesionaria la persona jurídica, sociedad mercantil o entidad que por selección del Excmo. Ayuntamiento tras la correspondiente licitación pública preste dicho servicio en la modalidad de concesión.
3. Se consideran personas usuarias del servicio público de transporte urbano de autobuses de Salamanca a las personas que utilizan el transporte público urbano colectivo y están sujetas a los derechos y obligaciones establecidos para dicho transporte.

Artículo 3. Titularidad del servicio público.

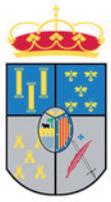
La titularidad del servicio público de transporte urbano en autobús corresponde al Ayuntamiento de Salamanca, sin perjuicio de la forma de gestión, directa o indirecta, que se adopte.

Artículo 4. Habilitación.

1. Compete al Excmo. Ayuntamiento de Salamanca otorgar el título administrativo habilitante para la prestación de este servicio público, pudiendo utilizarse para su gestión cualquiera de las formas previstas en la legislación vigente en materia de contratación pública y de régimen local.
2. No obstante, de conformidad con el artículo 36 de la Ley 9/2018, de 20 de diciembre, de Transporte Público de Viajeros por Carretera de Castilla y León, y sin perjuicio de lo anterior, se realizará con carácter general en régimen de concesión administrativa.

Artículo 5. Régimen jurídico general del servicio público.

El presente Reglamento se incorpora al régimen jurídico aplicable al servicio público de transporte público urbano regular permanente de personas usuarias de autobús de Salamanca, que deberá estar regulado de modo principal en la documentación contractual que rija su licitación, esto es, el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares, la oferta presentada por el adjudicatario y el documento de formalización del contrato de gestión.



Artículo 6. Derechos, obligaciones, inspección y verificación.

1. Los derechos y obligaciones del Excmo. Ayuntamiento de Salamanca como administración titular del servicio público de los autobuses urbanos de esta ciudad y los de la empresa concesionaria de dicho servicio deben ser los expresamente previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares y el documento de formalización del contrato de gestión del servicio público.
2. Los derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio público de transporte público urbano regular permanente de personas usuarias de autobús de la ciudad de Salamanca son los expresamente regulados en el título III de este Reglamento.
3. El Ayuntamiento de Salamanca podrá, cuando así lo considere, llevar a cabo actuaciones de inspección para verificar el cumplimiento del servicio y del presente Reglamento.

Artículo 7. Infracciones y sanciones.

1. El régimen de infracciones y sanciones aplicables a la empresa concesionaria del servicio público de transporte urbano de personas usuarias de autobús de Salamanca es el que se establezca a tal efecto en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
2. El régimen de infracciones y sanciones aplicable a quien utilice el servicio público del transporte urbano por autobús de Salamanca es el que se regula en el título IV de este Reglamento.

Artículo 8. Horarios y frecuencias.

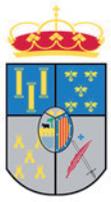
1. El servicio de transporte se ajustará, en la medida de lo posible, a sus horarios, frecuencias, paradas y sistemas de pago y dotaciones de medios humanos y materiales indicadas en los pliegos de condiciones y en el propio contrato de gestión del servicio público. Los horarios y frecuencias anunciadas deben ser tomadas como orientativas por estar planificadas para situaciones consideradas normales, por lo que no pueden ser vinculantes dadas las múltiples y variables circunstancias que pueden influir en su cumplimiento.
2. El Excmo. Ayuntamiento podrá modificar los horarios y frecuencias, bien de forma temporal, por motivos circunstanciales, o bien de forma definitiva. De tales cambios se proporcionará la información oportuna a las personas usuarias lo más rápido posible a través de la página web, app para dispositivos móviles y marquesinas.

Artículo 9. Servicios extraordinarios.

Se denominan servicios extraordinarios los que, con independencia de los regulares, se realicen con motivo de circunstancias determinadas. Los horarios, frecuencias y demás características de los servicios extraordinarios serán determinados por el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca.

Artículo 10. Prestaciones y suspensiones.

1. La prestación del servicio será ininterrumpida, durante el horario y con la frecuencia fijados en cada momento, salvo casos concretos de fuerza mayor.
2. Las interrupciones en el servicio por fuerza mayor habrán de ser subsanadas en el menor tiempo posible.



3. Si un vehículo 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, otra unidad de la línea, siguiendo las instrucciones del personal de la empresa concesionaria, sin necesidad de abonar otro trayecto.

TÍTULO II. TÍTULOS DE VIAJE O TRANSPORTE.

Artículo 11. Títulos de transporte y su normativa de utilización.

1. Los títulos de viaje o billetes son los títulos jurídicos por los que cualquier persona adquiere el derecho de usar el autobús urbano, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.
2. Todas las personas usuarias deberán estar provistas, desde el inicio de su viaje, de un título válido de transporte, ya sea en soporte físico o digital. Dicho título deberá obtenerse o validarse al entrar en el autobús, y se deberá conservar durante toda la duración del viaje, estando en la obligación de ponerlo a disposición del personal de la empresa concesionaria y/o del Excmo. Ayuntamiento habilitados para ello, que pueden requerir su exhibición y comprobar su validez durante todo el trayecto. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños y niñas menores de seis años.
3. Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca, para su utilización en el servicio, y figuren en el cuadro vigente de tarifas. Para la validez de las tarifas se requerirá que sean fijadas y aprobadas por el Excmo. Ayuntamiento y, en su caso, además, cuando así esté establecido y/o sea necesario, por el órgano competente en materia de precios autorizados.
4. Los títulos de viaje de los autobuses urbanos tendrán validez en toda la red de transporte público urbano de Salamanca.
5. El título de transporte debidamente validado al entrar en el autobús posibilita la utilización de las líneas de autobuses urbanos y en su caso del transbordo, durante un tiempo limitado entre líneas diferentes de la red de transporte público urbano; el límite de dicho tiempo se establece en 45 minutos desde la primera validación.

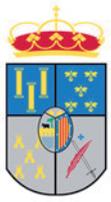
Artículo 12. Clases de títulos de transporte.

1. Se reconocen las clases de títulos de transporte que estén contemplados como tales en la correspondiente Ordenanza Reguladora del Precio del Servicio Público de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros de Salamanca que en cada momento esté en vigor.
2. El Excmo. Ayuntamiento podrá modificar los títulos de transporte señalados, así como aprobar otras clases de títulos de viaje o billetes, para atender las necesidades de las personas usuarias.
3. También serán títulos de transporte válidos los entregados por la empresa concesionaria, previa aprobación del Excmo. Ayuntamiento de Salamanca.

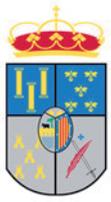
Artículo 13. Normas particulares de los títulos de transporte.

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

1. El billete ordinario se adquirirá a bordo del propio autobús, se abonará en metálico o a través del dispositivo adecuado para el cobro electrónico instalado a tal efecto.



2. Las tarjetas que soportan el resto de títulos de transporte podrán ser adquiridas por las personas usuarias, al precio establecido por el Excmo. Ayuntamiento, en los puntos de venta dispuestos por la empresa concesionaria y en aquellos otros que, con la debida autorización, se habiliten al efecto para cada caso.
3. Las personas usuarias procurarán abonar el billete ordinario con el importe exacto de la tarifa vigente cuando éste se haga en metálico. La devolución máxima de cambio que tiene obligación de facilitar el conductor del autobús es de 10 euros.
4. Las personas usuarias deberán comprobar en el momento de su adquisición que el billete expedido es el adecuado y, en su caso, que la devolución del cambio recibido es la correcta. En el supuesto de utilización de tarjetas, comprobará asimismo la correcta validación de las mismas.
5. Las personas usuarias deberán conservar hasta el final de su trayecto el billete y/o tarjeta, en buen estado y legible para su exhibición en caso necesario al personal de la empresa concesionaria y/o del Excmo. Ayuntamiento.
6. El precio y las condiciones de emisión y utilización de las tarjetas de transporte válidas en los autobuses urbanos serán aprobadas por el Excmo. Ayuntamiento.
7. Los títulos de transporte deberán conservarse en las condiciones adecuadas para los usos establecidos.
8. En el caso de que una persona usuaria disponga de una tarjeta de transporte defectuosa, por causas no imputables al mismo, la empresa concesionaria procederá al cambio de la misma, facilitándole una nueva con la misma configuración que dispusiera la anterior. El cambio de tarjeta será sin coste durante el periodo de garantía de 2 años desde su adquisición.
9. La reposición de una tarjeta como consecuencia de un extravío, sustracción o deterioro se realizará previo pago de su precio, aunque se facilitará con la misma configuración que tuviera la anterior, que será anulada no pudiendo ser utilizada a partir de ese momento.
10. Cuando la persona usuaria no acredite disponer de un título válido de viaje podrá ser sancionada conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.
11. Se presumirá que una persona usuaria no tiene un título válido de viaje en los siguientes supuestos:
 - a. Cuando carezca del mismo.
 - b. Cuando no haya sido validado al acceder al autobús, aun cuando esté en posesión de un título de transporte.
 - c. Cuando no sea el titular de la tarjeta, en el caso de tarjetas personalizadas.
 - d. Cuando se haya superado el plazo de su validez temporal.
12. En el caso de que se compruebe que una persona usuaria carece de título válido de transporte, el personal de la empresa concesionaria procederá a la identificación de dicha persona poniendo los hechos en conocimiento de la Policía Local, a efectos de la tramitación por el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca del correspondiente procedimiento administrativo sancionador, que, previos los trámites establecidos, podrá terminar con una resolución sancionadora, con ejecución forzosa por los medios legales. Con



independencia de la sanción administrativa a que se refiere este apartado, la persona que viaje careciendo de título válido de transporte deberá abonar el importe del trayecto. En caso contrario, deberá abandonar el autobús en la parada inmediata siguiente.

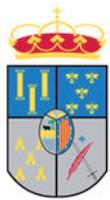
13. Los títulos de transporte serán retirados por el personal de la empresa concesionaria y/o del Excmo. Ayuntamiento cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando sean utilizados una vez caducado su plazo de su validez, o por una persona distinta del titular.
14. Si una misma tarjeta se utiliza por más de una persona, deberá quedar en poder de la última persona que abandone el autobús.
15. Las tarjetas de autobús, independientemente del o de los títulos de transporte que soporte, podrán tener establecida una fecha de caducidad.

TÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES.

CAPÍTULO I. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.

Artículo 14. Derechos de las personas usuarias.

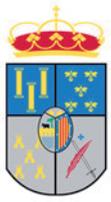
1. Las personas usuarias, como destinatarias del servicio público de transporte urbano en autobús de Salamanca que presta la empresa concesionaria, serán titulares de los derechos establecidos, además de por las normas vigentes dictadas con carácter general, por las disposiciones de este Reglamento.
2. El acceso a la condición de persona usuaria del servicio es libre y general para todas las personas. La empresa concesionaria solo podrá impedir este acceso por los motivos que determina este Reglamento.
3. En especial, son derechos de las personas usuarias los siguientes:
 - a. Utilizar el servicio y ser admitidas al uso de éste en los términos del presente Reglamento y demás normativa aplicable.
 - b. Ser transportadas en las condiciones de oferta de servicio establecida y programada con carácter general, amparadas por los seguros obligatorios afectos a la circulación de autobuses de transporte urbano, en vehículos que cumplan las normas de homologación correspondientes, y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.
 - c. Ser transportadas con el solo requisito de disponer de un título válido de transporte, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, conforme a las tarifas vigentes, y cumpliendo siempre las condiciones establecidas en este Reglamento.
 - d. Ser informadas sobre las características de prestación del servicio en los términos previstos en el artículo 18 de este Reglamento. Un extracto del mismo se colocará en los autobuses, en la página web, app para dispositivos móviles y marquesinas.
 - e. Viajar con objetos o bultos de mano siempre que a juicio del personal de la empresa concesionaria no supongan molestias o peligro para el resto de las personas usuarias o para el vehículo ni entorpezcan el acceso o el desplazamiento.
 - f. Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa concesionaria, y ser atendidas en las peticiones de ayuda e información que soliciten de aquellos.



- g. Solicitar y obtener en la Oficina de Atención al Cliente de la empresa concesionaria hojas de reclamaciones, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio.
- h. Ser informadas de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias. Esta información estará disponible en los propios vehículos y en las paradas, al menos en las que exista marquesina.
- i. Recuperar, en los términos establecidos en el artículo 25, los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de los mismos.
- j. Recibir contestación de la empresa concesionaria en un plazo máximo de doce días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación, de las reclamaciones o sugerencias presentadas sobre la prestación del servicio.
- k. Las personas de movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas de edad avanzada dispondrán de asientos de utilización preferente, que estarán señalizados, por lo que si alguien que no cumpla con estos requisitos ocupa uno de esos asientos deberá cederlo si es solicitado por quien sí los reúne.
- l. Continuar el viaje en la misma línea o, de no ser posible, en otra de itinerario semejante, en caso de incidencia que provoque la retirada del autobús, sin obligación de pagar este nuevo trayecto alternativo. No procederá el derecho a devolución del importe del billete cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea. En cualquier caso, no darán derecho a devolución los títulos de transporte que permitan la realización de un número ilimitado de viajes o la libre circulación. A los efectos previstos en el presente apartado, no se considerará suspensión o interrupción del servicio la desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la empresa concesionaria.
- m. Utilizar los soportes de maletas en los vehículos cuya dotación lo permite o esté habilitada para ello.

Artículo 15. Accesibilidad.

- 1. Los autobuses urbanos cumplirán los requisitos o exigencias de accesibilidad legalmente establecidos.
- 2. Las personas en sillas de ruedas o con cualquier otro elemento necesario para la movilidad podrán acceder a los autobuses urbanos por la puerta central y deberán posicionarse en el lateral del vehículo, en el espacio reservado para personas usuarias en silla de ruedas.
- 3. En los autobuses urbanos serán aceptados los perros guía, de asistencia y de seguridad debidamente identificados, que viajarán junto a su dueño/a.
- 4. En los autobuses urbanos podrán ser transportados pequeños animales domésticos, siempre que sus dueños/as los lleven en receptáculos idóneos, no produzcan molestias por su olor o ruido, y no contravengan lo establecido en el artículo 14.3 e. anterior.
- 5. Acceso de niños o niñas en coches, sillas y carritos:
 - a. Se autoriza el acceso de niños/as de hasta tres años de edad en coches o sillas abiertos a los autobuses de las líneas de la empresa concesionaria, siempre que



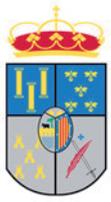
éstos reúnan las condiciones técnicas de acceso (piso bajo) y los/as niños/as vayan sujetos con las medidas de seguridad oportunas (cinturón, arnés o elemento homologado a tal efecto). No se permitirán en el interior de los autobuses coches, sillas y carritos sin plegar que no transporten niños/as.

- b. Deberá ponerse en conocimiento de la persona quien conduce el autobús la intención de subir al mismo con un coche o silla, accediendo al mismo por su puerta central.
- c. El coche o silla se colocará en la plataforma central del autobús y en la zona habilitada para el transporte de personas con movilidad reducida, en posición longitudinal, de forma que el/la niño/a quede situado/a en sentido contrario a la marcha del autobús, activándose por parte del adulto acompañante los dispositivos de frenado de las ruedas del coche o silla.
- d. En ningún caso la colocación de coches o sillas dificultarán el tránsito de las demás personas usuarias, ni el acceso o la salida del autobús.
- e. El/la niño/a que no pueda estar sujeto/a a la silla con el cinturón de seguridad o elemento homologado a tal efecto deberá ser cogido/a en brazos o bien portado/a en arnés por el adulto acompañante para poder viajar en autobús y la silla se colocará plegada en el lugar habilitado.
- f. Cuando no exista espacio en la zona del autobús destinada al transporte de personas con movilidad reducida, no se permitirá el acceso de coches o sillas que transporten niños/as sin plegar. Las personas con movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas siempre gozarán de preferencia para ubicarse en la zona del autobús habilitada a tales efectos, aun cuando accedan al mismo con posterioridad a quienes porten coches o sillas abiertas.
- g. El adulto acompañante del niño/a es el único responsable del cumplimiento de estas normas de seguridad, siendo igualmente responsable de los daños que pudieran derivarse por el uso y/o colocación del coche o silla.

CAPÍTULO II. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO.

Artículo 16. Obligaciones de las personas usuarias.

1. Será obligación principal de las personas usuarias la observancia de todas y cada una de las disposiciones de este Reglamento que les afecten. Además, deberán atender las indicaciones que, sobre el servicio y sus incidencias, realice el personal de la empresa concesionaria, que está facultado para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.
2. Las personas usuarias deberán reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de personas usuarias. Además, se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de las demás personas usuarias o la de la persona que conduce el vehículo, así como de aquellos comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para otras personas, usuarias del servicio o del personal de la empresa concesionaria. Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o en cualquier forma perjudiquen el patrimonio de la empresa concesionaria.

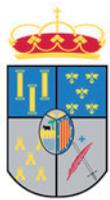


3. No se permitirá la entrada o, en su caso, se ordenará la salida del autobús a toda persona que infrinja las disposiciones anteriores. A tal efecto, el personal de la empresa concesionaria podrá solicitar la intervención de los agentes de la autoridad.
4. Serán, además, obligaciones específicas de las personas usuarias las siguientes:
 - a. Atender las indicaciones que formule el personal de la empresa concesionaria, en orden a la correcta prestación del servicio, así como también las que resulten de los paneles de información y avisos colocados a la vista en los autobuses y en las marquesinas, paradas, etc., del transporte público urbano.
 - b. En las paradas que compartan dos o más líneas de autobús, realizar una señal a quien conduce el autobús que se aproxime y que corresponda con la línea que desea tomar.
 - c. Acceder al autobús por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de salida de las personas usuarias, salvo las personas autorizadas.
 - d. Obtener un billete ordinario y/o validar una tarjeta con un título de transporte autorizado en el momento de acceder al autobús urbano, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición del personal de la empresa concesionaria y/o del Excmo. Ayuntamiento habilitados para ello.
 - e. No llevar objetos, paquetes o bultos de mano que se opongán a lo establecido en el artículo 14.3 e. de este Reglamento.
 - f. No viajar con animales, salvo perros guía, de asistencia o seguridad debidamente autorizados, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados en receptáculos idóneos, no produzcan molestias por su olor o ruido, y no contravengan lo dispuesto en el apartado anterior.
 - g. Respetar la señalización de los asientos de utilización preferente por las personas de movilidad reducida, mujeres embarazadas y personas de edad avanzada.
 - h. No obstaculizar la circulación de las demás personas usuarias en el interior de los autobuses.
 - i. Presionar el pulsador de parada solicitada para descender del autobús con antelación suficiente, haciéndolo cuando éste se encuentre detenido en la parada y por las puertas destinadas al efecto, y, en todo caso, en las paradas de final de trayecto, excepto en aquellas líneas en que esté expresamente autorizado.
 - j. Entregar a la persona que conduce el autobús los objetos que otras personas usuarias se hayan dejado olvidados en el interior del mismo.

Artículo 17. Otras normas de comportamiento. Prohibiciones.

Las personas usuarias deberán respetar las siguientes prohibiciones:

1. Por razones de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas al efecto. Las personas usuarias no podrán entrar o salir del autobús una vez que haya sido cerrada la puerta de acceso/salida y se haya iniciado la maniobra de salida de la parada, excepto en los supuestos contemplados al respecto en el artículo 19.
2. Una vez que el vehículo esté en marcha, las personas usuarias no podrán sacar fuera del mismo, por puertas o ventanas, cualquier parte del cuerpo.

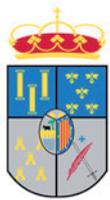


3. Entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados, respectivamente, a estos fines.
4. Acceder al autobús cuando la persona que lo conduce haya hecho la advertencia de que está completo.
5. Viajar sin haber obtenido un billete ordinario, sin estar en posesión de un título electrónico o digital o sin haber validado la tarjeta con el título de transporte en el momento de acceder al autobús. En cualquier otro caso, se considerará a todos los efectos que no dispone de título válido de transporte para realizar el trayecto.
6. Hablar o distraer a quien conduce el autobús, excepción hecha de asuntos relacionados con el servicio cuando el vehículo esté parado.
7. En el interior de los autobuses está prohibido comer o beber, excepto agua, así como fumar y consumir sustancias tóxicas o estupefacientes.
8. Utilizar sin causa justificada cualquiera de los elementos de seguridad o socorro instalados en los autobuses para casos de emergencia.
9. Distribuir publicidad, pegar carteles, mendigar, vender bienes o servicios y realizar actividades musicales o teatrales en el interior de los vehículos.
10. Utilizar radios y/o aparatos de reproducción de imagen/sonido de modo que produzcan molestias a las demás personas usuarias.
11. Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y el exterior de los vehículos, así como tirar o arrojar desperdicios.
12. Viajar en lugares diferentes de los destinados para las personas usuarias o en condiciones peligrosas o inadecuadas.
13. Observar conductas que impliquen la falta del debido respeto hacia las otras personas usuarias o hacia el personal de la empresa concesionaria.
14. Manipular la apertura o cierre de las puertas del autobús y cualquier otro mecanismo del vehículo reservado al personal de la empresa concesionaria.
15. El acceso al autobús está prohibido a quienes se hallen a juicio del personal de la empresa concesionaria en estado evidente de embriaguez o bajo los efectos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

CAPÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

Artículo 18. Información.

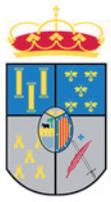
1. La empresa concesionaria se ocupará de que las personas usuarias sean informadas sobre las características de prestación del servicio de transporte público urbano, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada mediante los procedimientos que en cada caso se articulen, así como en su página web y en la app para dispositivos móviles.
2. La empresa concesionaria asegurará la adecuada y actualizada publicidad de los horarios e itinerarios de las líneas en las marquesinas y paradas, la página web, app para dispositivos móviles y a través de folletos informativos que pondrá a disposición de las personas usuarias gratuitamente en la Oficina de Atención al Cliente.



3. La empresa concesionaria editará de manera periódica una guía del transporte urbano. En cualquier caso se actualizará cuando se realicen modificaciones de carácter no provisional en recorridos de líneas o en el servicio.
4. En el interior de los autobuses urbanos figurarán expuestas las tarifas vigentes en cada momento, así como el importe de la sanción prevista para la persona que carezca de título de transporte válido y un extracto de los dispositivos de este Reglamento.
5. Las modificaciones o alteraciones del servicio, con carácter general, deberán ser puestas en conocimiento de las personas usuarias con la antelación suficiente, siempre que sea posible.
6. Los cambios de tarifas, una vez que sean oficiales, se anunciarán oportunamente a las personas usuarias con suficiente antelación.
7. Facilitar al Excmo. Ayuntamiento de Salamanca cualquier tipo de inspección y verificación relativas a medios e instalaciones.

Artículo 19. Paradas.

1. En las paradas que no sean provisionales figurará la información del servicio establecida.
2. Las paradas podrán ser cabeceras o intermedias. Las cabeceras de línea, o de final de trayecto, serán obligatorias y servirán para la regularización de horarios. Las intermedias son aquellas en las que el autobús, con carácter general, parará solo el tiempo necesario para la entrada y salida de personas usuarias que lo hayan solicitado.
3. Cualquier incidencia (supresión temporal de una parada) habrá de ser notificada al público con la antelación suficiente siempre que sea posible.
4. Cuando coincidan varios autobuses en una misma parada, se entenderá que solamente los dos primeros autobuses se hallan en posición de parada para tomar y dejar personas usuarias del servicio.
5. Por motivos de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas, salvo justificadas y excepcionales necesidades del servicio. No obstante, el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca podrá autorizar a la empresa concesionaria la realización de otras paradas para dejar personas dentro del recorrido habitual de las líneas que se determinen y en las condiciones que se establezcan en el correspondiente acuerdo municipal, así como en las paradas a demanda, que se podrían realizar bajo las siguientes condiciones:
 - a. Única y exclusivamente en las líneas del servicio nocturno en los días de la semana que determine el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca.
 - b. Jamás el autobús modificará el recorrido que tiene establecido.
 - c. Pueden solicitarlo mujeres, menores de edad no acompañados, mayores de 65 años y personas con capacidades diferentes.
 - d. La Policía Local de Salamanca, atendiendo a la seguridad vial y de las personas, concretará dónde se podrán establecer las posibles paradas; únicamente en las líneas nocturnas entre las paradas ya existentes oficialmente y de manera que, a ser posible, la distancia entre una parada y la siguiente no haya una distancia superior a 100 m.



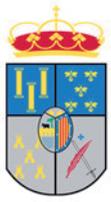
- e. Se solicitará a la persona que conduzca el autobús cuando se acceda al mismo o con suficiente antelación.
- f. Solamente podrán ser usadas para bajar del autobús y nunca para subir; la salida del autobús se realizará por la puerta delantera.
- g. El/La conductor/a determinará la procedencia o no de acceder a la solicitud de parada.

Artículo 20. Vehículos.

1. Los autobuses cumplirán estrictamente todas las prescripciones técnicas que se recojan en los pliegos del contrato, tanto en el pliego de cláusulas administrativas particulares como, fundamentalmente, en el pliego de prescripciones técnicas particulares.
2. El número de autobuses dispuestos para la prestación del servicio serán los necesarios para una adecuada prestación del mismo.
3. La empresa concesionaria garantizará el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidos a los autobuses, así como la instalación y el adecuado funcionamiento de los instrumentos que hayan de instalarse en los mismos para el control de las condiciones de prestación del servicio.
4. Los autobuses del transporte público urbano habrán de mantenerse en todo momento con las debidas condiciones técnicas y de seguridad, y en buen estado de conservación y limpieza.
5. Los autobuses llevarán los elementos identificativos interiores y exteriores que establezca y/o autorice el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca.
6. Capacidad de los autobuses: En un lugar visible del interior del vehículo se hará constar el número de plazas sentadas y el número máximo de personas de pie que puede llevar el vehículo, así como, en su caso, el número de sillas de ruedas permitidas.
7. Las personas usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentadas, a lo que sólo tendrán derecho habiendo asientos vacíos. Los asientos del autobús serán ocupados libremente por las personas usuarias sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida, embarazadas o personas de la tercera edad.

Artículo 21. Personal de la Empresa concesionaria.

1. El personal de la empresa concesionaria deberá tratar con corrección a las personas usuarias del servicio y atenderá con la debida consideración las peticiones de ayuda e información sobre el servicio.
2. El personal de la empresa concesionaria que se relacione directamente con el público deberá ir correctamente uniformado y presentar un estado de aseo y decoro acorde con el servicio público que se presta.
3. El personal de la empresa concesionaria prestará atención al cumplimiento íntegro de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación de la empresa concesionaria hacer cumplir a todo su personal las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto al servicio y a las personas usuarias resulten de su normativa interna.



4. La inspección de la empresa concesionaria y quienes conducen los autobuses están facultados para exigir a las personas usuarias el cumplimiento de las normas y disposiciones de este Reglamento, y para solicitar a tales fines, en caso necesario, la intervención de los agentes de la autoridad.
5. El personal de la empresa concesionaria no está obligado a facilitar sus datos personales, salvo ante los representantes de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo requieran.
6. La persona que conduce el autobús es el responsable del mismo y deberá cumplir con total profesionalidad la normativa reguladora del tráfico y seguridad vial, las disposiciones de este Reglamento y la normativa interna de la empresa concesionaria, ejerciendo sus prerrogativas con amabilidad y corrección. Además, deberá conducir el autobús con suavidad, velando en todo momento por la seguridad de las personas usuarias, peatones y otros vehículos.
7. Durante la prestación del servicio, el responsable del autobús atenderá las instrucciones que en materia de organización, coordinación, supervisión y control del servicio tiene encomendadas la inspección de la empresa concesionaria.
8. Cuando el responsable del autobús aprecie que éste ya está completo, no permitirá el acceso de más personas usuarias, hasta que éstas vayan bajando en paradas sucesivas.
9. El responsable del autobús entregará en las oficinas de la empresa concesionaria los objetos que las personas usuarias se hayan olvidado en el autobús.
10. En relación con el cobro, son funciones de quien conduce el autobús:
 - a. Entregar el billete correspondiente.
 - b. Vigilar la correcta validación de los títulos de transporte en vigor.

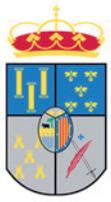
Artículo 22. Inspección y control.

1. Corresponde al Excmo. Ayuntamiento de Salamanca la vigilancia e inspección del servicio público de transporte urbano regular de personas usuarias de autobús, a los efectos de asegurar que la empresa concesionaria cumple con los derechos y obligaciones establecidos en el presente Reglamento de quien utiliza el autobús y de quien lo conduce, así como con el resto de las disposiciones que sean de aplicación al servicio.
2. Serán tareas principales del personal de inspección y control de la empresa concesionaria la regulación del servicio y los controles de billeteaje, la coordinación del servicio en los casos de modificaciones y alteraciones, y el apoyo a quien conduce el autobús en el desempeño de sus funciones.
3. Las tareas de vigilancia e inspección a que se refiere este artículo se efectuarán por personal propio de la empresa concesionaria, sin perjuicio del personal que pueda designar el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca, además del expresamente fijado en el Contrato.

CAPÍTULO IV. OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 23. Oficina de atención al cliente.

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

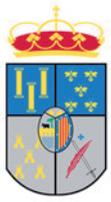


presta la empresa concesionaria, realizará los trámites correspondientes a la expedición, gestión, renovación, etc., de las tarjetas y abonos de transporte, y atenderá adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas en relación con dicho servicio público.

2. La dirección y medios de contacto con la oficina de atención a las personas usuarias serán publicados en la web y demás soportes informativos, pudiéndose dirigir a ella clientes y público en general para expresar su valoración del servicio y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.
3. El Excmo. Ayuntamiento de Salamanca como responsable del tratamiento de datos de carácter personal, encomienda a la empresa concesionaria del servicio público de autobuses urbanos como encargado del tratamiento, la gestión del tratamiento de los datos de carácter personal, y le permite acceder y proceder al tratamiento de datos personales titularidad del responsable del tratamiento, a los fines de la Gestión de Servicio Municipal indicado, con el fin de dar cumplimiento a la normativa de Protección de Datos Personales y, principalmente con lo dispuesto en el artículo 28, del Reglamento (UE) 2016/769 del Parlamento Europeo (RGPD) al tratamiento de datos personales Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas y la vigente Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa aplicable.

Artículo 24. Hojas de reclamaciones.

1. Las personas usuarias podrán presentar reclamaciones relativas al funcionamiento del servicio mediante las correspondientes hojas de reclamaciones que la empresa concesionaria pondrá a su disposición en la oficina de atención al usuario y en los vehículos, así como en su página web.
2. Las hojas de reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por dos ejemplares: el original para la empresa concesionaria, quien entregará una copia al Excmo. Ayuntamiento, y el segundo ejemplar para quien realiza la reclamación.
3. En ningún caso se admitirán denuncias anónimas.
4. En todas aquellas reclamaciones en las que conste la identidad de la persona que las haya formulado, se le enviará por la empresa concesionaria, en el plazo máximo de doce días hábiles a partir del siguiente a su recepción, contestación a la reclamación formulada, una vez estudiados los hechos que ocasionan la queja.
5. Si quien reclama no estimara satisfecha de modo adecuado su reclamación, podrá plantear la cuestión al Excmo. Ayuntamiento. A tal efecto, deberá aportar la documentación de que disponga sobre la reclamación efectuada y la comunicación recibida de la empresa concesionaria.
6. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho a presentar reclamaciones ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor y/o cualquier otra instancia que se considere procedente.
7. No podrán realizarse reclamaciones a bordo de los autobuses. Las reclamaciones se presentarán, únicamente en la oficina de atención al usuario o de manera digital a través de su página web.



Artículo 25. Objetos perdidos en los autobuses urbanos.

1. Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se entregarán por el personal de la empresa concesionaria a la finalización diaria del servicio en las cocheras.
2. Los objetos no reclamados a la empresa concesionaria por quien los haya perdido, serán entregados periódicamente por ésta en las dependencias de la Policía Local; esta periodicidad será, como máximo, semanal.

CAPÍTULO V. DAÑOS A LAS PERSONAS USUARIAS.

Artículo 26. Daños a las personas usuarias.

1. La empresa concesionaria tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales imputables a la empresa concesionaria que se produzcan a las personas usuarias del servicio.
2. Cuando se produzcan daños personales o materiales a las personas usuarias en el interior de los autobuses urbanos, aquéllas deberán comunicar tal circunstancia a quien conduce el vehículo. Para que sea exigible la reparación o indemnización deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto.
3. Los bienes y objetos que las personas usuarias lleven consigo durante los trayectos se entenderá que lo realizan bajo su exclusiva guardia y custodia, sin que pueda atribuirse a la empresa concesionaria y a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro.

TÍTULO IV INFRACCIONES Y SANCIONES.

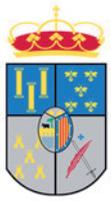
Artículo 27. Infracciones.

1. El incumplimiento por parte de las personas usuarias de las prohibiciones y obligaciones que prevé este Reglamento serán consideradas infracciones conforme a lo que establece en el apartado 11 del artículo 82 de la Ley 9/2018, de 20 de diciembre, de Transporte Público de Viajeros por Carretera de Castilla y León.
2. La empresa concesionaria del servicio público de transporte urbano por autobús de Salamanca denunciará ante el Excmo. Ayuntamiento de Salamanca las infracciones que se cometan por las personas usuarias.
3. Si la persona infractora se niega a identificarse ante al personal de la empresa concesionaria, ésta podrá recabar el auxilio de los agentes de la Policía Local.
4. Los hechos que por su naturaleza puedan tener trascendencia penal serán denunciados por la empresa concesionaria ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Artículo 28. Responsabilidad.

Serán responsables de las infracciones:

1. Las personas usuarias mayores de 14 años causantes de la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción. En el caso de las personas menores de 14 años y las personas inimputables, responderán sus progenitores, tutores o cuidadores legales, según el caso.



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

Artículo 29. Sanción por viajar sin título de transporte válido.

1. Las personas usuarias que carezcan de título de transporte válido, según lo indicado en el presente Reglamento, serán sancionadas con una multa de 100 euros.
2. Con independencia de la sanción a que se refiere este apartado, en el caso de que la persona usuaria infractora continúe el viaje, ésta deberá abonar o validar el título de transporte correspondiente. En caso de que no lo realice deberá bajarse en la parada inmediata siguiente.

Artículo 30. Sanciones.

Con independencia de la sanción contemplada por viajar sin título de transporte válido, las infracciones serán sancionadas de conformidad a lo establecido en los artículos 83 y 86 de la Ley 9/2018, de 20 de diciembre, de Transporte Público de Viajeros por Carretera de Castilla y León.

Artículo 31. Prescripción.

Las infracciones y las sanciones prescribirán conforme a lo establecido en las normas vigentes que sobre esta materia establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, salvo cuando se trate de infracciones leves, en cuyo caso el plazo de prescripción será de un año.

Artículo 32. Competencia y procedimiento.

1. Corresponde al Excmo. Ayuntamiento de Salamanca, como administración titular del servicio, la tramitación de los correspondientes expedientes de infracción y, si procede, la imposición de sanciones, previas las actuaciones que resulten preceptivas.
2. El procedimiento para la imposición de sanciones previstas en este Reglamento se ajustará a lo dispuesto en las normas del procedimiento administrativo sancionador.
3. La ejecución de las resoluciones sancionadoras se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo y el Reglamento General de Recaudación.

Artículo 33. Indemnizaciones.

La imposición de la sanción que corresponda será independiente de la obligación para quien haya cometido la infracción de indemnizar los daños y perjuicios que haya causado.

DISPOSICIÓN FINAL.

El presente Reglamento entrará en vigor una vez transcurrido el plazo de quince, 15, días hábiles desde la publicación íntegra de su texto en el Boletín Oficial de la Provincia de Salamanca.