



*Ajuntament d'ELX*

**REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN  
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE  
URBANO DE VIAJEROS EN AUTOBÚS  
DE LA CIUDAD DE ELCHE**

Fecha de aprobación Pleno: 25/09/2006

Fecha publicación BOP: 18/10/2006



## ÍNDICE

TÍTULO I.-DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO II.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Capítulo I.- Trazado

Capítulo II.- Paradas

Capítulo III.- Tarifas

Capítulo IV.-Billetes

Capítulo V.-Seguro

Capítulo VI.-Servicios y Horarios

TÍTULO III.- SERVICIOS NO REGULARES

TÍTULO IV.- DE LOS VEHÍCULOS

TÍTULO V.-INSTALACIONES FIJAS

TÍTULO VI.- PERSONAL DE SERVICIO

a. Normas Generales

b. Personal de Inspección

c. Conductores – Perceptores

TÍTULO VII.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

TÍTULO VIII.- VIAJES GRATUITOS O BONIFICACIONES EN LOS VEHÍCULOS.

TÍTULO IX

a. Accidentes

b. Perdida De Objetos

TÍTULO X.-RECLAMACIONES Y ESCRITOS

TÍTULO XI.-FALTAS Y SANCIONES

TÍTULO XII

DISPOSICIONES FINALES



## REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE VIAJEROS EN AUTOBÚS DE LA CIUDAD DE ELCHE

### TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.

La prestación del Servicio de Transporte Urbano de Viajeros en Autobuses dentro del término municipal de Elche, se regirá por lo dispuesto en este Reglamento y resto de normas que le son de aplicación.

Artículo 2º.

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 3º.

El Servicio ostentará, en todo momento, la calificación de 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 en la materia.

### TÍTULO II.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

#### CAPÍTULO 1º.- TRAZADO

Artículo 4º.



La Red de líneas responderá en cada momento, previo 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 la misma la máxima difusión posible, con la antelación suficiente, para general conocimiento, y al menos en los siguientes medios:

- .- En la página web del servicio (auesa.es)
- .- En el interior de los autobuses.
- .- En paradas y marquesinas
- .- En los paneles S.A.E.
- .- Con folletos informativos y en caso de que la modificación sea significativa se efectuará campaña en radio y prensa

Artículo 5º.

Las sugerencias de los ciudadanos sobre cambio de la estructura de la Red se canalizarán a través del Ayuntamiento de Elche quién previo informe de la Empresa Concesionaria del Transporte Urbano, y si procediese adoptará la resolución definitiva.

Artículo 6º.

En todos los puntos de parada deberá de existir información suficiente para el usuario, que incluirá, esquema del recorrido de las líneas que incidan en dicho punto, así como las horas de comienzo y terminación del servicio, y frecuencia de paso aproximada por dicha parada.

## CAPÍTULO 2º.- PARADAS

Artículo 7º.

El número y situación de cada parada será fijado por el Ayuntamiento, previo informe del concesionario, quien podrá modificarla de la forma que considere más conveniente al interés público.

Las paradas se clasifican en paradas de final de línea, paradas de regulación y paradas eventuales.

Artículo 8º.



Serán consideradas finales de línea aquellas paradas que marcan el comienzo y el final del recorrido. Serán de parada obligatoria y servirán de regulación de horarios.

## Artículo 9º.

Serán de regulación aquellas paradas que sin constituir final de línea sirven para regular el horario. En ella es obligatorio parar pero el vehículo no ha de quedar vacío de usuarios. En estas paradas se indicará esta circunstancia.

## Artículo 10º.

Las paradas eventuales serán aquellas en las que el vehículo tan solo se estacionará cuando el usuario haya solicitado descender del vehículo, pulsando el timbre/avisador; o cuando el conductor observe que las personas situadas en dichas paradas solicitan ascender al vehículo, y si la capacidad del autobús lo permite en ese momento.

## Artículo 11º.

Cualquier alteración, en la ubicación de una parada habrá de ser notificada al usuario, en la forma prevista en el artículo 4º.

## Artículo 12º.

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

## Artículo 13º.

Dentro de la señalización de las paradas, el Concesionario instalará los elementos necesarios para avisar a los usuarios del tiempo de llegada del próximo autobús (SAE), - Servicio de Ayuda a la Explotación-, en función del criterio de mayor afluencia de usuarios, en el mayor número posible de paradas, así como la instalación o desarrollo de cualquier otro mecanismo que informe a los usuarios sobre el tiempo de llegada del próximo autobús a su parada.



## CAPÍTULO 3º.- TARIFAS

### Artículo 14º.

Las tarifas que rigen en el Servicio serán las aprobadas por los Organismos Competentes, y cualquier modificación de las mismas habrá de realizarse de acuerdo con la legislación vigente en cada momento.

### Artículo 15º.

Una vez aprobada en forma procedente la modificación de tarifas, habrá de anunciarse al usuario, en la forma determinada en el Art. 4.

### Artículo 16º.

No serán válidas otras tarifas para la Empresa Concesionaria que las oficialmente autorizadas, cuyo importe habrá de ser abonado por los usuarios, sin otras excepciones que las expresamente consignadas en el presente Reglamento o en la propia disposición que se apruebe.

## CAPÍTULO 4º.- BILLETES Y TARJETAS MULTIVIAJES O BONOS

### Artículo 17º.

Los diferentes tipos de billetes así como las tarjetas multiviaje o bonos, son los títulos de transporte que habilitan para la utilización del Servicio de Transporte Urbano de Viajeros en Autobús de Elche. Su denominación, características y prestaciones serán las que al efecto, determine y apruebe el Ayuntamiento. En la actualidad son los siguientes:

Billete Ordinario o Disuasorio

Billete Servicio Especial

Tarjeta o Bono Bus Ordinario (10 viajes)

Tarjeta o Bono Bus Escolar (10 viajes)

Tarjeta o Bono Bus Joven ( 10 viajes ) Tarjeta o Bono Bus Familia Numerosa ( 10 viajes )

Tarjeta o Bono Bus Mensual

Tarjeta Dorada (Ordenanza Reguladora del acceso al Autobús para Mayores y Pensionistas).



## Artículo 18º.

Tendrán derecho al uso de las anteriores Tarjetas o Bono Bus los siguientes usuarios:

**Tarjeta o Bono Bus Ordinario** (10 viajes), cualquier usuario que la adquiera y la mantenga en correcto estado de uso.

**Tarjeta o Bono Bus Escolar** (10 viajes), tendrán derecho los menores de 16 años.

**Tarjeta o Bono Bus Joven** ( 10 viajes ), tendrán derecho los mayores de 16 años y menores de 26 años, y que dispongan de carné escolar o similar.

**Tarjeta o Bono Bus Familia Numerosa** ( 10 viajes ), tendrán derecho los titulares de carné de familia numerosa en vigor.

**Tarjeta o Bono Bus Mensual** cualquier usuario que la adquiera y la mantenga en correcto estado de uso.

**Tarjeta Dorada**, tendrán derecho los usuarios clientes según Ordenanza Reguladora del acceso al Autobús para Mayores y Pensionistas del Ayuntamiento de Elche.

## Artículo 19º.

El Billete Ordinario, o Tarjetas o Bono Bus Ordinario y el Mensual podrán ser utilizados de forma indistinta por cualquier persona libremente, mientras que las Tarjetas o Bono Bús Escolar, Joven, Familia Numerosa y Dorada, solo podrán ser utilizadas por las personas autorizadas y acreditadas a tal fin, de acuerdo al artículo 18.

## Artículo 20º.

Los viajeros deberán de comprobar la correcta utilización y validación de los títulos de transporte. El uso incorrecto o fraudulento de los títulos de transporte faculta a los empleados de la Empresa para su retirada

## Artículo 21º.

Los diferentes tipos de tarjetas, deberán ir en soporte sin contacto, expedidas por la Empresa concesionaria. La petición de la tarjeta lleva implícito el pago de una fianza para su uso (que será devuelta en caso de que sea restituida la misma) y conllevará su sustitución por parte de la empresa en caso de deterioro, siempre y cuando no sea producido por mal uso o manipulación de la misma.

Para las tarjetas Doradas se estará a lo establecido en su ordenanza reguladora.



## Artículo 22º.

Todo viajero deberá estar provisto, y conservar desde el inicio del viaje un título de transporte válido excepto los menores de cuatro años.

Los viajeros que adquieran billete a bordo del autobús deberán abonar el importe en moneda fraccionaria, pudiendo los empleados de la Empresa **devolver moneda hasta 10 €**

En el caso de recarga de otros tipos de bonos o tarjetas multiviaje, si se hiciera en el autobús, el usuario procurará hacerlo con el importe exacto o como máximo el billete de curso legal más próximo al precio de la recarga.

## Artículo 23º.

Los usuarios provistos de títulos de transporte defectuosos, tendrán derecho a canjearlos por otros válidos, siempre y cuando el deterioro no sea producido por mal uso o manipulación, en cuyo caso deberá de abonar la fianza para la adquisición de una nueva tarjeta.

## Artículo 24º.

El viajero que a requerimiento de personal debidamente autorizado no exhiba título válido de viaje, será sancionado con multa cuya cuantía será de veinte veces el importe de la tarifa de un billete ordinario además de las sanciones administrativas que procedan.

## CAPITULO 5º. DEL SEGURO

### Artículo 25º.

La Empresa Concesionaria responderá a través del correspondiente seguro, de cuantas indemnizaciones correspondan en caso de siniestro.

Para tener derecho a estas prestaciones será necesaria la presentación del título de transporte correspondiente junto con la acreditación de los daños sufridos.

## CAPITULO 6º.- SERVICIO Y HORARIOS

### Artículo 26º.



El Servicio de Transporte Urbano de Viajeros se efectuará con carácter permanente, en días laborables y festivos, sin interrupción, durante el horario fijado en cada momento por el Ayuntamiento y con un mínimo de 7'00 horas 15 minutos de comienzo de servicio hasta las 22'00 horas 15 minutos de final de servicio.

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

## Artículo 27º.

El Ayuntamiento de Elche, establecerá un número de líneas e itinerarios adecuados, con trayectos de ida y vuelta o sentido circular, para facilitar la comunicación entre todas las áreas de la Ciudad. Los itinerarios de dichas líneas podrán ser modificados en razón del interés público a fin de mejorar el tráfico, cuando se altere el sentido o duración de la circulación en alguna de las vías públicas del recorrido, o la aparición de nuevas barriadas o enclaves urbanos haga necesaria la ampliación o modificación de los Servicios de Transporte Urbano de Viajeros en Autobús. Asimismo, se podrá alterar provisionalmente el itinerario, con acortamiento del recorrido o desviación de ruta, por obras o acontecimientos especiales.

## Artículo 28º.

El cuadro explicativo de horarios y frecuencias de todas las líneas deberá estar expuesto en las paradas de información de dichas líneas.

## Artículo 29º.

Cualquier alteración permanente del horario que la Empresa Concesionaria determine, deberá de ser aprobada por el Ayuntamiento de Elche, así como comunicada al usuario.

Las alteraciones de recorridos y horarios que se produzcan de forma imprevisible, se comunicarán al usuario y se informará a los Servicios Técnicos Municipales correspondientes.

## Artículo 30º.

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



## Artículo 31º.

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

## Artículo 32º.

La regulación de los vehículos en ningún caso podrá suponer un estacionamiento en las paradas destinadas al efecto, superior a cinco minutos.

## Artículo 33º.

La Empresa prestataria del Servicio no podrá introducir alteración alguna en las condiciones, medios personales, materiales auxiliares adscritos al servicio o nuevos, sin conocimiento y autorización del Ayuntamiento.

## Artículo 34º.

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 del servicio las normas relativas al servicio.

## Artículo 35º.

El conductor de cada vehículo cumplimentará, durante el período de prestación de su servicio, la hoja de ruta, según 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 billete si la expedición de estos es manual y recaudación. La Empresa queda obligada, una vez recabadas estas hojas de ruta, a ponerlas a disposición del Ayuntamiento para su inspección y control.

El conductor rellenará, en el caso de avería o siniestro un parte o libro de averías.

## **TÍTULO III. SERVICIOS NO REGULARES**

## Artículo 36º.



Los servicios que no tengan carácter de regulares podrán ser de dos clases: especiales y extraordinarios.

Son especiales los que se realicen, con independencia de los regulares, con motivo de espectáculos, festividades, ferias, con ocasión de aglomeraciones de público, en determinados acontecimientos, etc. Estos servicios son de carácter público, teniendo derecho a su utilización cuantos usuarios lo deseen y cumplan las condiciones reglamentarias.

Para atender los Servicios Especiales, podrá disponerse si así lo exigen las circunstancias, de vehículos de otras líneas con menor demanda de viajeros, siempre que en ningún caso queden desatendidos los usuarios de las mismas.

Los Servicios Extraordinarios serán aquellos que en determinadas ocasiones, o de forma periódica, puedan establecerse en atención a organismos, Empresas o sectores concretos, y a su utilización tendrán derecho las personas determinadas por quienes sean contratados dichos servicios y siempre previa autorización del Ayuntamiento y considerando el interés público general (p.ej. transporte de escolares a visitas del M.A.H.E ).

Artículo 37º.

Tanto las tarifas de los Servicios Especiales como la de los Servicios Extraordinarios habrán de ser aprobadas por el Ayuntamiento, fijándose su cuantía por viaje. El establecimiento y supresión de estos servicios deberán de anunciarse a los usuarios en la forma prevista en el artículo 4º.

Artículo 38º.

El recorrido, paradas, frecuencias, etc. de los Servicios Especiales, serán determinadas por el Ayuntamiento.

## **TÍTULO IV.- DE LOS VEHÍCULOS**

Artículo 39º.

Los vehículos tan solo podrán prestar servicio en las debidas condiciones de sanidad, limpieza y estado de conservación técnica, y con la revisión de I.T.V. que reglamentariamente le corresponda a cada uno.



Artículo 40º.

La limpieza tanto exterior como interior habrá de ser esmerada, y completa.

Artículo 41º.

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 de los viajeros y transeúntes.

Artículo 42º.

Los vehículos deberán llevar en lugar visible, avisos que indiquen:

En el interior: Resumen de este Reglamento, en lo que afecta al usuario como al personal de la Empresa.

En el Exterior: Visible desde el exterior deberá llevar número de orden de vehículo y línea en la que presta el servicio.

Artículo 43º.

Los asientos del vehículo serán ocupados libremente por los viajeros sin preferencia alguna, salvo expresa indicación de reserva especial o preferente, destinados personas con alguna discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas, entre otros colectivos.

Artículo 44º.

Los usuarios no podrán exigir en ningún caso viajar sentados, a lo que solo tendrán derecho cuando existan asientos vacíos.

Artículo 45º.

No tendrá efecto ninguna reserva de asientos en los viajeros, y ocupar estos corresponderá al usuario que primero tenga acceso al mismo, salvo lo previsto en el artículo 43º.

Artículo 46º.



Los vehículos deberán ir provistos de ventanillas, o similar, que deberán ir cerradas en todo momento, excepto en los casos en que los equipos de climatización estén averiados.

## TÍTULO V. INSTALACIONES FIJAS

Artículo 47º.

Será responsabilidad de la Empresa Concesionaria del Mobiliario Urbano, la instalación y el mantenimiento de los postes señalizadores de paradas y marquesinas, debiendo éstas estar en perfectas condiciones de uso, siendo el Ayuntamiento de Elche el que indicará los lugares susceptibles de ser habilitados con este tipo de material.

Artículo 48º.

Las señalizaciones de paradas deberán de ser claras, instaladas en un lugar visible, y conteniendo las indicaciones marcadas en el presente Reglamento, además del número de línea a que pertenezcan.

## TÍTULO VI. PERSONAL DE SERVICIO

### a. NORMAS GENERALES

Artículo 49º.

Todo el personal de la Empresa, relacionado directa o indirectamente con el público, deberá ir uniformado de acuerdo con las normas que al respecto dicte la Empresa, y previamente aprobado por el Ayuntamiento de Elche. Se entiende a estos efectos que tienen relación directa o indirectamente con el público, el personal de movimiento que realice su cometido permanente u ocasionalmente en los vehículos o en la vía pública.

Artículo 50º.

El personal que se refiere el artículo anterior deberá de actuar en todo momento de acuerdo con el respeto que el público merece.



## Artículo 51º.

El personal de la Empresa deberá cumplir con su deber con la máxima educación y respeto.

## Artículo 52º.

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 53º.

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

## Artículo 54º.

Si la discusión se produjese entre empleado y un usuario, por motivos del servicio, este viene en principio obligado a acatar la decisión de aquel, y denunciar el hecho si lo considerase procedente según los cauces previstos en el presente reglamento.

## Artículo 55º.

Se procurará que en caso de reprender o amonestar a un empleado en un acto de Servicio se haga al término de su 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 56º.

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



## b. PERSONAL DE INSPECCIÓN

### Artículo 57º.

Para 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 58º.

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

### Artículo 59º.

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

### Artículo 60º.

El Ayuntamiento dispondrá de Inspectores Municipales del Servicio, que tendrán libre acceso a los locales y dependencias del contratista, debiendo facilitárseles cuantos datos precisen relacionados con el funcionamiento de los servicios, pudiendo tener acceso a los datos estadísticos.

En caso de que se estime procedente, podrán los Servicios de Inspección del Ayuntamiento actuar sin previo aviso y sin distinción externa ninguna.

### Artículo 61º.

Competerá a la Empresa la vigilancia de que cada viajero lleve su billete o tarjeta debidamente cancelados. 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 62º.

El personal de inspección de la Concesionaria, en cada momento constituirá la máxima autoridad de la Empresa mientras permanezca en el vehículo y sus decisiones serán acatadas por los viajeros y por el personal de la Empresa siempre que sean relacionadas con el servicio, sin perjuicio de las reclamaciones que contra las mismas procedan.

## Artículo 63º.

Será facultad de la inspección hacer cumplir a los empleados de la Empresa en su sección de Movimiento (conductores de vehículos), y a los usuarios en general, las disposiciones vigentes, y concretamente cuanto se preceptúa en este Reglamento.

## Artículo 64º.

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

## Artículo 65º.

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, y a dar parte de todas las anomalías que observe.

Lo anterior, sin perjuicio de la incorporación de los vehículos de reserva necesarios.

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

## Artículo 66º.

La dirección de la Empresa Concesionaria, redactará instrucciones a las que deberá ajustarse la inspección en el desempeño de su cometido.

### c. CONDUCTORES – PERCEPTORES



Artículo 67º.

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

Artículo 68º.

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

Artículo 69º.

Actuará conforme a lo preceptuado en este Reglamento, siguiendo las instrucciones de la Dirección y las órdenes recibidas de sus mandos, de quienes podrá en su caso, dar ulterior parte, si así lo estimase.

Artículo 70º.

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

Artículo 71º.- Facultades:

Podrán impedir la entrada en los vehículos a:

Las personas en visible estado de intoxicación etílica o que se encuentren afectados por consumo de estupefacientes y en general, en cualquier estado o situación que atente al respeto debido a los restantes viajeros.

Las personas que porten animales, excepto perros guías o cuando se cumpla lo establecido en el artículo 18.2 de la Ordenanza Municipal Reguladora de la tenencia de Animales de Compañía y Potencialmente Peligrosos. En cualquier caso, será de aplicación lo establecido en el artículo d) del presente artículo.

Portando sustancias explosivas o peligrosas.

Portando bultos que no puedan ser llevados por los portadores encima de ellos mismos, molesten a los viajeros u ocupen el 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 los viajeros cuando se ha hecho la advertencia de que la totalidad de las plazas se hallan ocupadas.

A los viajeros que por cualquier circunstancia no pudiera abonar el billete o cancelar la tarjeta.

Podrán obligar a descender a los 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 alteren el orden, requiriendo a este fin el concurso de la Policía Local.

#### Artículo 72º.- Obligaciones:

Cumplir en todo momento, los preceptos del vigente Código de la Circulación y el horario de comienzo y terminación del servicio que se haya fijado con la Empresa.

Facilitar a los viajeros cuantos detalles soliciten en relación con el servicio.

Detener sus vehículos lo más cerca posible de las aceras, en los lugares que a tal fin existen, para que los viajeros puedan subir o descender sin peligro.

Efectuar la arrancada y la parada sin brusquedad.

Ir debidamente uniformados.

Aquellas otras que exija la correcta prestación del servicio.

#### Artículo 73º.- 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 cascos o auriculares conectados a aparatos receptores o reproductores de sonido.

Abandonar el vehículo durante el tiempo que hayan de prestar el servicio excepto por causa 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 de aquél para el que está autorizado el vehículo. Según placa indicativa que deberá de figurar en el interior de cada vehículo.

#### Artículo 74º.

La infracción del conductor u otro personal de la Empresa prestataria del servicio de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento, tendrá la consideración de falta leve o grave y la infracción de las prohibiciones se conceptuará como falta grave o muy grave. Ambas infracciones serán sancionadas de conformidad con lo preceptuado en el presente



Reglamento y / o en la cláusula 21 del Pliego de Condiciones Técnicas que regulan el Servicio de Transporte Urbano de Viajeros en Autobús de la Ciudad de Elche.

## **TÍTULO VII.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

Artículo 75º.

Toda persona que reúna los requisitos exigidos en el presente Reglamento, tendrá derecho a utilizar los autobuses de la Empresa que se hallen prestando servicio, de acuerdo con los horarios y líneas establecidas.

Artículo 76º

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

Artículo 77º.

Todo usuario en posesión del correspondiente billete o cualquier otro 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, bien en la Empresa concesionaria o en el Ayuntamiento de Elche. Se acompañará en todo caso, el correspondiente título de transporte.

Artículo 78º.

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 79º.

Tienen acceso gratuito los niños que no superen los cuatro años de edad, siempre que vayan acompañados de otra persona en posesión del billete correspondiente, superada esta edad satisfarán la tarifa completa.

## Artículo 80º.

Los títulos de transporte multiviaje podrán ser adquiridos por los usuarios en los puntos de venta que dispone la Empresa Concesionaria y en aquellos otros que, con la debida autorización, se habiliten al efecto.

a).- La relación de títulos de transporte con su régimen de utilización, así como las tarifas vigentes para los mismos, deberán estar expuestas al público en los autobuses y en los puntos de venta de los mismos de modo que sean claramente legibles para los usuarios.

b).- El usuario procurará, abonar la tarifa del billete con la moneda fraccionaria exacta, sin que ello sea óbice para que el conductor – perceptor esté obligado al cambio, siempre que no supere los 10 € en el caso de abono del billete ordinario. En el caso de recarga de otros tipos de abonos o tarjetas multiviaje, cuando se haga en el autobús, el usuario procurará hacerlo con el importe exacto o como máximo el billete de curso legal más próximo al precio de la recarga.

c).- El usuario deberá conservar el título de transporte en su poder hasta el final de trayecto.

d).- Los usuarios que no vayan provistos de billetes, bono – bus o tarjetas válidos para el viaje que realizan, habrán de satisfacer, además del importe del billete, una multa cuya cuantía será la establecida en el art. 24 este Reglamento, impuesta por el Ayuntamiento a requerimiento de los Agentes Municipales e Inspectores de Transporte.

e).- Las manipulaciones punibles de las tarjetas o bonos es motivo para que los conductores, inspectores y Policía Local las retengan hasta su completa aclaración.

## Artículo 81º.

El estacionamiento del vehículo en las paradas debe de hacerse por riguroso orden de llegada, que permita subir a los viajeros sin aglomeraciones, ni atropellos, respetando dicha prelación.

## Artículo 82º.

A la llegada del vehículo, el público ascenderá al mismo, una vez estacionado, por la puerta delantera y descenderá siempre al finalizar el viaje por la trasera o traseras.



## Artículo 83º.

Las paradas que tengan el carácter de eventuales, los usuarios situados en los postes de parada, y previa señal, tienen derecho a que el vehículo se estacione en la misma y se les abra la puerta de entrada a no ser que llegue completo de usuarios, en cuyo caso no se abrirá la puerta.

Si el vehículo fuese casi completo y no admitiese más que determinados usuarios, el conductor señalará el número de los que pueden subir, indicación que será rigurosamente observada.

## Artículo 84º.

No se permitirá a los usuarios subir al vehículo en cualquiera de las circunstancias señaladas en el art. 71.

## Artículo 85º.

El usuario tan pronto suba al autobús

Está obligado a:

1. Abonar o cancelar el título de viaje correspondiente cuando tenga más edad de cuatro años.
2. Llevar preparada moneda fraccionaria suficiente para el pago del billete al entrar en vehículo, sin que pueda obligarse al conductor a cambiar más de 10 €. En el caso de recarga de otros tipos de bonos o tarjetas multiviaje, cuando se haga en el autobús, el usuario procurará hacerlo con el importe exacto o como máximo el billete de curso legal más próximo al precio de la recarga.
3. El personal de la Empresa y resto de personas que por su condición o especial concesión les sea permitido viajar en los vehículos de la Empresa sin abonar el importe del billete, estarán obligadas a identificar su personalidad, exhibiendo su carné o tarjeta de identificación, a estos efectos la concesionaria llevará un registro de estos pases de favor, y siempre de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Condiciones que regula el servicio.
4. Los usuarios están obligados a conservar el título de viaje, sin deterioro y en condiciones de control durante su permanencia en el vehículo, así como para exhibirlo cuando sean requeridos para ello por los inspectores o por el propio conductor.
5. Guardar el debido respeto al conductor, acatando sus indicaciones para el mejor cumplimiento del servicio.
6. No distraer al conductor cuando el vehículo esté en marcha.



7. Para el caso de llevar un niño en sillita o carrito el acceso al autobús estará condicionado por la ocupación del mismo y la seguridad de los pasajeros, siendo el conductor el que en última instancia, permitirá ese acceso. Siempre que sea posible la sillita se deberá de llevar plegada. En todo caso, el acompañante deberá permanecer junto a la misma durante todo el trayecto.

Y tiene prohibido:

1. Apearse en paradas no autorizadas.
2. Subir cuando se haya hecho la advertencia de que el vehículo está completo.
3. Subir y bajar del vehículo cuando éste no se encuentre parado.
4. Montar portando cualquier animal (con excepción de perros guía), bulto o efectos que por su tamaño, clase, cantidad o mal olor puedan perjudicar a los demás viajeros o al vehículo, pongan en peligro la seguridad o entorpezcan el movimiento en su interior. En ningún caso se permitirán cargas superiores a 15 Kilogramos.
5. Fumar o consumir cualquier tipo de sustancia estupefaciente en el interior de los vehículos.
6. Escupir y arrojar papeles u otros objetos dentro del autobús o por las ventanillas de éste.
7. Viajar sin billete, bono – bus o tarjeta de abono.
8. Manchar, escribir, pintar y en general deteriorar los asientos u otras partes de los autobuses.
9. Hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
10. Discutir con el personal de la Empresa o los restantes viajeros con molestias al resto de usuarios.
11. Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
12. Practicar la mendicidad.
13. Utilizar radios o aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto a los demás usuarios. Será atendida en todo caso las instrucciones del personal de la Empresa.
14. Viajar en los lugares no habilitados para ello.

Artículo 86º.

La Empresa y sus empleados tienen obligación de:

1. Informar a los usuarios sobre las características e incidencias de la prestación del servicio de transporte.
2. Hacer figurar en las paradas el/los itinerarios, números de línea, el horario de inicio y terminación del servicio de las cabeceras de línea y la frecuencia de paso de cada una de las líneas que por esta pasan.



3. Exponer las tarifas con la antelación suficiente en todas las dependencias de la Empresa, incluidos los autobuses.
4. Informar con 48 horas de antelación, de las modificaciones o suspensiones del servicio de carácter substancial, salvo las que sobrevengan de forma no previsible y con los medios disponibles según se establece en el art. 4.
5. Mantener los vehículos y las instalaciones fijas en buen estado de seguridad e higiene.
6. Realizar en los vehículos limpiezas periódicas.
7. Tener los vehículos homologados y al corriente de las inspecciones técnicas.
8. Los conductores observarán las normas reguladoras de la circulación.
9. Todos los empleados tratarán a los usuarios con corrección, atendiendo a sus peticiones siempre que estas se atengan a lo regulado en el presente reglamento.
10. Los autobuses cumplirán la normativa sobre accesibilidad.
11. Tener concertados los seguros correspondientes para indemnizar daños materiales y personales.
12. Devolver el importe del billete o canjear el mismo en los términos establecidos en este reglamento. (ejem. Art.23)

## **TÍTULO VIII. VIAJES GRATUITOS O BONIFICACIONES EN LOS VEHÍCULOS.**

Artículo 87º.

Sólo podrán viajar gratuitamente aquellas personas que para ello tengan derecho según las disposiciones vigentes o por acuerdos en vigor legalmente aceptados.

Artículo 88º.

El personal de la Empresa provisto de la debida tarjeta, podrá viajar gratuitamente siempre que cancele su viaje al pasar al interior del vehículo, y reúna las condiciones recogidas en el Convenio.

Artículo 89º.

Los niños de edad inferior a cuatro años tendrán derecho a viajar gratuitamente, siempre que vayan acompañados de otra persona en posesión del billete correspondiente.



Artículo 90º.

El titular de estos derechos que hiciese uso indebido de los mismos podrá verse privado del ejercicio de tales derechos indefinidamente o por el tiempo que se determine en Derecho.

Artículo 91º.

En caso de presentación de títulos de viaje falsificados, o supliendo la personalidad de una persona con título de viaje bonificado, estos podrán ser retirados por los Conductores o Inspectores.

## IX.- TÍTULO NOVENO

### A.) ACCIDENTES

Artículo 92º.

En caso de accidente, se avisará del mismo al Inspector de Servicio que impartirá las instrucciones pertinentes, debiendo de observarse las siguientes normas de carácter general:

#### 1.- Accidentes sin daños a personas.

- Si producido el accidente se comprueba que no existen daños en personas (usuarios u ocupantes del vehículo contrario), se cumplimentará el parte de accidente solicitando al conductor del vehículo contrario los daños pertinentes al mismo tiempo que se suministran los propios. En la explicación que se haga, se solicitará la firma de dos testigos presenciales, siempre que sea posible.
- Al no existir daños personales, se procurará perder el menor tiempo posible en la cumplimentación de los trámites, con el fin de continuar el viaje lo antes posible, avisando en todo momento al Inspector de Servicio.

#### 2.- Accidentes con heridos de carácter leve.

- Se comunicarán los hechos al Inspector de Servicio, que procurará los medios para trasladar inmediatamente a los lesionados a un centro sanitario desplazándose posteriormente al lugar del accidente.
- Se cumplimentará el correspondiente parte, de la misma forma que en el caso anterior, incluyendo además los datos personales de los lesionados, si esto es posible. En la explicación del accidente se solicitará la firma de dos testigos presenciales, si esto es posible.



- Se informará a los usuarios caso de que presenten alguna protesta, que pueden formular la correspondiente reclamación en la forma que proceda.
- El vehículo continuará su viaje tan pronto como sea posible, avisando en todo momento al centro de control.

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

Si producido el accidente, se comprueba que hay heridos con apariencia grave o mortal, se actuará de la siguiente forma:

- Se informará al servicio de urgencias 112 y al Inspector de Servicio que desplazará al lugar del accidente para ayudar al Conductor a realizar los trámites correspondientes.
- Se procurará que nadie mueva a los heridos hasta que llegue el personal sanitario. En caso de accidentes dentro del autobús, y en el caso de que un usuario se causase cualquier daño, se actuará como en los casos anteriormente descritos, dependiendo de la gravedad de los daños que este se produzca. Se solicitará, en cualquier caso, la firma de dos testigos presenciales y se dará parte correspondiente como es preceptivo.

### Artículo 93º.

Si por parte de un usuario se produjesen daños en el vehículo, tales como rotura de cristales, etc., deberá de formularse el correspondiente parte, conteniendo la explicación de los hechos, datos del causante y dos testigos presenciales. En el caso de incidente con algún usuario y dependiendo de la gravedad de los hechos, se procederá a comunicar al Inspector de Servicio tal circunstancia que comunicará a la autoridad competente el incidente para que se persone en el lugar de los hechos, e interponiendo denuncia, que se realizará al finalizar el servicio o si fuera viable se sustituirá al conductor para que realice las gestiones lo antes posible, siendo acompañado por el Inspector de Servicio que actuará en representación de la Empresa.

## **B.) OBJETOS PERDIDOS**

### Artículo 94º.

Los objetos perdidos o abandonados en los autobuses deberán ser entregados por el concesionario o personal a sus órdenes, en las oficinas de la Policía Local, transcurridas 72 horas sin que hayan sido reclamadas.



## **TÍTULO X.- RECLAMACIONES Y ESCRITOS**

Artículo 95º.

Toda persona que desee formular reclamación sobre cualquier anomalía podrá hacerlo en los puntos de información de la Empresa o en el Ayuntamiento de Elche.

Artículo 96º.

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

Artículo 97º.

En todos los vehículos deberá establecerse en lugar visible la referencia de la existencia de hoja de reclamaciones a disposición de los usuarios en los mismos vehículos y en las oficinas de la Empresa, y con la indicación de un número de teléfono y página web al que podrán dirigirse los usuarios al objeto de efectuar sus denuncias respecto a las deficiencias en la prestación del servicio.

## **TÍTULO XI. FALTAS Y SANCIONES**

Artículo 98º.

Las infracciones de los preceptos generales vigentes serán sancionadas de acuerdo con los mismos, trasladándose si procede, a los trabajadores y Organismos correspondientes.

Artículo 99º.

Las faltas cometidas contra las Ordenanzas Municipales, el presente Reglamento y disposiciones municipales, se sancionarán por esta Autoridad a la que serán comunicadas.

Artículo 100º.



El incumplimiento del presente Reglamento será sancionado igualmente por la Autoridad municipal, quien atenderá para ello a las circunstancias, en que los hechos se hayan producido y gravedad de la falta; para ello con independencia de la responsabilidad penal en que pudiera incurrirse.

Artículo 101º.

El infractor en cualquiera de los supuestos citados en los artículos precedentes podrá ser obligado a bajar inmediatamente del vehículo y le será tomada nota de las circunstancias personales que acredite.

Cuando la gravedad del caso lo aconseje, se le pondrá a disposición de los Agentes de la Autoridad.

## TÍTULO XII.-DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.-** La dirección de la Empresa dará a este Reglamento la debida difusión, tanto entre los trabajadores de la misma que habrán de tener un ejemplar, como poniendo a disposición de los usuarios, en los Centros de Información, ejemplares para su conocimiento, así como un extracto en los vehículos.

**SEGUNDA.-** El Ayuntamiento exigirá a la Empresa prestataria del servicio, la incoación del correspondiente expediente, para depurar las responsabilidades en las que pueda incurrir el personal de la Empresa concesionaria, cuando se produzcan faltas de decoro, malos tratos a los usuarios o cualquier acción u omisión punible.

**TERCERA.-** Bianualmente el Concesionario deberá realizar a su cargo una campaña publicitaria, en donde se de a conocer los servicios que se prestan y las ventajas, tanto generales como particulares, de la utilización del transporte urbano de autobuses. Las campañas serán presentadas al Ayuntamiento para su aceptación.

**CUARTA.-** El Ayuntamiento señalará las paradas de forma vertical con poste y señal homologada y marca vial horizontal con zigzag .

El Ayuntamiento se compromete a utilizar todos los medios a su alcance para dejar libre la parada en el caso de que se produzca algún estacionamiento en el lugar destinado a estas, en el menor tiempo posible.

**QUINTA.-** El presente Reglamento entrará en vigor una vez aprobado definitivamente por el Ayuntamiento en Pleno.