

IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Molina de Segura

5875 Aprobación definitiva de la ordenanza municipal reguladora del transporte público urbano de uso general del municipio de Molina de Segura.

El Pleno del Ayuntamiento de Molina de Segura, en sesión ordinaria celebrada el 15 de julio de 2021, acordó la aprobación inicial de la ordenanza municipal reguladora del transporte público urbano de uso general del municipio de Molina de Segura, y someter el expediente a información pública y audiencia a los interesados por el plazo de treinta días, para presentar reclamaciones y sugerencias.

Sometido el expediente a un período de información pública por un plazo de treinta días hábiles, mediante edicto publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia nº 171, de 27 de julio de 2021, y en el tablón de anuncios de la sede electrónica del Ayuntamiento, no se han presentado alegaciones ni sugerencias, por lo que se entiende definitivamente aprobado, de conformidad con el artículo 49 de la Ley 7/1985, 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Contra la aprobación definitiva se podrá interponer recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio.

A continuación, en aplicación del artículo 70.2 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local, se hace público el texto íntegro de la Ordenanza.

Molina de Segura, 13 de septiembre de 2021.—El Alcalde, Eliseo García Cantó.

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE USO GENERAL DEL MUNICIPIO DE MOLINA DE SEGURA

ÍNDICE

Parte Expositiva

TÍTULO PRELIMINAR Del objeto, competencias y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2. Ámbito subjetivo.

Artículo 3. Titularidad del servicio.

Artículo 4. Prestación del servicio.

Artículo 5. Habilitación.

Artículo 6. Régimen Jurídico General del Servicio Público.

Artículo 7. Derechos y obligaciones.

Artículo 8. Infracciones y sanciones.

Artículo 9. Líneas regulares, horarios y frecuencias.

Artículo 10. Servicios "A Demanda".

Artículo 11.- Servicios eventuales

Artículo 12. Prestación y suspensiones.

TÍTULO I Títulos de viaje o transporte.

Artículo 13. Títulos de transporte y su normativa de utilización

Artículo 14. Clases de títulos de transporte

Artículo 15. La tarjeta municipal de movilidad.

Artículo 16. Normas particulares de los títulos de transporte

TÍTULO II

Derechos y obligaciones

CAPÍTULO 1.º

Derechos de los usuarios del servicio

Artículo 17. Derechos de los viajeros/as.

Artículo 18. Accesibilidad.

CAPÍTULO 2.º

Obligaciones de los usuarios del servicio

Artículo 19. Obligaciones de los viajeros/as

Artículo 20. Otras normas de comportamiento. Prohibiciones

CAPÍTULO 3.º

Obligaciones de la empresa operadora

Artículo 21. Información

Artículo 22.- Informática y comunicaciones

Artículo 23. Paradas

Artículo 24. Devolución del importe del billete.

Artículo 25. Vehículos

Artículo 26. Personal de la empresa operadora

Artículo 27. Inspección y control

CAPÍTULO 4.º

Oficina de atención al cliente. Quejas y reclamaciones

Artículo 28. Oficina de atención al cliente

Artículo 29. Hojas de reclamaciones.

Artículo 30. Objetos perdidos en los autobuses urbanos

CAPÍTULO 5.º

Daños a los viajeros/as

Artículo 31. Daños a los viajeros/as

TÍTULO III

Régimen sancionador

Artículo 32. Infracciones y sanciones.

Artículo 33. Responsabilidad.

Artículo 34. Prescripción.

Artículo 35. Competencia y procedimiento sancionador.

Artículo 36. Indemnizaciones.

Disposición final Entrada en vigor.

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE USO GENERAL DEL MUNICIPIO DE MOLINA DE SEGURA

La movilidad, entendida como la capacidad de moverse en el espacio urbano mediante diferentes medios de transporte, constituye una dinámica clave para la planificación de las ciudades. Los sistemas de transporte influyen de forma decisiva en las pautas de desarrollo urbano y en la calidad de vida de los ciudadanos.

Con la presente Ordenanza se pretende ayudar a un diseño de los sistemas de transporte que proporcione alternativas atractivas, confortables y asequibles al vehículo privado.

De conformidad con el artículo 26.1.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, el "transporte colectivo urbano de viajeros" es un servicio público que el Ayuntamiento de Molina de Segura, por tener un número de habitantes superior a 50.000, debe de prestar con carácter obligatorio.

Asimismo, la Ley 10/2015, de 24 de marzo, por la que se establece el sistema competencial en el transporte urbano e interurbano de la Región de Murcia, en su artículo 7 dispone que son competencia de los municipios en materia de transporte de viajeros, entre otras, planificar, ordenar y gestionar los transportes públicos de personas que discurran íntegramente por su término municipal, así como los que le pueda encomendar o delegar la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Murcia, sin perjuicio de los contratos de gestión de servicios públicos regulares de viajeros de uso general ya establecidos en territorio de un solo municipio y que son titularidad de la Comunidad Autónoma y sin perjuicio igualmente de las facultades de coordinación y ordenación general que sobre estos transportes ostenta la misma.

Esta Ordenanza se enmarca dentro de esa competencia de ordenación y gestión del transporte público con la finalidad de contribución a la mejora del transporte público regular urbano, favoreciendo y fomentando la movilidad a través de este tipo de transporte.

En la redacción de la presente Ordenanza se han tenido en cuenta las correspondientes normas sobre accesibilidad y discapacidad.

La Ordenanza se ha estructurado en un título preliminar, tres títulos específicos, y una disposición final.

El título preliminar aborda el objeto y ámbito de aplicación de la Ordenanza, así como las competencias municipales, y ámbito de aplicación de la presente Ordenanza.

El título I versa sobre los títulos de viaje que habilitan para el uso del transporte público colectivo de Molina de Segura, especificando sus clases y régimen.

El título II trata sobre los derechos y obligaciones de cada uno de los actores implicados en el desenvolvimiento del servicio de transporte público colectivo de Molina de Segura. Se subdivide en cinco capítulos: El primero dedicado a los derechos de los usuarios del servicio; el segundo, destinado a definir las obligaciones que incumben también a los usuarios del servicio; el tercero, cuya finalidad es definir las obligaciones que atañen a la empresa que en cada momento deba operar el servicio; el cuarto, que impone la obligatoriedad de mantener en todo momento, y a disposición de los vecinos, una oficina de atención al cliente, quejas y reclamaciones, así como la posibilidad de encomendar a la misma la

expedición, renovación y gestión de los títulos de transporte municipales; y, finalmente el quinto, que prevé la regulación de los supuestos de daños a viajeros/as y la obligatoriedad de contar con seguro suficiente por parte de la entidad operadora del servicio.

El Título III, regula el régimen sancionador a aplicar al servicio de transporte público colectivo de Molina de Segura.

TÍTULO PRELIMINAR

DEL OBJETO, COMPETENCIAS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

La presente Ordenanza tiene por objeto regular las condiciones generales de utilización del servicio público de transporte urbano de uso general, que preste la adjudicataria del contrato y operadora de dicho servicio público, en adelante la empresa operadora.

Asimismo, regula los derechos y obligaciones de los usuarios de dicho transporte y deberá ser observado por la empresa operadora, por sus empleados y por los usuarios, junto con las demás disposiciones de carácter general que sean de aplicación, y especialmente con las normas dictadas al efecto por el Ayuntamiento de Molina de Segura.

Artículo 2. Ámbito subjetivo

El ámbito subjetivo de esta Ordenanza se extiende a la empresa operadora y a los usuarios del servicio público de transporte público urbano regular de uso general de viajeros/as de Molina de Segura.

A efectos de esta Ordenanza, se entiende por empresa operadora la persona jurídica, sociedad mercantil o entidad que por selección del Ayuntamiento tras la correspondiente licitación pública preste dicho servicio.

Se consideran usuarios del servicio público de transporte público urbano de viajeros/as de Molina de Segura a las personas que utilizan el transporte público urbano y están sujetos a los derechos y obligaciones establecidos para dicho transporte.

Artículo 3. Titularidad del Servicio Público

La titularidad del servicio público de transporte público urbano de uso general de viajeros/as corresponde al municipio de Molina de Segura, sin perjuicio de la forma de gestión que se adopte.

El Ayuntamiento de Molina de Segura, a través del órgano que tenga asignadas las competencias sobre el transporte, organizará el servicio de transporte público regular de uso general, tanto en lo que se refiere a las líneas, como a itinerarios, paradas y horarios y a cuantos aspectos se relacionen con dicho transporte.

Artículo 4. Prestación del servicio

El Ayuntamiento de Molina de Segura presta el servicio público de transporte público urbano de uso general de viajeros/as de forma indirecta, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente contrato público.

En el servicio público de transporte urbano estarán comprendidas las líneas regulares de transporte, el servicio de transporte "a demanda" y los servicios eventuales que se establezcan desde el Ayuntamiento de Molina de Segura.

Artículo 5. Habilitación

Compete al Ayuntamiento de Molina de Segura 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.

Artículo 6. Régimen Jurídico General del Servicio Público

La presente Ordenanza se incorpora al régimen jurídico aplicable al servicio público de transporte público urbano de uso general de viajeros/as de Molina de Segura, que está regulado principalmente por la documentación contractual que rige 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 público.

Artículo. 7. Derechos y obligaciones

Los derechos y obligaciones del Ayuntamiento de Molina de Segura como Administración titular del servicio público de transporte público urbano regular de uso general de viajeros/as de esta ciudad y los de la empresa operadora de dicho servicio son los expresamente previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares y el documento de formalización del contrato público.

Los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio público de transporte público urbano regular de uso general de viajeros/as de la ciudad de Molina de Segura son los expresamente regulados en el título II de esta Ordenanza.

Artículo 8. Infracciones y sanciones

El régimen de infracciones y sanciones aplicables a la empresa prestadora del servicio público del transporte urbano de viajeros/as de Molina de Segura es el que se establece al efecto en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas y el documento de formalización del contrato público. El régimen de infracciones y sanciones aplicable a los usuarios del servicio público del transporte urbano de viajeros/as de Molina de Segura es el que se regula en el título III de esta Ordenanza.

Artículo 9. Líneas regulares, horarios y frecuencias

1 El Ayuntamiento de Molina de Segura establecerá el número de líneas regulares e itinerarios adecuados, con trayectos de ida y vuelta o sentido circular, para facilitar la comunicación entre todas las áreas de la ciudad.

2 Las líneas quedarán establecidas juntamente con las correspondientes paradas en el Pliego de Condiciones que deberá regir el concurso para la concesión del Servicio de Transporte Urbano Colectivo.

3 El Ayuntamiento de Molina de Segura podrá modificar el itinerario, recorrido y paradas de las líneas, en razón del mencionado interés público, cuando lo considere necesario para mejorar la calidad del servicio.

4 Igualmente el Ayuntamiento de Molina de Segura podrá modificar los itinerarios y paradas, cuando se altere el sentido o dirección de la circulación en alguna de las vías públicas del recorrido, o se produzca la aparición de nuevas barriadas o enclaves urbanos que hagan necesario la ampliación o modificación del servicio.

5 Asimismo podrá alterar provisionalmente el itinerario, con acortamiento del recorrido o desviación de ruta, por obras o acontecimientos especiales.

6 Las modificaciones del servicio precisas para una mejor configuración y explotación de la red de transporte urbano, que supongan la creación, unificación o supresión de alguna de las líneas prestatarias del servicio, será comunicada a la empresa operadora cuando menos con treinta días de antelación, manteniéndose, en tales casos, el equilibrio económico anteriormente existente. Asimismo se dará publicidad adecuada a través de las redes sociales y medios de comunicación, para conocimiento de los usuarios.

7 El servicio de transporte se ajustará a los 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 público.

8 El Ayuntamiento podrá modificar los horarios y frecuencias, bien de forma temporal, por motivos circunstanciales, o bien de forma definitiva. De tales cambios se dará publicidad adecuada a través de las redes sociales y medios de comunicación.

Artículo 10. Servicios "A Demanda".

1 Se trata de una modalidad de transporte personalizado en el que la obligación de prestar el servicio transporte y la forma de realizarlo, ya afecte tanto a su horario como a la realización del itinerario autorizado de forma completa o parcial, dependerán de la previa solicitud de los potenciales usuarios.

2 El Ayuntamiento de Molina de Segura establecerá el número servicios adecuados que en cada momento estime conveniente cubrir a través de servicio "a demanda".

3 Los servicios "a demanda" quedarán establecidos juntamente con las correspondientes paradas en el Pliego de Condiciones que deberá regir el concurso para la concesión del Servicio de Transporte Urbano Colectivo.

4 El servicio de transporte "a demanda" se ajustará a los horarios, frecuencias, paradas y sistemas de pago y dotaciones de medios humanos y materiales y condiciones de servicio indicadas en los pliegos de condiciones y en el propio contrato público.

5 Corresponderá al concesionario del servicio de transporte público el establecer los itinerarios más eficientes para cubrir los distintos servicios, respetando para ello "las condiciones del servicio" mencionadas en el apartado anterior.

Artículo 11.- Servicios eventuales

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

Artículo 12. Prestación 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 prestadora del servicio, sin necesidad de abonar otro trayecto.

TÍTULO I

TÍTULOS DE VIAJE O TRANSPORTE

Artículo 13. 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 la presente Ordenanza.

2 Todo usuario deberá estar provisto, desde el inicio de su viaje, de un título válido de transporte, que deberá obtener o validar al entrar en el vehículo prestador del servicio y conservar durante la duración del viaje, estando en la obligación de ponerlo a disposición de los empleados de la empresa prestadora del servicio y/o Ayuntamiento habilitado para ello, que pueden requerir su exhibición y comprobar su validez durante todo el trayecto. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años.

3 Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Ayuntamiento de Molina de Segura, 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 Ayuntamiento, y en su caso, además, cuando así este establecido y/o sea necesario, por el órgano competente en materia de precios autorizados.

4 Los títulos de viaje de en el transporte público urbano de uso general tendrán validez en toda la red de transporte público urbano de Molina de Segura.

5 El título de transporte debidamente validado al entrar en el vehículo prestador del servicio posibilita la utilización de las líneas de autobuses urbanos y en su caso del transbordo, durante un tiempo limitado, entre las diferentes líneas de la red de transporte público urbano.

Artículo 14. Clases de títulos de transporte

1 Se reconocen las siguientes clases de títulos de transporte:

1.a Billete sencillo, por el que usuario adquiere el derecho a realizar un viaje, sin derecho a transbordo.

1.b Tarjeta municipal de movilidad, que dará derecho al uso gratuito y libre de todas las líneas municipales del servicio de autobús urbano, en cualquier fecha y a cualquier horario.

2 El Ayuntamiento podrá aprobar otras clases de títulos de viaje o billetes, para atender las necesidades de los usuarios.

3 También serán títulos de transporte válidos los entregados por la empresa operadora, previa aprobación del Excmo. Ayuntamiento de Molina de Segura, como consecuencia bien de acuerdos o convenios alcanzados con sus empleados, bien de necesidades específicas y eventuales que puedan darse.

Artículo 15. La tarjeta municipal de movilidad.

1 La tarjeta municipal de movilidad deberá obtenerse en el propio ayuntamiento de Molina de Segura, mediante solicitud presentada al Servicio de Movilidad del Ayuntamiento.

2 En la instrucción del procedimiento deberá acreditarse la condición de empadronado en Molina de Segura y no tener débitos pendientes en ejecutiva por ningún concepto en este Ayuntamiento.

3 La tarjeta municipal de movilidad se ajustará al modelo que establezca el Servicio de Movilidad, constando como mínimo el nombre y DNI/NIE/pasaporte del usuario/a, pudiendo ser sustituidos los mismos por otros medios de identificación que se pueda establecer, concretamente, a través de dispositivos móviles u otro tipo de identificación, siendo su uso personal e intransferible.

4 La obtención de la tarjeta municipal de movilidad tiene una validez de dos años, pasados los cuales los usuarios deberán acreditar que se mantienen los requisitos que fundamentaron su concesión.

5 El precio de la tarjeta municipal de movilidad será el establecido en la correspondiente ordenanza fiscal. El mismo precio se deberá abonar por la reposición de una tarjeta como consecuencia de su extravío, sustracción, deterioro o debido a un uso inadecuado de la misma.

6 El Ayuntamiento junto con la empresa operadora podrá desarrollar aplicaciones y sistemas informáticos que permita la creación de formatos de títulos electrónicos que permitan la identificación, recarga y validación de los distintos títulos de transporte validos mediante dispositivos móviles, para los cuales el Ayuntamiento aprobará las condiciones de uso de cada uno de los sistemas.

Artículo 16. Normas particulares de los títulos de transporte

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

1. El billete sencillo se adquirirá a bordo del propio autobús.
2. El usuario procurará abonar el billete sencillo siempre con el importe exacto de la tarifa vigente. La devolución máxima de cambio que tiene obligación de facilitar el conductor perceptor del autobús es de 10 euros. Si el usuario presenta un billete de valor superior a 10 euros, el conductor-perceptor podrá entregar el cambio mediante un talón que deberá ser canjeado en las oficinas de la entidad operadora.
3. El usuario deberá 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 (y abonos), comprobará asimismo la correcta validación de las mismas.
4. Durante todo el trayecto, el usuario deberá conservar el billete y/o tarjeta en buen estado y legible para su exhibición en caso necesario a los empleados de la empresa y/o Ayuntamiento.
5. Las condiciones de emisión y utilización de las tarjetas de transporte válidas en los autobuses urbanos serán aprobadas por el Ayuntamiento.
6. Los títulos de transporte deberán conservarse en las condiciones adecuadas para los usos establecidos.
7. En el caso en el que un usuario disponga de un título de transporte defectuoso por causas no imputables al mismo, la empresa operadora procederá al cambio del título, facilitándole uno nuevo con la misma validez que disponía el título anterior.
8. Cuando el usuario no acredite disponer de un título válido de viaje podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en la presente Ordenanza.
9. Se presumirá que el usuario 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.

10. En el caso de que se compruebe que un usuario carece de título válido de transporte, el personal de la empresa prestadora del servicio extenderá un boletín de incidencias, a efectos de la tramitación por el Ayuntamiento de Molina de Segura 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.

TÍTULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Capítulo 1.º

Derechos de los usuarios del servicio

Artículo 17. Derechos de los viajeros/as

1. Los viajeros/as, como destinatarios del servicio público de transporte urbano de Molina de Segura que presta la empresa operadora, serán titulares de los derechos establecidos, además de por las normas vigentes dictadas con carácter general, por las disposiciones de esta Ordenanza.

2. El acceso a la condición de usuario del servicio es libre y general para todas las personas. La empresa concesionaria solo podrá impedir este acceso por los motivos que determina esta Ordenanza.

3. En especial, son derechos de los viajeros/as los siguientes:

a. Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada concesión.

b. Utilizar el servicio y ser admitido al uso de este, en los términos de la presente Ordenanza y demás normativa aplicable.

c. Ser transportados en las condiciones de oferta de servicio establecidas y programadas con carácter general, amparados 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.

d. Ser transportados con el requisito de disponer de un título válido de transporte

e. Ser informado sobre las características de prestación del servicio en los términos previstos en el artículo 21 de esta Ordenanza. Un extracto del mismo se colocará en los autobuses y en las marquesinas.

f. Portar objetos o bultos de mano con un máximo de 10 kilogramos de peso, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros y siempre que no tengan unas medidas superiores a 100 cm. de largo por 60 cm. de ancho por 25 cm. de alto, excepto los cochecitos de niño, las sillas de ruedas y bicicletas plegables.

g. Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa operadora, y ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que soliciten de aquellos. Si la información fuera solicitada al conductor, se deberá solicitar cuando el vehículo esté parado y no requiera más de dos minutos, al objeto de no perjudicar el horario.

h. Solicitar y obtener a bordo de los vehículos utilizados para el transporte público y en la oficina de atención al cliente de la empresa operadora hojas de reclamaciones, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre el servicio.

i. Recibir contestación del Ayuntamiento de Molina de Segura en el plazo de un mes a las reclamaciones que formulen, a contar desde el momento en que la reclamación tenga entrada en el registro del Ayuntamiento para resolverla, salvo que se trate de reclamaciones de responsabilidad patrimonial, que se registrarán por su normativa específica.

j. Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.

k. Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.

l. Ser informados de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.

m. Recuperar los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de los mismos.

n. Recibir contestación de la empresa concesionaria en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación, de las reclamaciones o sugerencias presentadas sobre la prestación del servicio.

o. Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del artículo 24 de este Decreto.

p. Las personas de movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas de edad avanzada dispondrán de asientos de utilización preferente, que estarán señalizados.

q. 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.

Artículo 18. Accesibilidad

1. Los autobuses urbanos y demás vehículos autorizados para el transporte público cumplirán los requisitos o exigencias de accesibilidad legalmente establecidos.

2. Los vehículos que permitan viajeros de pie y aquellos que no lo permitan deben disponer de un mínimo del 10% y del 3% de los asientos, respectivamente, para las personas de movilidad reducida, considerándose como tales a los discapacitados, personas mayores, mujeres embarazadas, personas que porten en sus brazos a niños, y en general, las personas que, por sus circunstancias personales, no deban viajar de pie, por razones de salud. Estos asientos deberán estar suficientemente señalizados.

3. Los niños de hasta tres años de edad podrán viajar en coches, sillas o carritos desplegados en aquellos autobuses diseñados para permitir el transporte de viajeros de pie, disponiendo, por tanto, de zonas habilitadas al efecto, siempre que éstas no

estén previamente ocupadas y siempre que vayan sujetos con el correspondiente cinturón o arnés de sujeción. El acceso al autobús lo efectuarán por la puerta delantera, aunque excepcionalmente podrá efectuarse por la puerta central o trasera y en todo caso el descenso se realizará por la puerta central o trasera. El número máximo de coches, sillas o carritos desplegados será de dos por autobús.

4. Las medidas anteriores se aplicarán también a las personas que viajen en sus sillas de ruedas, salvo lo relativo al cinturón o arnés de sujeción.

5. Quienes porten coches de niños deberán respetar la preferencia, tanto de acceso al vehículo como de ocupación de su plataforma central, de las personas con movilidad reducida que accedan en silla de ruedas.

6. Los coches o sillas desplegados que transporten un niño se colocarán en la plataforma central, en el lugar ya habilitado para las sillas de ruedas, en posición longitudinal, de forma que el niño quede situado en sentido contrario a la marcha del autobús, activados los dispositivos de frenado de las ruedas y sin dificultar el tránsito de los demás pasajeros.

7. La persona adulta que acompañe al niño es la responsable del cumplimiento de las condiciones de seguridad de éste, y de los daños que la silla pudiera ocasionar, viniendo obligada asimismo a observar, en todo momento, las instrucciones de seguridad impartidas por el conductor del vehículo.

8. Las personas en sillas de ruedas podrán acceder a los autobuses urbanos por la puerta de descenso de viajeros/as y deberán posicionarse en el lateral del vehículo, en el espacio reservado para pasajeros en silla de ruedas.

9. Las personas de movilidad reducida podrán utilizar como salida la puerta de entrada a fin de reducir sus desplazamientos por el interior del autobús, teniendo preferencia su salida al acceso de nuevos viajeros/as, y el conductor-perceptor acercará lo máximo posible el vehículo a la parada más accesible para facilitar la subida y la bajada.

10. En los autobuses urbanos serán aceptados los perros guía y de asistencia debidamente identificados, que viajarán junto a su dueño. Su dueño será responsable de los daños o molestias que pudieran causar tales animales.

11. En los autobuses urbanos podrán ser transportados pequeños animales domésticos, siempre que sus dueños los lleven en recipientes idóneos, no produzcan molestias por su olor o ruido, y no contravengan lo establecido en el artículo 17.3 f) anterior.

Capítulo 2.º

Obligaciones de los usuarios del servicio

Artículo 19. Obligaciones de los viajeros/as

1 Será obligación principal de los viajeros/as la observancia de todas y cada una de las disposiciones de esta Ordenanza que les afecten. Además, deberán atender las indicaciones que, sobre el servicio y sus incidencias, realicen los empleados de la empresa operadora, que están facultados para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ordenanza.

2 Los viajeros/as deberán reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de usuarios. Además, se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los demás viajeros/as o la

del conductor-perceptor, así como de aquellos comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para otros viajeros/as o para los empleados de la empresa operadora.

3 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 prestadora del servicio.

4 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, los empleados de la empresa operadora podrán solicitar la intervención de los agentes de la autoridad.

5 Serán, además, obligaciones específicas de los viajeros/as las siguientes:

a. Atender las indicaciones que formulen los empleados de la empresa operadora, 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. Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.

c. Acceder al autobús por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de salida de viajeros/as, salvo las personas autorizadas.

d. Obtener un billete sencillo o validar 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 de los empleados de la empresa operadora y/o Ayuntamiento habilitado para ello.

e. Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches.

f. No llevar objetos, paquetes o bultos de mano que se opongan a lo establecido en el artículo 17.3 f) de esta Ordenanza.

g. No viajar con animales, salvo perros guía y de asistencia debidamente autorizados, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, no produzcan molestias por su olor o ruido, y no contravengan lo dispuesto en el apartado anterior.

h. Respetar la señalización de los asientos de utilización preferente por las personas de movilidad reducida, mujeres embarazadas y personas de edad avanzada.

i. No obstaculizar la circulación de los demás viajeros/as en el interior de los autobuses.

j. Presionar el pulsador de parada solicitada para descender del autobús con antelación suficiente, haciéndolo cuando este 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.

k. Entregar al conductor-perceptor los objetos que otros usuarios se hayan dejado olvidados en el interior del vehículo de transporte público.

l. En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

m. Los viajeros/as a efectos de identificación, deberán portar junto con la tarjeta municipal de movilidad, según el caso, el DNI/NIE/pasaporte que les permita identificarse como titulares de la misma.

n. Cumplir durante todo el trayecto con las medidas higiénicas sanitarias establecidas con carácter extraordinario por las autoridades públicas o la empresa prestadora del servicio, con el objetivo de garantizar la salud pública.

Artículo 20. Otras normas de comportamiento. Prohibiciones

Los usuarios 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, a excepción de los servicios que se programen "a demanda". Los usuarios no podrán entrar/salir del vehículo una vez que haya sido cerrada la puerta de acceso/salida y se haya iniciado la maniobra de salida de la parada.

2 Una vez el vehículo esté en marcha, los usuarios 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 se haya hecho la advertencia de que está completo.

5 Viajar sin haber obtenido un billete sencillo o haber validado 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 al conductor-perceptor, excepción hecha de asuntos relacionados con el servicio.

7 En el interior de los vehículos está prohibido fumar, comer, beber 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 y vender bienes o servicios en el interior de los vehículos.

10 Utilizar radios y/o aparatos de reproducción de imagen/sonido de modo que puedan producir molestias a los demás usuarios.

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 los usuarios o en condiciones inadecuadas.

13 Observar conductas que impliquen la falta del debido respeto hacia los otros usuarios o hacia el personal de la empresa operadora.

14 Manipular la apertura o cierre de las puertas del vehículo y cualquier otro mecanismo del vehículo reservado al conductor-perceptor y demás personal de la empresa operadora.

15 Está prohibido el acceso al autobús de quienes se hallasen en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

Capítulo 3.º

Obligaciones de la empresa operadora

Artículo 21. Información

1 La empresa operadora se ocupará de que los usuarios sean informados 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, página web, etc. La información proporcionada se hará en formatos adecuados para que cualquier persona tenga acceso a su contenido.

2 La empresa operadora asegurará la adecuada publicidad de los horarios e itinerarios de las líneas en los vehículos utilizados para la prestación del servicio, marquesinas y paradas, y a través de folletos informativos que pondrá a disposición de los usuarios gratuitamente en los vehículos y en la oficina de atención al cliente.

3 La empresa operadora editará de manera periódica una guía del transporte urbano.

4 En el interior de los vehículos utilizados para la prestación del servicio de transporte urbano 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, un extracto de los dispositivos de esta Ordenanza y la indicación de la existencia de hojas de reclamaciones.

5 Las modificaciones o alteraciones del servicio, con carácter general, deberán ser puestas en conocimiento de los usuarios con la antelación suficiente. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia y se facilitará su conocimiento por la generalidad de las personas afectadas, dando la publicidad adecuada.

6 Los cambios de tarifas se anunciarán oportunamente a los usuarios con suficiente antelación.

7 Los desvíos, paradas fuera de lugar habilitadas para ello o circunstancias inhabituales serán comunicados a los viajeros/as con ceguera o deficiencia visual con antelación para evitar riesgos en el descenso del autobús.

Artículo 22.- Informática y comunicaciones

1. La empresa operadora se encargará de la gestión integral de un Sistema de Información Geográfica (S.I.G.) de servicios transporte público urbano, que será directamente integrable en el SIG municipal, sin transformaciones que puedan suponer pérdida de información.

2. La empresa operadora se encargará de la gestión integral de una web de información al ciudadano, de acceso libre y multiplataforma, desde donde se podrán consultar al menos los siguientes datos:

2.1. Referidos al servicio de autobús urbano de carácter regular:

a) Recorrido de las líneas. Deberá presentar tanto un listado de paradas (desde el que se podrá acceder a los datos de la parada) como un plano de situación de la línea consultada, frecuencias de paso, horario, etc.

b) Ubicación de cada parada. Deberá presentar tanto un resumen de los datos de la parada (denominación, tipo, ubicación, líneas que pasan, coordenadas, fotos, etc), como un plano de situación de la parada.

c) Distancia teórica aproximada de un punto a las paradas más cercanas, pudiendo seleccionar el punto según diferentes criterios (calle y número, coordenadas, etc).

d) Posibilidad de hacer búsquedas por nombre de línea, nombre de parada, identificador de parada, nombre de calle, etc.

e) Trayectoria necesaria para ir de un punto a otro de la ciudad, con indicación de las líneas y paradas necesarias.

f) Cuantos demás datos se consideren necesarios para dar un servicio completo y de calidad a los ciudadanos.

2.2. Referido al servicio "a demanda":

a) Condiciones para el uso del servicio.

b) Recorrido de los distintos servicios diarios.

c) Paradas de los distintos servicios diarios.

d) Cuantos demás datos se consideren necesarios para dar un servicio completo y de calidad a los ciudadanos.

3. La empresa operadora se encargará de la gestión integral de una o varias aplicaciones (app) de información al ciudadano, de acceso libre y multiplataforma (al menos IOs y Android), desde donde se puedan consultar al menos los siguientes datos:

a) Recorridos de las líneas regulares y de los servicios "a Demanda".

b) Ubicación de las paradas. Deberá presentar tanto un resumen de los datos de la parada (denominación, tipo, ubicación, líneas que pasan, coordenadas, fotos, etc), como un plano de situación de la parada.

c) Distancia teórica aproximada desde la ubicación actual a las paradas más cercanas.

d) Distancia teórica aproximada de un punto a las paradas más cercanas, pudiendo seleccionar el punto según diferentes criterios (calle y número, coordenadas, etc).

e) Trayectoria necesaria para ir de un punto a otro de la ciudad, con indicación de las líneas y paradas necesarias.

f) Posibilidad de hacer búsquedas por nombre de línea, nombre de parada, identificador de parada, leyendo un código QR situado en la parada, etc.

g) En cada parada, tiempo estimado que tardará en llegar el siguiente autobús de cada una de las líneas que por allí pasen (siempre que el dispositivo móvil disponga de conexión a Internet), pudiendo seleccionar la parada por diferentes criterios, al menos por posicionamiento GPS, por identificador de la parada o por lectura de código QR.

4. La empresa operadora se encargará de publicar en los formatos abiertos que se considere oportunos en cada momento (Open Data, RDF, WMS; OGC; Servicios web, etc) al menos la Información estadística y de ubicación GPS de los vehículos en tiempo real, y en general cuantos datos estén disponibles y puedan resultar de interés para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, de tal manera que puedan ser utilizados libremente para el desarrollo de webs y aplicaciones tipo "app" libres y gratuitas.

5. La empresa operadora se dotará de un software de gestión del servicio y autorizará al Ayuntamiento de Molina de Segura a compartir el mismo en todo aquello que se refiera a número de viajes, número de viajeros transportados, kilómetros efectivamente realizados, recaudación obtenida e información de usuarios ordenada por los distintos tipos de título de transporte habilitados en cada momento por el Ayuntamiento de Molina de Segura.

6. La empresa operadora facilitará mensualmente a los servicios técnicos del Ayuntamiento y en soporte informático un resumen referido al mes finalizado, con los siguientes datos segregados por líneas y por servicios a demanda realizados:

- -Número de viajes realizados.
- -Kilómetros efectivamente realizados
- -Viajeros transportados
- -Recaudación obtenida, diferenciando tipo de bonos y billetes.

Artículo 23. Paradas

1. Los lugares destinados a la detención de los autobuses para tomar y dejar viajeros/as estarán debidamente señalizados y reunirán las condiciones adecuadas de accesibilidad y seguridad.

2. En todo caso, las instalaciones fijas en la vía pública observarán los preceptos y ordenanzas municipales.

3. En las paradas que no sean provisionales figurará la información del servicio establecida.

4. Las paradas podrán ser terminales o discrecionales. Las paradas terminales de línea, o de final de trayecto, serán obligatorias y servirán para la regularización de horarios. Las discrecionales son aquellas en las que el autobús parará solo el tiempo necesario para la entrada y salida de viajeros/as, cuando haya personas situadas en las mismas, o bien un usuario del autobús haya solicitado la parada.

5. Cualquier incidencia (supresión temporal de una parada) habrá de ser notificada al público con la antelación suficiente.

6. Las paradas deberán estar despejadas y accesibles para los viajeros/as.

7. Los elementos y mobiliario integrantes de la parada deberán ser conservados por la empresa operadora en conveniente estado de decoro e higiene, y en perfectas condiciones que aseguren su correcta utilización.

8. 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 viajeros/as. Por motivos de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas, salvo justificadas necesidades del servicio.

9. El Ayuntamiento, junto con la empresa operadora, podrá establecer servicios de parada a demanda, con puntos de bajada distintos a fuera de las paradas establecidas y el más próximo a su destino y dentro del recorrido habitual de la línea, con el objetivo de dotar de mayor seguridad a los trayectos y a los usuarios del transporte público, siempre garantizado la seguridad vial y no presentado dificultades a la movilidad.

Artículo 24. Devolución del importe del billete.

1 Cuando se produzca una suspensión o interrupción del servicio, la Empresa operadora vendrá obligada, según se establece en el artículo 17.q), a devolver el importe del billete; para hacer uso del derecho a devolución

los viajeros que renuncien a seguir viaje deberán presentar un título de transporte válido. La devolución deberá solicitarse de los agentes de la Empresa inmediatamente después de producirse la anomalía, quienes deberán entregar el justificante de la reclamación. La devolución, cuando proceda, se efectuará en el propio vehículo o en la oficina de atención al cliente.

2 A los efectos previstos en este artículo, no se entenderá como suspensión del servicio la desviación de cualquier línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la Empresa. No tendrán derecho a devolución los portadores de títulos que permitan un número ilimitado de viajes o la libre circulación. Los portadores de un billete sencillo podrán optar entre recibir en metálico el importe del viaje no finalizado, correspondiente al valor del título de viaje de que sea portador, o un billete sencillo.

Artículo 25. Vehículos

1 Los vehículos que se utilicen para transporte público 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 vehículos dispuestos para la prestación del servicio serán los necesarios para una adecuada prestación del mismo.

3 La empresa operadora estarán obligadas a mantener los vehículos, en buen estado, de tal forma que se garantice en todo momento la seguridad e higiene de las personas.

4 Los vehículos serán objeto de limpieza diaria, antes de la entrada en servicio, que permita el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior; de igual modo se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por su normativa específica.

5 La empresa operadora 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.

6 Los vehículos que se utilicen para el 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.

7 Los vehículos llevarán los elementos identificativos interiores y exteriores que establezca el Ayuntamiento de Molina de Segura.

8 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 y/o el número de carritos de bebé, sea sencillo, tándem o doble.

9 Las personas usuarias de los autobuses no podrán exigir en ningún caso viajar sentadas, a lo que solo tendrán derecho habiendo asientos vacíos. Los asientos del autobús serán ocupados libremente por los viajeros/as sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida, embarazadas o personas de la tercera edad.

10 Todos los vehículos que se utilicen para el transporte público, irán equipados de las máquinas expendedoras, registradoras y/o canceladoras de billetes y demás títulos de viaje, y, en general, los equipamientos mecánicos

y/o electrónicos necesarios que permitan el correcto funcionamiento del sistema de cobro y gestión de ingresos que, en cada momento, tenga establecido el Ayuntamiento de Molina de Segura.

11 Todos los vehículos estarán dotados de un sistema informatizado de control de billetes y demás títulos de viaje, así como de un sistema de localización automática mediante GPS conectado a una APP de información al usuario y a la web del prestatario.

Artículo 26. Personal de la empresa operadora

1 El personal de la empresa operadora deberá tratar con corrección a los viajeros/as y atenderá con la debida consideración las peticiones de ayuda e información sobre el servicio.

2 El personal de la empresa operadora relacionado directa o indirectamente con el público deberá ir uniformado de acuerdo con las normas aprobadas por la empresa operadora y presentar un estado de higiene y aseo acordes con el servicio público que se presta. Se entiende a estos efectos que tienen relación directa o indirecta con el público, el personal de movimiento y el de talleres que realice su cometido permanente u ocasionalmente en la vía pública, así como los empleados de la oficina de atención al cliente.

3 Todos los empleados de la empresa operadora prestarán atención al cumplimiento íntegro de lo dispuesto en esta Ordenanza. Por ello, será obligación de la empresa hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de esta Ordenanza, así como cuantas otras obligaciones respecto al servicio y a los usuarios resulten de su normativa interna.

4 Los inspectores y conductores-perceptores de la empresa operadora están facultados para exigir a los usuarios el cumplimiento de las normas y disposiciones de esta Ordenanza, y para solicitar a tales fines, en caso necesario, la intervención de los agentes de la autoridad.

5 El personal de la empresa operadora no está obligado a facilitar sus datos personales, excepción hecha de su número de identificación, salvo ante los representantes de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo requieran.

6 El conductor-perceptor es el responsable del autobús y deberá cumplir con total profesionalidad la normativa reguladora del tráfico y seguridad vial, las disposiciones de esta Ordenanza y la normativa interna de la empresa prestadora del servicio, ejerciendo sus prerrogativas con amabilidad y corrección. Además, deberá conducir el autobús con suavidad, velando en todo momento por la seguridad de los usuarios, peatones y otros vehículos.

7 Durante la prestación del servicio, el conductor-perceptor atenderá las instrucciones que en materia de organización, coordinación, supervisión y control del servicio tiene encomendadas la inspección de la empresa operadora.

8 Cuando el conductor-perceptor aprecie que el autobús está completo, no permitirá el acceso de más usuarios, hasta que vayan bajando viajeros/as en paradas sucesivas. Se regulará con marca horizontal a la entrada del bus el límite de seguridad, delimitando la zona en la que no se puede llevar viajeros/as.

9 El conductor-perceptor entregará en las oficinas de la empresa prestadora del servicio los objetos que los usuarios se hayan olvidado en el autobús.

10 En relación con el cobro, son funciones del conductor-perceptor:

10.a Entregar el billete correspondiente.

10.b Vigilar la correcta validación de los títulos de transporte en vigor.

10.c La operadora debe disponer del personal necesario para desarrollar el plan de vigilancia e inspección necesario para impedir el fraude en la validación.

Artículo 27. Inspección y control

1 Corresponde al Ayuntamiento de Molina de Segura la vigilancia e inspección del servicio público de transporte urbano regular de viajeros/as por autobús, a los efectos de asegurar que la empresa operadora cumple con los derechos y obligaciones de los usuarios y de los conductores perceptores establecidos en la presente Ordenanza, 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 operadora la regulación del servicio y los controles de billeteaje, la coordinación del servicio en los casos de modificaciones y alteraciones, y el apoyo a los conductores-perceptores en el desempeño de sus funciones.

3 Para la realización de las tareas de vigilancia e inspección a que se refiere este artículo, además del personal propio de la empresa operadora, el Ayuntamiento de Molina de Segura podrá concertar con terceras empresas externas los contratos de servicios que tenga por conveniente, en los términos que se establezcan en la documentación contractual que rija el servicio.

Capítulo 4.º

Oficina de atención al cliente. Quejas y reclamaciones

Artículo 28. Oficina de atención al cliente

1 La oficina de atención al cliente de la empresa operadora facilitará a los clientes y público en general la información que sea solicitada sobre el transporte público urbano que presta la empresa operadora, y podrá realizar los trámites correspondientes a la expedición, gestión, renovación, etc., de las tarjetas y abonos de transporte, y atendiendo 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 al cliente (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) serán publicados en los autobuses y demás soportes informativos, pudiéndose dirigir a ella los clientes y ciudadanos en general para expresar su valoración del servicio y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.

3 La empresa operadora, como encargada del tratamiento, garantizará la confidencialidad de los datos de carácter personal que haya recogido para las finalidades propias de su actividad como operadora del servicio de transporte público urbano de viajeros/as de Molina de Segura, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 de protección de datos.

Artículo 29. Hojas de reclamaciones.

1 Los usuarios podrán presentar reclamaciones relativas al funcionamiento del servicio mediante las correspondientes hojas de reclamaciones que la empresa operadora pondrá a su disposición a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente, según anuncio ajustado al modelo oficial.

2 Las hojas de reclamaciones, según modelo en el que figuran las instrucciones para la cumplimentación y tramitación de las reclamaciones, estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por:

- Un folio original de color blanco para la Administración.
- Una copia de color rosa para la empresa prestadora del servicio.
- Una copia de color amarillo para el usuario.

3 El procedimiento administrativo de la reclamación a través de las hojas de reclamaciones se registrará por lo establecido en el Decreto n.º 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

4 En ningún caso se admitirán denuncias anónimas.

5 En todas aquellas reclamaciones en las que conste la identidad de la persona que las haya formulado, se le enviará por la empresa operadora un acuse de recibo en el plazo máximo de setenta y dos horas, por el medio que indique el usuario en su reclamación (correo electrónico, fax, etc.). Una vez tramitada la misma, se comunicará a la persona firmante la resolución adoptada en el plazo máximo de quince días.

6 Si el reclamante no estimara satisfecha de modo adecuado su reclamación, podrá plantear la cuestión al Ayuntamiento. A tal efecto, deberá aportar la documentación de que disponga sobre la reclamación efectuada y la decisión adoptada por la empresa operadora. Ello surtirá el efecto de la iniciación de un procedimiento administrativo, estando en cuanto a la solicitud de informes, plazo de resolución e interposición de los recursos que procedan contra la resolución y demás cuestiones que se atengan al mismo, a lo establecido en la normativa sobre procedimiento administrativo común.

7 Todo lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho a presentar reclamaciones ante la propia empresa operadora, la Oficina Municipal de Información al Consumidor y/o cualquier otra instancia que se considere procedente.

8 A bordo de los autobuses, la reclamación se realizará en todo caso de forma que no interrumpa la prestación normal del servicio ni perjudique al resto de los usuarios. En dichas circunstancias, la reclamación se realizará preferentemente en la oficina de atención al cliente.

Artículo 30. Objetos perdidos en los autobuses urbanos

1 Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se entregarán por el personal de la empresa operadora a la finalización diaria del servicio en las cocheras.

2 Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños en el plazo de una semana, serán depositados por la empresa operadora en las dependencias de la Policía Local.

Capítulo 5.º

Daños a los viajeros/as

Artículo 31. Daños a los viajeros/as

1 La empresa operadora tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales imputables a la empresa operadora que se produzcan a los viajeros/as.

2 Cuando se produzcan daños personales o materiales a los viajeros/as en el interior de los autobuses urbanos, aquellos deberán comunicar tal circunstancia

a los conductores-perceptores de los vehículos, que rellenarán el parte correspondiente. Para que sea exigible la reparación o indemnización deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto.

3 Los bienes y objetos que los usuarios lleven consigo durante los trayectos se entenderá que lo realizan, bajo su exclusiva guardia y custodia, sin que pueda atribuirse a la empresa operadora y a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro.

TÍTULO III

RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 32. Infracciones y sanciones

1 El incumplimiento por parte de los usuarios de las prohibiciones y obligaciones que prevé esta Ordenanza será objeto de sanción conforme establece la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres

2 El operador del servicio público del transporte urbano por autobús de Molina de Segura, a través de los empleados destinados al efecto, denunciará ante el Ayuntamiento de Molina de Segura las infracciones que se cometan por los usuarios.

3 Los hechos que por su naturaleza puedan tener trascendencia penal serán denunciados por el operador ante dicha jurisdicción.

4 Los viajeros que carezcan de título de transporte válido o no hubiesen realizado cancelación alguna en su bono estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretendiera utilizar un importe de 30 euros.

5 De no hacerse efectivo dicho pago a los empleados o agentes de inspección, se cursará la oportuna denuncia a efectos de incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

6 Las Empresas y sus empleados, debidamente identificados, están facultados para recibir el recargo extraordinario previsto, entregando un recibo justificativo de su pago.

7 Si el infractor se niega a facilitar sus datos personales, tanto para esta falta como para otras, el inspector-agente del gestor podrá recabar el auxilio de los agentes de la Policía Local, y lo hará constar así en la denuncia. Los importes a los que hace referencia este punto se podrán actualizar anualmente.

8 Con independencia de la sanción a que se refiere este apartado, en el caso de que el viajeros/a infractor continúe el viaje, este deberá abonar o validar el título de transporte correspondiente en presencia del inspector. En caso de que no lo realice deberá bajarse en la parada inmediata siguiente.

Artículo 33. Responsabilidad

Serán responsables de las infracciones:

1 El usuario causante de la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción. En el caso de las personas menores de edad y mayores incapacitados, los padres, tutores o cuidadores legales.

2 La empresa operadora del transporte urbano, sin perjuicio de que esta 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 34. Prescripción

Las infracciones y las sanciones prescribirán conforme establece la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres

Artículo 35. Competencia y procedimiento sancionador

1 La competencia para la imposición de las sanciones a que, en su caso, haya lugar por la aplicación de los artículos anteriores corresponderá a los órganos municipales que legal o reglamentariamente la tengan atribuida.

2 El procedimiento para la imposición de las sanciones se ajustará a lo previsto en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y en el Reglamento para su aplicación, aprobado por Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, modificado por Real Decreto 1225/2006, de 27 de Octubre, así como en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 36. Indemnizaciones

La imposición de la sanción que corresponda será independiente de la obligación para el infractor de indemnizar los daños y perjuicios que haya causado.

Disposición final. Entrada en vigor.

Esta Ordenanza entrará en vigor a los quince días hábiles desde su publicación completa en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, una vez aprobada definitivamente por el Pleno de la Corporación, de acuerdo con lo establecido en los artículos 70.2 y 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.