

REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO MUNICIPAL DE TRANSPORTE URBANO DE PERSONAS

VIAJERAS DE CUENCA

ÁREA DE TRÁFICO Y MOVILIDAD

OCTUBRE DE 2026

PREÁMBULO

El transporte urbano colectivo constituye un servicio público esencial para la movilidad cotidiana y para el acceso de la ciudadanía al empleo, la educación, la asistencia sanitaria, los servicios públicos, el comercio, la

cultura y el ocio. Su adecuada prestación favorece la cohesión social, reduce la dependencia del vehículo privado y contribuye a una movilidad más segura, accesible y sostenible.

El presente Reglamento se dicta en ejercicio de las competencias municipales en materia de transporte colectivo urbano reconocidas por la legislación de régimen local y, en particular, de conformidad con la Ley 14/2005, de 29 de diciembre, de ordenación del transporte de personas por carretera en Castilla-La Mancha, cuyo artículo 22 establece que la prestación de los servicios públicos urbanos de transporte se regirá por dicha Ley, su normativa de desarrollo y las correspondientes ordenanzas municipales. Asimismo, resultan de aplicación la Ley 7/2014, de 13 de noviembre, de Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha, y el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, en materia de accesibilidad y no discriminación en el transporte, junto con la restante normativa europea, estatal, autonómica y local que resulte aplicable.

La presente norma actualiza los derechos y obligaciones de los usuarios, refuerza la accesibilidad universal y la igualdad de trato, adapta la regulación a los títulos electrónicos y a los nuevos medios de pago, mejora la información y los canales de atención, y establece reglas claras para el acceso con productos de apoyo, carros infantiles, equipajes, bicicletas, vehículos de movilidad personal y animales.

El Reglamento regula las condiciones generales y permanentes del servicio. Las líneas, itinerarios, paradas, calendarios, horarios, frecuencias, tarifas, títulos, vehículos, instalaciones y sistemas tecnológicos serán los que apruebe en cada momento el Ayuntamiento mediante los instrumentos administrativos y contractuales correspondientes. De este modo, la norma mantiene su estabilidad sin impedir la adaptación de la red a la evolución de la ciudad y de las necesidades de movilidad.

La regulación se inspira en los principios de necesidad, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, accesibilidad, igualdad, continuidad y calidad del servicio. En virtud de la potestad reglamentaria municipal, se aprueba el siguiente Reglamento.

Asimismo, el Reglamento diferencia entre las reglas generales que deben permanecer estables y las determinaciones técnicas, económicas y operativas que han de adaptarse durante la explotación. Los parámetros concretos de oferta, flota, tecnología, mantenimiento, calidad y control se desarrollarán en los instrumentos de planificación y en los documentos reguladores de la gestión, bajo la dirección y supervisión municipal.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

1. El presente Reglamento regula la organización, prestación y utilización del servicio público municipal de transporte urbano colectivo de viajeros de Cuenca.

2. En particular, regula las condiciones generales del servicio, las relaciones entre el Ayuntamiento, el operador, el personal y los usuarios, el acceso y permanencia en los vehículos, la accesibilidad, los títulos de transporte, la información y atención al público, y la inspección y responsabilidad derivadas de su utilización.

3. Las líneas, itinerarios, paradas, calendarios, horarios, frecuencias, tarifas, títulos, medios de pago, vehículos, instalaciones y sistemas tecnológicos serán los aprobados por el órgano competente mediante los instrumentos administrativos, económicos, de planificación o de gestión que correspondan en cada caso. Su modificación no requerirá la revisión del presente Reglamento siempre que no suponga una alteración de los derechos y obligaciones establecidos en el mismo, y deberá en todo caso publicarse o difundirse por los canales de información del servicio antes de su entrada en vigor.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. El Reglamento será aplicable a los servicios de transporte urbano colectivo de titularidad o competencia del Ayuntamiento de Cuenca que se desarrollen dentro de su término municipal.

2. Comprenderá los servicios regulares, temporales, especiales, de refuerzo, lanzadera, exprés o a la demanda que se integren en el sistema municipal.

3. También será aplicable a los servicios que trasciendan el término municipal cuando su ordenación o prestación corresponda al Ayuntamiento en virtud de convenio, delegación u otro instrumento jurídico.

4. Sus disposiciones obligan a los usuarios, al operador, al personal adscrito al servicio y a quienes utilicen los vehículos, paradas, instalaciones y canales de atención.

5. Los servicios interurbanos que efectúen parada dentro del término municipal se regirán por la normativa autonómica de transporte de personas por carretera y por su título concesional o autorización habilitante, sin perjuicio de las competencias municipales y de los trámites de coordinación, informe o autorización que resulten exigibles conforme a la normativa vigente.

Artículo 3. Titularidad y carácter público

1. El transporte urbano colectivo de Cuenca es un servicio público de titularidad municipal.

2. Corresponden al Ayuntamiento su ordenación, planificación, regulación, dirección, control e inspección, cualquiera que sea la forma de gestión.

3. El servicio podrá ser utilizado por todas las personas que cumplan las condiciones establecidas en este Reglamento.

4. El acceso solo podrá limitarse por falta de título válido, ocupación completa, razones de seguridad, incumplimiento de las normas de utilización, suspensión justificada o cualquier otra causa prevista legalmente, en los términos regulados en los artículos 39 a 41 de este Reglamento.

5. Se garantizarán la igualdad de trato y la no discriminación. Toda limitación deberá aplicarse de forma objetiva, proporcionada y respetuosa con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Cuando concurren circunstancias acreditadas de alergia grave, fobia u otra condición médica incompatible con la presencia de animales, el personal procurará soluciones razonables, sin que ello implique la denegación general del acceso reconocido en el artículo 28.

Artículo 4. Régimen jurídico

1. El servicio se regirá por la normativa europea, estatal, autonómica y local vigente en materia de régimen local, transporte terrestre, movilidad, tráfico y seguridad vial, accesibilidad universal, igualdad y no

discriminación, protección de los consumidores y usuarios, protección de datos personales, seguros y demás materias que resulten aplicables, así como por el presente Reglamento.

2. También serán aplicables los acuerdos municipales, los instrumentos de planificación y los pliegos, contratos e instrucciones que regulen la gestión y prestación del servicio.

3. Los instrumentos señalados en el apartado anterior deberán respetar lo establecido en este Reglamento y no podrán limitar los derechos reconocidos por las normas de rango superior.

4. Las referencias efectuadas a la normativa vigente se entenderán realizadas a las disposiciones que la modifiquen, sustituyan o desarrollen.

Artículo 5. Competencias municipales y gestión

1. Corresponde al Ayuntamiento:

- a) Determinar la forma de gestión y organizar la red.
 - b) Aprobar las líneas, itinerarios, paradas, calendarios, horarios, frecuencias, tarifas, títulos y medios de pago.
 - c) Establecer las condiciones de calidad, seguridad, accesibilidad, limpieza, información y atención.
 - d) Inspeccionar y controlar la prestación y utilización del servicio.
 - e) Adoptar las medidas necesarias para garantizar su continuidad.
 - f) Ejercer la potestad sancionadora en los términos legalmente previstos y conforme al procedimiento regulado en el Título VII de este Reglamento.
 - g) Promover la coordinación e integración con otros servicios y modos de transporte.
2. El operador prestará el servicio conforme a la normativa, este Reglamento, los acuerdos municipales y los documentos reguladores de la gestión.
3. El operador no podrá modificar por iniciativa propia las condiciones esenciales del servicio sin autorización municipal.
4. Las obligaciones técnicas y económicas, los indicadores de calidad y las penalidades contractuales se establecerán en los pliegos y contratos.
5. El ejercicio de las competencias municipales reguladas en este artículo se someterá a las comunicaciones, informes, autorizaciones y demás trámites que resulten exigibles conforme a la normativa vigente.

TÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 6. Líneas e itinerarios

1. El Ayuntamiento organizará el servicio atendiendo a las necesidades de movilidad, la cobertura territorial, la demanda, la accesibilidad, la seguridad vial, la coordinación intermodal y los recursos disponibles.
2. El servicio se estructurará mediante líneas identificadas por un número, letra o denominación, con itinerarios, paradas y condiciones previamente aprobados.
3. Las líneas podrán ser de ida y vuelta, circulares, parciales, de refuerzo, exprés o de cualquier otra configuración adecuada.

4. El Ayuntamiento podrá establecer servicios especiales, temporales, lanzaderas o a la demanda y determinar sus condiciones de utilización.
5. El operador podrá formular propuestas de mejora, que deberán ser autorizadas antes de su aplicación.
6. La planificación procurará una cobertura territorial equilibrada, la conexión con los principales equipamientos y centros de actividad y oportunidades razonables de transbordo. Se atenderá especialmente a los núcleos de población y ámbitos del término municipal con menor disponibilidad de alternativas de movilidad, en función de las necesidades detectadas y de la viabilidad de su atención mediante el sistema de transporte que resulte competente.
7. La creación, modificación o supresión de una línea se apoyará en un análisis técnico proporcionado a su alcance, considerando la demanda, los tiempos de recorrido, la accesibilidad, la coordinación con otros modos, la afección a las personas usuarias y la viabilidad operativa.

Artículo 7. Paradas

1. La subida y bajada se realizará, con carácter general, en las paradas autorizadas.
2. Las paradas podrán ser de paso, de regulación o cabecera y provisionales.
3. Su ubicación, creación, modificación y supresión corresponderá al Ayuntamiento, atendiendo a la seguridad vial, accesibilidad, cobertura territorial y condiciones de circulación.
4. Las paradas estarán identificadas, señalizadas y reunirán las condiciones exigibles de seguridad y accesibilidad.
5. En las paradas compartidas, la persona que desee subir manifestará de forma perceptible su intención, salvo que no pueda hacerlo por razón de discapacidad o movilidad reducida.
6. Para bajar deberá solicitarse la parada con antelación suficiente mediante los dispositivos instalados.
7. El vehículo se detendrá lo más próximo posible al bordillo o zona habilitada, siempre que las condiciones de tráfico y estacionamiento lo permitan.
8. El Ayuntamiento podrá autorizar paradas intermedias exclusivamente para el descenso en las líneas, horarios y condiciones que determine.
9. No podrá exigirse la subida o bajada fuera de las paradas autorizadas, salvo en situaciones de emergencia, fuerza mayor o en los supuestos expresamente aprobados por el Ayuntamiento.
10. Las paradas provisionales deberán señalizarse adecuadamente. Cuando sustituyan temporalmente a una parada existente, se informará en esta última de la ubicación alternativa y, siempre que sea posible, del periodo estimado de afección.
11. La zona de detención y aproximación deberá mantenerse, en la medida de las competencias municipales, libre de obstáculos que impidan el acceso, la visibilidad o el despliegue de las rampas. El operador comunicará al Ayuntamiento las deficiencias detectadas en las paradas y su entorno inmediato.

Artículo 8. Calendarios, horarios y frecuencias

1. El servicio se prestará conforme a los calendarios, horarios y frecuencias aprobados.
2. Podrán establecerse condiciones distintas según el día, la época del año, la franja horaria, el periodo lectivo o la existencia de acontecimientos especiales.

3. Los horarios de salida desde cabeceras y puntos de regulación deberán respetarse, salvo causa justificada. Los correspondientes a paradas intermedias tendrán carácter estimado, salvo indicación expresa.
4. El operador adoptará las medidas necesarias para mantener la regularidad, evitar salidas anticipadas y reducir intervalos excesivos entre vehículos.
5. Las condiciones del tráfico, las obras, los accidentes o las circunstancias meteorológicas podrán producir variaciones respecto de los horarios previstos.
6. Los calendarios, horarios y frecuencias vigentes estarán disponibles en las paradas y canales de información.
7. Las previsiones de paso facilitadas por sistemas en tiempo real tendrán carácter estimado. El operador procurará mantenerlas actualizadas y advertirá, cuando sea posible, de las incidencias que reduzcan su fiabilidad.

Artículo 9. Modificaciones e interrupciones

1. El Ayuntamiento podrá modificar temporal o permanentemente las líneas, itinerarios, paradas, horarios o frecuencias por necesidades del servicio o razones de interés público.
2. También podrán alterarse por obras, restricciones de tráfico, actos públicos, accidentes, averías, emergencias, condiciones meteorológicas o instrucciones de la autoridad.
3. Las modificaciones previsibles se comunicarán con antelación suficiente. Las imprevistas se comunicarán tan pronto como sea posible.
4. El operador solo podrá alterar el servicio sin autorización previa cuando resulte imprescindible para proteger la seguridad, debiendo informar al Ayuntamiento sin demora.
5. La interrupción o suspensión solo procederá por causa justificada. El operador procurará restablecer el servicio y habilitar recorridos, paradas o servicios alternativos cuando resulte viable.
6. La información sobre una modificación indicará, cuando se conozcan, las líneas y paradas afectadas, la causa, la fecha de inicio, la duración estimada y las alternativas disponibles.
7. Cuando se suprima temporalmente una parada, se colocará un aviso en su emplazamiento y se identificará la alternativa más próxima, siempre que las circunstancias permitan hacerlo.

Artículo 10. Vehículos y capacidad

1. Los vehículos deberán estar homologados y cumplir las condiciones técnicas, de seguridad, accesibilidad y protección ambiental exigibles.
2. Se mantendrán en buen estado de funcionamiento, conservación, limpieza e higiene, al corriente de las inspecciones y cubiertos por los seguros obligatorios.
3. La composición, capacidad y características de la flota se establecerán en los documentos reguladores de la gestión.
4. Los vehículos mostrarán de forma visible la identificación del servicio, la línea, el destino y el código del vehículo.
5. No podrá superarse la capacidad máxima autorizada. Cuando el vehículo se encuentre completo no se permitirá la subida de nuevas personas.

6. Las rampas, sistemas de inclinación y demás elementos de accesibilidad deberán mantenerse operativos. Cuando una avería impida utilizarlos se comunicará la incidencia y se procurará una alternativa.
7. La publicidad no podrá dificultar la identificación de la línea, la visibilidad, la seguridad ni la lectura de la información destinada a los usuarios.
8. Los sistemas de ventilación, climatización, iluminación y demás elementos de confort deberán mantenerse operativos y utilizarse de forma adecuada a las condiciones ambientales, sin perjuicio de las medidas que deban adoptarse por razones de seguridad o eficiencia energética.
9. Los vehículos serán objeto de limpieza periódica y de actuaciones extraordinarias cuando se produzcan circunstancias que afecten a la higiene, salubridad o comodidad de los usuarios.
10. Los pasillos, puertas, salidas de emergencia y demás elementos de seguridad permanecerán accesibles y correctamente señalizados. Los vehículos con deficiencias que comprometan la seguridad, accesibilidad o salubridad deberán retirarse hasta su subsanación.

Artículo 11. Información en paradas y vehículos

1. Los usuarios dispondrán de información clara, actualizada, comprensible y accesible.
2. Las paradas incluirán, al menos, su identificación, las líneas y destinos, los horarios o frecuencias, los principales puntos atendidos, los canales de información y los avisos sobre modificaciones relevantes.
3. En los vehículos figurará información sobre la línea y destino, la capacidad, los asientos y espacios reservados, la solicitud de parada, las normas básicas de utilización y los canales de reclamación.
4. La información podrá complementarse mediante páginas web, aplicaciones, códigos QR, pantallas o sistemas en tiempo real, sin sustituir la información física esencial.
5. El operador mantendrá actualizada, limpia y legible la información que esté bajo su responsabilidad.
6. La información sobre accesibilidad indicará, cuando resulte relevante, las condiciones de utilización de rampas, espacios reservados y productos de apoyo. Las modificaciones que afecten a la accesibilidad se comunicarán de forma prioritaria.
7. Los distintos canales deberán ofrecer información coherente. Las discrepancias se corregirán con la mayor brevedad posible y los avisos temporales se retirarán una vez finalizada su vigencia.

Artículo 12. Obligaciones generales del operador

1. El operador prestará el servicio con continuidad, regularidad, seguridad, accesibilidad y calidad. En particular deberá:
 - a) Disponer de los vehículos, personal, instalaciones y medios necesarios.
 - b) Cumplir las condiciones de prestación aprobadas.
 - c) Mantener en buen estado los vehículos, sistemas de información, comunicación, expedición y validación.
 - d) Facilitar información actualizada y accesible sobre el servicio y sus incidencias.
 - e) Disponer de los canales de atención que determine el Ayuntamiento.
 - f) Atender y tramitar sugerencias, quejas, reclamaciones y objetos perdidos.
 - g) Garantizar la cualificación y formación del personal.

- h) Mantener vigentes los seguros exigidos.
 - i) Atender accidentes, averías, emergencias e incidencias.
 - j) Comunicar al Ayuntamiento las incidencias relevantes y facilitar la información técnica, económica y estadística necesaria.
 - k) Colaborar con la Policía Local, los servicios de emergencia y las demás autoridades competentes.
2. El operador responderá ante el Ayuntamiento de la actuación de su personal, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que correspondan.
3. Las condiciones técnicas concretas, indicadores, plazos de subsanación y penalidades se regularán en los pliegos y contratos.
4. El operador llevará un registro de las expediciones, incidencias, averías, accidentes, reclamaciones y demás datos necesarios para acreditar la prestación y evaluar su calidad. Esta información se facilitará al Ayuntamiento en los formatos, plazos y niveles de desagregación que se establezcan, respetando la normativa de protección de datos.
5. Asimismo, deberá adoptar medidas de continuidad ante indisponibilidades de vehículos, personal, sistemas de billeteaje, información o comunicaciones, y disponer de procedimientos de actuación frente a emergencias y situaciones que afecten de forma relevante al servicio.
6. El operador dispondrá, en los términos establecidos en los documentos reguladores de la gestión, de atención presencial o de un punto accesible de referencia en Cuenca para facilitar información, tramitar incidencias y realizar las gestiones que no puedan resolverse a bordo.
7. Implantará programas de mantenimiento preventivo, limpieza, formación y control interno. Las deficiencias repetitivas y las reclamaciones recurrentes deberán analizarse para determinar sus causas y proponer medidas correctoras.

Artículo 13. Obligaciones y facultades del personal

- 1. El personal actuará con profesionalidad, corrección, respeto, imparcialidad y diligencia.
- 2. El personal de conducción deberá cumplir la normativa de tráfico, conducir con prudencia, no iniciar la marcha durante la subida o bajada, detener el vehículo en las paradas solicitadas, accionar los sistemas de accesibilidad y comunicar las incidencias.
- 3. El personal que atienda al público facilitará la información disponible, atenderá las solicitudes razonables de ayuda y prestará especial atención a las personas con discapacidad, movilidad reducida o necesidades específicas.
- 4. El personal de conducción y el personal de control del operador podrán, en el ámbito de sus respectivas funciones, organizar la subida, bajada y distribución de los usuarios, impedir el acceso por causa justificada, comprobar los títulos de transporte, requerir el cese de conductas prohibidas, ordenar el descenso en caso de incumplimiento grave o reiterado y solicitar la intervención de la Policía Local.
- 5. Las decisiones deberán ser objetivas, proporcionadas y no discriminatorias. El personal del operador no tendrá la condición de agente de la autoridad.
- 6. El personal de conducción se abstendrá de realizar actividades que puedan distraerle durante la marcha. Las conversaciones con los usuarios se limitarán a cuestiones necesarias del servicio y el uso de dispositivos de comunicación se ajustará a la normativa de tráfico y a los procedimientos de explotación.

7. El personal llevará la identificación profesional que se determine y colaborará para que las personas que precisen asistencia puedan subir, situarse y bajar en condiciones de seguridad, dentro de las funciones y de la formación que tenga asignadas.

8. El personal comunicará las incidencias relevantes mediante los procedimientos establecidos, especialmente las relacionadas con la accesibilidad, la seguridad, los títulos de transporte y el estado de vehículos y paradas.

Artículo 14. Averías, accidentes y emergencias

1. Cuando una avería impida continuar el viaje, el operador procurará sustituir el vehículo y facilitar la continuación del trayecto sin exigir un nuevo pago.

2. El personal inmovilizará el vehículo en condiciones de seguridad, comunicará la incidencia e informará a los usuarios.

3. En caso de accidente o indisposición, adoptará las primeras medidas de seguridad y solicitará asistencia cuando resulte necesario.

4. Las personas que sufran daños deberán comunicarlo tan pronto como sea posible. A petición de la persona afectada se facilitará un justificante de la incidencia y la información necesaria para reclamar.

5. En situaciones de emergencia deberán seguirse las instrucciones del personal, de los servicios de emergencia y de los agentes de la autoridad.

6. Los protocolos de actuación tendrán en cuenta a las personas con discapacidad o movilidad reducida, mayores, menores y demás personas que precisen asistencia.

7. Las averías, accidentes y emergencias relevantes deberán quedar registrados y comunicarse al Ayuntamiento en los términos establecidos. El operador conservará la información necesaria para analizar sus causas, atender las reclamaciones y adoptar medidas preventivas, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan ante los servicios de emergencia y las autoridades competentes.

8. Cuando sea necesario desalojar un vehículo, la operación se realizará en un lugar seguro y con especial atención a quienes necesiten ayuda. El personal informará, en la medida de lo posible, de la forma de continuar el viaje.

TÍTULO III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 15. Derechos

Los usuarios tendrán derecho a:

a) Utilizar el servicio en las condiciones establecidas y elegir entre los títulos disponibles cuando cumplan sus requisitos.

b) Recibir información clara, actualizada y accesible sobre líneas, paradas, horarios, tarifas, títulos, accesibilidad e incidencias.

c) Recibir un trato correcto, respetuoso y no discriminatorio.

d) Viajar en vehículos que reúnan las condiciones exigibles de seguridad, accesibilidad, limpieza y conservación.

- e) Recibir la ayuda razonable necesaria cuando tengan discapacidad, movilidad reducida o necesidades específicas, sin coste adicional.
- f) Utilizar los asientos y espacios reservados cuando les correspondan.
- g) Continuar el viaje sin nuevo pago cuando una incidencia obligue a cambiar de vehículo.
- h) Recibir justificante del pago, del recargo o de una incidencia cuando proceda.
- i) Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones ante el operador o el Ayuntamiento y recibir respuesta.
- j) Solicitar la identificación profesional del personal que las atienda.
- k) Recuperar los objetos perdidos localizados conforme al procedimiento establecido.
- l) Estar cubiertas por los seguros obligatorios y que sus datos personales sean tratados conforme a la normativa.
- m) Conocer la identidad del servicio, del operador y del vehículo mediante los elementos de identificación establecidos.
- n) Solicitar, cuando proceda, la devolución o compensación prevista en las condiciones tarifarias y en este Reglamento.

Artículo 16. Obligaciones

Los usuarios deberán:

- a) Disponer de título válido, validarlo y conservarlo durante el viaje.
- b) Mostrarlo y, en su caso, acreditar su identidad cuando sean requeridas.
- c) Utilizar las paradas y puertas habilitadas.
- d) Cumplir las indicaciones del personal relacionadas con la seguridad y el orden.
- e) Tratar con respeto al personal y al resto de usuarios.
- f) No obstaculizar puertas, pasillos, equipos de validación, salidas de emergencia ni el puesto de conducción.
- g) Respetar los asientos y espacios reservados.
- h) Cuidar los vehículos e instalaciones y mantener la limpieza.
- i) Custodiar los objetos, animales y productos de apoyo que lleven consigo.
- j) Vigilar a las personas menores o dependientes bajo su responsabilidad.
- k) Comunicar cualquier accidente o riesgo relevante y seguir las instrucciones en caso de emergencia.
- l) Facilitar las actuaciones de inspección y no aportar datos o documentos falsos para obtener o utilizar títulos bonificados.
- m) Abandonar el vehículo al finalizar el recorrido o cuando lo requiera el personal por una causa prevista en este Reglamento, siempre en condiciones seguras.

Artículo 17. Acceso y descenso

1. La subida y bajada se efectuará con el vehículo completamente detenido y por las puertas habilitadas. Tendrán prioridad quienes bajen.
2. Podrá utilizarse una puerta distinta cuando sea necesario emplear una rampa, por la configuración del vehículo, por llevar un carro infantil o por indicación del personal.
3. No se podrán forzar, bloquear o manipular las puertas ni subir cuando el vehículo esté completo.
4. Una vez cerradas las puertas e iniciada la maniobra de reincorporación al tráfico, el personal no estará obligado a volver a abrirlas.
5. La parada deberá solicitarse con antelación suficiente. Cuando una persona no pueda accionar el dispositivo podrá comunicarlo al personal sin comprometer la seguridad.
6. Quienes necesiten más tiempo o asistencia para subir o bajar deberán indicarlo al personal, que facilitará la operación en condiciones de seguridad.
7. El cierre de puertas deberá realizarse una vez finalizadas las operaciones de subida y bajada. Las personas usuarias no deberán intentar acceder cuando se haya iniciado el cierre ni solicitar la reapertura una vez comenzada la maniobra de reincorporación al tráfico.
8. Cuando las condiciones de la parada, del vehículo o del usuario requieran una atención especial, el personal facilitará un tiempo razonable para realizar la operación, sin perjuicio de la seguridad y de la regularidad general del servicio.

Artículo 18. Permanencia en el vehículo

1. Tras validar el título, los usuarios deberán avanzar hacia el interior y ocupar los espacios disponibles.
2. Se mantendrán libres las puertas, escalones, pasillos, equipos de validación, salidas de emergencia, puesto de conducción y espacios reservados.
3. Quienes viajen de pie utilizarán, siempre que sea posible, las barras y asideros. No se podrá permanecer sentado en el suelo, escalones o lugares no habilitados.
4. Los asientos preferentes deberán cederse a las personas con discapacidad o movilidad reducida, mayores, embarazadas, con lesiones, con bebés en brazos o que necesiten viajar sentadas por razones de salud.
5. Los equipajes y objetos no podrán ocupar asientos cuando sean necesarios para otras personas.
6. El personal podrá solicitar la redistribución de personas y pertenencias para mantener la seguridad, facilitar el acceso o liberar los espacios reservados.
7. Los usuarios evitarán desplazarse por el interior mientras el vehículo esté en marcha, salvo cuando resulte necesario para validar el título, ocupar un espacio disponible o aproximarse con precaución a la puerta de salida. Deberán extremar la atención ante frenadas, giros y demás movimientos propios de la circulación.

Artículo 19. Menores de edad y personas que precisen apoyo

1. Los menores que, por razón de su edad o grado de autonomía, no puedan utilizar el servicio de forma segura deberán viajar acompañadas por una persona responsable.
2. Los restantes menores de edad que viajen sin acompañamiento lo harán bajo la responsabilidad de quienes ejerzan su patria potestad, tutela o guarda.
3. La utilización del servicio no atribuye al operador funciones de guarda o custodia.

4. La persona acompañante deberá vigilar al menor o dependiente, evitar que permanezca junto a puertas o escalones y responsabilizarse de sus cuidados personales y pertenencias.
5. Cuando el personal detecte a un menor de edad perdido, desorientado o en situación de riesgo, adoptará medidas razonables de protección y solicitará, cuando sea necesario, la intervención de la Policía Local o de los servicios competentes.
6. El personal prestará la ayuda razonable que corresponda conforme a este Reglamento.
7. Las personas que acompañen a otras que necesiten apoyo serán responsables de los cuidados personales que excedan de las funciones propias del personal del servicio, sin perjuicio de la ayuda razonable que deba prestarse para facilitar el acceso y la utilización del transporte.

Artículo 20. Conductas prohibidas

Queda prohibido:

- a) Viajar sin título válido o utilizarlo de forma fraudulenta.
- b) Subir o bajar con el vehículo en movimiento o fuera de las paradas autorizadas.
- c) Distraer al personal de conducción, invadir su puesto o comprometer su visibilidad.
- d) Forzar o manipular puertas, equipos de validación, mandos o dispositivos de alarma y emergencia.
- e) Obstaculizar puertas, pasillos, salidas de emergencia o espacios reservados.
- f) Fumar o utilizar cigarrillos electrónicos o dispositivos similares.
- g) Consumir alcohol, drogas o sustancias prohibidas, o acceder en condiciones que alteren gravemente el servicio.
- h) Introducir armas, sustancias u objetos peligrosos fuera de los supuestos legalmente permitidos.
- i) Amenazar, insultar, agredir, acosar o mantener conductas discriminatorias, violentas o gravemente molestas.
- j) Utilizar dispositivos de sonido de forma audible y molesta.
- k) Consumir alimentos o bebidas que puedan ensuciar o molestar, salvo agua o necesidades justificadas por salud.
- l) Escupir, realizar necesidades fisiológicas, arrojar residuos, ensuciar o deteriorar vehículos e instalaciones.
- m) Colocar los pies sobre los asientos, arrojar objetos o sacar partes del cuerpo por las ventanillas.
- n) Realizar venta ambulante, colectas, distribución de publicidad o grabaciones profesionales sin autorización.
- ñ) Transportar animales, equipajes, bicicletas o vehículos de movilidad personal incumpliendo este Reglamento.
- o) Cualquier otra conducta que comprometa la seguridad, impida la prestación o cause daños o molestias graves.

TÍTULO IV. ACCESIBILIDAD Y CONDICIONES ESPECIALES DE ACCESO

Artículo 21. Accesibilidad universal

1. El servicio se prestará garantizando la igualdad de trato, la accesibilidad universal y la autonomía de los usuarios.
2. Los vehículos, paradas, instalaciones, sistemas de información, canales de atención y medios de pago cumplirán las condiciones de accesibilidad exigibles.
3. No podrá denegarse el acceso por razón de discapacidad, edad, embarazo, estado de salud o utilización de un producto de apoyo, salvo causa objetiva relacionada con la seguridad o las características técnicas del vehículo.
4. El operador adoptará los ajustes razonables necesarios y el personal prestará ayuda respetando la autonomía, dignidad y voluntad del usuario.
5. La información esencial se facilitará mediante medios accesibles y no podrá quedar disponible exclusivamente a través de aplicaciones o canales digitales.
6. Los ajustes razonables se adoptarán atendiendo a las necesidades del usuario, a las características del vehículo y a la seguridad del conjunto de viajeros. La asistencia se prestará, siempre que sea posible, previa comunicación con la persona interesada y respetando sus indicaciones sobre la forma adecuada de ayuda.
7. Las incidencias que afecten de forma relevante a la accesibilidad deberán registrarse, comunicarse al Ayuntamiento y corregirse con carácter prioritario.
8. No podrá exigirse con carácter general que una persona con discapacidad viaje acompañada. La necesidad de apoyo adicional solo podrá valorarse por razones objetivas de seguridad y conforme a la normativa aplicable.

Artículo 22. Personas con movilidad reducida y protocolos de apoyo

1. Las personas con movilidad reducida podrán acceder con sillas de ruedas, andadores, bastones, muletas, scooters de movilidad y demás productos de apoyo, sin pago adicional.
2. El acceso se realizará mediante la puerta y el sistema de inclinación, rampa o dispositivo habilitado. El personal accionará dichos elementos y facilitará el tiempo necesario.
3. Las sillas de ruedas podrán permanecer ocupadas y deberán situarse e inmovilizarse en el espacio reservado, con los frenos accionados y utilizando los sistemas de sujeción cuando resulte obligatorio.
4. Los scooters y productos eléctricos de apoyo podrán acceder cuando sus dimensiones, peso y características sean compatibles con el vehículo.
5. El acceso solo podrá impedirse cuando el producto supere las condiciones técnicas, no pueda situarse de forma segura, los espacios estén ocupados o exista un riesgo grave.
6. Cuando no sea posible el acceso se informará del motivo y se procurará una alternativa adecuada. Las averías de los sistemas de accesibilidad deberán comunicarse y repararse con la mayor brevedad posible.
7. Los usuarios podrán solicitar el accionamiento del sistema de inclinación o arrodillamiento cuando resulte necesario. Si acceden por una puerta distinta de la habitual, la validación se realizará en el dispositivo accesible o siguiendo las indicaciones del personal.

Artículo 23. Asientos y espacios reservados

1. Tendrán prioridad en los asientos señalizados las personas con discapacidad o movilidad reducida, mayores, embarazadas, con lesiones temporales, con bebés en brazos o que necesiten viajar sentadas por razones de salud.
2. Los espacios reservados estarán destinados prioritariamente a usuarios de silla de ruedas u otros productos de apoyo.
3. Cuando estén libres podrán utilizarse por carros infantiles, andadores u otros elementos admitidos, siempre que se liberen cuando sean necesarios para su uso prioritario.
4. Las sillas de ruedas tendrán prioridad sobre carros infantiles, equipajes y demás objetos.
5. El personal podrá ordenar la redistribución de personas y objetos para garantizar la seguridad y disponibilidad de estos espacios.
6. Los asientos y espacios reservados estarán señalizados mediante símbolos visibles. Quienes los ocupen sin necesitarlos deberán dejarlos libres cuando sean requeridos por una persona con derecho preferente o por el personal.

Artículo 24. Carros y sillas infantiles

1. Podrán acceder carros y sillas infantiles cuando exista espacio suficiente y puedan colocarse sin comprometer la seguridad ni obstaculizar el paso.
2. El acceso se realizará por la puerta que facilite la maniobra, siguiendo las indicaciones del personal.
3. Los carros ocupados podrán permanecer desplegados, con el freno accionado, en la posición indicada por la señalización y bajo la sujeción de la persona responsable.
4. Los carros vacíos deberán transportarse plegados siempre que sea posible.
5. La persona acompañante será responsable de la seguridad del menor de edad, de la correcta colocación del carro y de evitar su desplazamiento.
6. Los carros no podrán ocupar el espacio reservado cuando sea necesario para una persona usuaria de silla de ruedas.
7. No podrá obligarse a plegar un carro mientras el vehículo se encuentre en movimiento ni a mantener a un menor en una posición insegura. La persona acompañante deberá preparar, cuando sea posible, la subida y bajada antes de que se inicie la maniobra.
8. Cuando no sea posible compatibilizar el uso del espacio por un carro infantil y por una persona usuaria de silla de ruedas, prevalecerá esta última. El personal procurará informar de la situación y facilitar una alternativa razonable a la persona que no pueda acceder.

Artículo 25. Equipajes, bultos y objetos personales

1. Podrán transportarse equipajes, bolsas, carros de compra y otros bultos que puedan ser custodiados por el propio usuario.
2. Deberán colocarse de forma que no obstaculicen puertas, pasillos, asientos, salidas de emergencia, puesto de conducción o espacios reservados, ni puedan desplazarse o caer.
3. No se admitirán objetos que por su tamaño, peso, forma, olor o características comprometan la seguridad, dificulten el paso, causen molestias, deterioren el vehículo o sean inflamables, explosivos, tóxicos, corrosivos, infecciosos o peligrosos.

4. Los objetos permanecerán bajo la vigilancia y responsabilidad de quien los transporte.
5. No podrán ocupar asientos cuando sean necesarios para otras personas y no estarán sujetos a suplemento salvo acuerdo tarifario expreso.
6. El personal podrá limitar su acceso atendiendo a la ocupación, las características del vehículo y la seguridad.
7. Los instrumentos musicales, material deportivo y otros objetos especiales podrán admitirse cuando puedan transportarse y colocarse de forma segura. El Ayuntamiento podrá aprobar condiciones específicas para determinados objetos o servicios.

Artículo 26. Bicicletas y vehículos de movilidad personal

1. Podrán transportarse bicicletas plegables, patinetes y otros vehículos de movilidad personal cuando estén plegados, apagados, limpios y puedan llevarse como un bulto sin obstaculizar el paso.
2. Permanecerán sujetos y bajo la vigilancia de su propietario y no podrán utilizarse, desplegarse o activarse dentro del vehículo.
3. No podrán ocupar puertas, pasillos, salidas de emergencia ni espacios reservados cuando sean necesarios.
4. Las bicicletas no plegadas solo podrán acceder a vehículos, líneas y horarios expresamente autorizados o que dispongan de soportes específicos.
5. Los vehículos eléctricos no podrán recargarse y no se admitirán cuando la batería presente golpes, deformaciones, fugas, sobrecalentamiento u otros indicios de riesgo.
6. Los scooters de movilidad de personas con discapacidad no tendrán la consideración de vehículos de movilidad personal.
7. El Ayuntamiento podrá establecer condiciones específicas o limitaciones temporales, que deberán publicarse.
8. El propietario responderá de los daños causados por el vehículo o su batería y deberá impedir cualquier desplazamiento involuntario durante la marcha.

Artículo 27. Perros de asistencia

1. Las personas con discapacidad podrán acceder con perros de asistencia reconocidos conforme a la normativa, sin coste ni transportín.
2. El animal permanecerá junto al usuario, debidamente controlado y sin obstaculizar puertas, pasillos o salidas.
3. Podrá solicitarse la acreditación oficial cuando proceda. También podrán acceder los perros de asistencia en formación en las condiciones legalmente previstas.
4. El acceso solo podrá denegarse por las causas expresamente previstas en la legislación.
5. El usuario será responsable de mantener al animal controlado y de los daños que pueda ocasionar conforme al ordenamiento jurídico.
6. El régimen establecido en este artículo prevalece, en todo caso, sobre el previsto para los animales de compañía en el artículo siguiente, y no podrá verse restringido por las limitaciones de ocupación o control que en él se establecen.

Artículo 28. Animales de compañía

1. Se permitirá el acceso de animales de compañía sin necesidad de transportín, jaula o recipiente, siempre que permanezcan sujetos mediante correa o arnés en todo momento, bajo el control directo del usuario responsable.
2. Cada usuario podrá acceder, como regla general, con un máximo de dos animales bajo su control simultáneo. El Ayuntamiento u operador podrán establecer, mediante instrucción publicada, un límite distinto en función de las características de la flota o de la ocupación del servicio.
3. El animal deberá permanecer en el suelo del vehículo, sin ocupar asiento, sin obstaculizar puertas, pasillos, plataformas de accesibilidad ni zonas reservadas a personas con movilidad reducida, cochecitos o perros de asistencia.
4. Los animales pertenecientes a razas o ejemplares clasificados como potencialmente peligrosos conforme a la normativa vigente deberán, en todo caso, portar bozal homologado y correa o cadena no extensible, sin que resulte de aplicación a estos ejemplares ninguna excepción a dichos requisitos.
5. No se admitirán animales enfermos, en condiciones higiénicas inadecuadas, que muestren signos de agresividad, o cuyo comportamiento genere molestias graves o riesgo para otros usuarios, el personal o el propio animal.
6. El usuario que acceda con el animal será responsable de su custodia, de su comportamiento durante el trayecto y de los daños, suciedad o perjuicios que pudiera ocasionar a personas, vehículos o instalaciones, de conformidad con la legislación civil y sobre protección animal aplicable.
7. El personal de conducción o de inspección podrá, de forma motivada, denegar o limitar el acceso, o requerir el descenso del animal y del usuario, cuando concurran razones de ocupación del vehículo, seguridad, salubridad o incumplimiento de las condiciones establecidas en este artículo.
8. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio del régimen especial de acceso de los perros de asistencia regulado en el artículo 27, que en ningún caso quedará condicionado a las reglas aquí establecidas.

TÍTULO V. TÍTULOS DE TRANSPORTE Y TARIFAS

Artículo 29. Tarifas y títulos

1. Las tarifas, títulos, bonificaciones y gratuidades serán los aprobados por el órgano competente.
2. Podrán existir billetes sencillos, títulos multiviaje, abonos temporales, títulos personales o no personalizados, sociales, bonificados, integrados o especiales.
3. También serán válidos los títulos de otras administraciones u operadores cuando hayan sido expresamente reconocidos mediante acuerdo o convenio.
4. Los títulos podrán expedirse en soporte físico, electrónico o digital.
5. Sus condiciones indicarán el precio, vigencia, ámbito, carácter personal o transferible, viajes permitidos, transbordos y procedimientos de adquisición, recarga, sustitución y devolución.
6. Las tarifas y condiciones se publicarán antes de su entrada en vigor. No podrá exigirse ningún importe, suplemento o recargo no aprobado y publicado.

7. Las condiciones tarifarias regularán, cuando proceda, los periodos de validez, los transbordos, la integración con otros servicios, las zonas de aplicación y las causas de anulación o devolución. Las modificaciones se comunicarán antes de su entrada en vigor.

Artículo 30. Adquisición, recarga y medios de pago

1. Los títulos podrán adquirirse, recargarse o renovarse en los vehículos, oficinas, establecimientos autorizados, máquinas, página web, aplicaciones u otros canales habilitados.
2. Deberá mantenerse alguna alternativa presencial cuando la utilización exclusiva de canales digitales dificulte injustificadamente el acceso al servicio.
3. Los medios de pago y, en su caso, el límite máximo de cambio en efectivo serán los aprobados y publicados por el Ayuntamiento.
4. No se realizarán operaciones de cobro o recarga mientras el vehículo esté en movimiento.
5. Cuando la naturaleza del título o medio de pago lo permita, se facilitará justificante de la operación.
6. Cuando se admita el pago en efectivo a bordo, el usuario procurará entregar el importe exacto. El límite máximo de cambio y el procedimiento aplicable cuando no pueda facilitarse se aprobarán y publicarán junto con las condiciones tarifarias.
7. Las operaciones de venta, recarga o comprobación que requieran la intervención del personal de conducción se realizarán con el vehículo detenido y sin comprometer la seguridad ni la regularidad del servicio.
8. Cuando el importe entregado se encuentre dentro del límite admitido y no pueda devolverse la diferencia, se facilitará un justificante o un procedimiento para recuperarla en los canales establecidos.

Artículo 31. Validación y conservación

1. Todo usuario deberá disponer de un título válido desde el inicio hasta el final del viaje, salvo los supuestos de gratuidad sin título.
2. El título deberá validarse al subir y en los transbordos cuando sea obligatorio. También se validarán los títulos gratuitos, bonificados o de uso ilimitado cuando así lo establezcan sus condiciones.
3. Cuando permita viajar a varias personas se realizará una validación por cada una.
4. El usuario comprobará que la validación ha sido aceptada, conservará el título y lo mostrará al personal autorizado.
5. Los títulos digitales deberán poder visualizarse o comprobarse durante el trayecto. Las capturas o reproducciones no serán válidas salvo autorización expresa del sistema.
6. Si el sistema falla por causa imputable al servicio, se permitirá el viaje conforme a las indicaciones del personal, sin pago adicional ni recargo.
7. La falta de saldo, la caducidad, el deterioro por uso inadecuado o el fallo del dispositivo particular no tendrán la consideración de avería del servicio.

8. Cuando el acceso se realice por una puerta distinta de aquella en la que se encuentre el equipo de validación, el usuario deberá validar en el dispositivo disponible o seguir las indicaciones del personal. La ausencia de equipo accesible se resolverá sin imponer un pago adicional cuando sea imputable al servicio.
9. Cuando el equipo muestre un mensaje de error o una validación dudosa, el usuario lo comunicará inmediatamente al personal. La comprobación posterior tendrá en cuenta la información registrada y las circunstancias de la incidencia.

Artículo 32. Títulos personales, bonificados y de utilización múltiple

1. Los títulos personales solo podrán ser utilizados por su titular, que deberá acreditar su identidad cuando sea requerido.
2. No serán válidos cuando se utilicen por otra persona, se cedan, se manipulen o hayan sido anulados, bloqueados o sustituidos.
3. Los beneficiarios de bonificaciones deberán mantener los requisitos establecidos y aportar únicamente la documentación necesaria para acreditarlos.
4. La pérdida, robo o deterioro deberá comunicarse para proceder, cuando sea posible, a su bloqueo y sustitución. Podrá exigirse el coste de expedición aprobado.
5. Los títulos no personalizados podrán utilizarse por distintas personas conforme a sus condiciones.
6. Cuando un título permita viajar a varias personas, todas deberán viajar conjuntamente y el título permanecerá en poder de una de ellas hasta finalizar el trayecto.

Artículo 33. Inspección y utilización fraudulenta

1. El título podrá ser comprobado al acceder, durante el viaje, en los transbordos o al bajar.
2. La comprobación de los títulos podrá ser realizada por el personal municipal de inspección, por el personal de control del operador expresamente autorizado para esta función y por los agentes de la autoridad, dentro del ámbito de sus respectivas competencias y funciones.
3. El usuario facilitará la comprobación y acreditará su identidad cuando utilice un título personal.
4. Se considerará uso fraudulento, entre otros, utilizar un título ajeno, alterado, caducado o bloqueado, obtener bonificaciones mediante datos falsos, realizar menos validaciones que personas viajen, ceder el título tras validarlo o manipular los sistemas de pago o validación.
5. El personal autorizado podrá impedir la utilización del título y, cuando proceda, retener el soporte o solicitar su bloqueo, entregando justificante con el motivo y el procedimiento de reclamación.
6. No podrán retenerse documentos de identidad, tarjetas bancarias, teléfonos ni otros objetos personales.
7. La comprobación se realizará respetando la dignidad, intimidad y circunstancias de los usuarios. Cuando existan dificultades de comunicación o comprensión se facilitará la información necesaria de forma accesible.

Artículo 34. Viaje sin título válido

1. Se entenderá que una persona viaja sin título válido cuando no disponga de él, no lo haya validado, sea insuficiente, esté caducado o bloqueado, no pueda acreditar su titularidad o se utilice fraudulentamente.
2. Deberá abonar el importe del viaje y, cuando esté aprobado conforme al ordenamiento jurídico, el recargo de regularización correspondiente.
3. El recargo será el aprobado y publicado por el órgano competente, contará con un procedimiento de pago y reclamación y no tendrá la consideración de sanción administrativa.
4. No procederá cuando la falta de validación se deba a una avería imputable al servicio, a una instrucción del personal, a una emergencia o a otra causa no imputable debidamente acreditada.
5. De cualquier cantidad cobrada se entregará justificante.
6. Si la persona se niega a regularizar el viaje podrá requerírsele que baje en la siguiente parada segura y solicitarse, si fuera necesario, la intervención de la Policía Local.
7. Cuando se trate de un menor de edad que viaje solo se preservará su seguridad.
8. Las conductas que puedan constituir infracción se comunicarán al Ayuntamiento para su tramitación conforme a la legislación aplicable.
9. La exigencia del importe del viaje o del recargo será compatible, cuando legalmente proceda, con la retirada o bloqueo del título fraudulento, la reclamación de los daños causados y la incoación del procedimiento sancionador. En ningún caso el personal del operador podrá imponer directamente una sanción administrativa.

TÍTULO VI. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Artículo 35. Información y atención al público

1. El Ayuntamiento y el operador garantizarán información suficiente, clara, veraz, actualizada, comprensible y accesible sobre líneas, paradas, horarios, frecuencias, tarifas, títulos, accesibilidad, normas de uso, incidencias y canales de atención.
2. La información se facilitará mediante las paradas y vehículos, la oficina de atención, la página web, aplicaciones, teléfono, correo electrónico, puntos de venta y los demás canales que determine el Ayuntamiento.
3. La información esencial estará disponible también por medios no digitales.
4. El operador mantendrá actualizada la información bajo su responsabilidad y corregirá las deficiencias con la mayor brevedad posible.
5. Los canales de atención deberán ser accesibles y permitir que las personas con dificultades de comunicación puedan formular consultas y recibir respuesta.
6. La atención se prestará en lenguaje claro y respetuoso. Cuando una consulta no pueda resolverse de forma inmediata, se informará de la unidad o canal competente y de la documentación necesaria.

Artículo 36. Sugerencias, quejas y reclamaciones

1. Los usuarios podrán presentar sugerencias, quejas y reclamaciones por los canales habilitados por el Ayuntamiento y el operador.

2. La presentación quedará registrada y se facilitará justificante.
3. Las reclamaciones incluirán, cuando sea posible, la identificación y datos de contacto, fecha y hora, línea, parada o vehículo afectados, descripción de los hechos, petición formulada y justificantes disponibles.
4. La falta de algún dato no impedirá su tramitación cuando sea posible identificar los hechos.
5. Se responderán dentro del plazo aplicable, de forma clara y motivada, indicando las medidas adoptadas y las vías de reclamación disponibles.
6. Cuando la competencia corresponda a otro órgano o entidad, se remitirá la reclamación y se informará a la persona interesada.
7. La presentación de una reclamación no limitará el derecho a acudir a los órganos de consumo, otras administraciones o los tribunales.
8. El operador remitirá al Ayuntamiento las reclamaciones cuya resolución corresponda a la Administración municipal y facilitará la documentación necesaria para su tramitación. Cuando la respuesta dependa de comprobaciones internas, deberá conservarse la trazabilidad de las actuaciones realizadas y de la información facilitada a la persona interesada.
9. El operador analizará periódicamente las reclamaciones, preservando los datos personales, para detectar problemas recurrentes y proponer mejoras. El Ayuntamiento podrá requerir información sobre su número, tipología, tiempo de respuesta y medidas adoptadas.

Artículo 37. Incidencias, devoluciones y compensaciones

1. Los usuarios serán informados de las incidencias relevantes y, cuando sea posible, de su duración y alternativas.
2. Cuando una avería imputable al servicio obligue a cambiar de vehículo, la continuación del viaje no supondrá un nuevo pago.
3. Podrá solicitarse la devolución total o parcial cuando el viaje no pueda realizarse por causa imputable al servicio, se produzca un cobro duplicado o incorrecto o exista un fallo del sistema de pago o validación.
4. Con carácter general, no procederá la devolución o compensación cuando el título de transporte haya sido utilizado correctamente, la incidencia no sea imputable al servicio y exista una alternativa razonable de viaje, la imposibilidad de realizar el desplazamiento sea responsabilidad del usuario o se haya producido la pérdida de un título no personalizado.
5. Las solicitudes se presentarán por los canales establecidos y las devoluciones no se realizarán en el interior de los vehículos.
6. El Ayuntamiento podrá aprobar otros sistemas de compensación cuando se produzcan incumplimientos relevantes de las condiciones de prestación.
7. La resolución que deniegue total o parcialmente una devolución deberá estar motivada e indicar los canales disponibles para solicitar su revisión o formular reclamación.

Artículo 38. Objetos perdidos

1. Los objetos encontrados se entregarán al personal del servicio y serán registrados y custodiados durante el plazo establecido.

2. Los documentos oficiales, tarjetas bancarias, teléfonos, llaves, medicamentos y objetos que requieran tratamiento especial se gestionarán conforme al protocolo correspondiente y podrán remitirse a la Policía Local u organismo competente.
3. Para recuperar un objeto deberá describirse con precisión, acreditarse la identidad y, cuando sea necesario, demostrarse su titularidad.
4. La devolución deberá quedar debidamente registrada y, cuando corresponda, podrá solicitarse al usuario la firma de un justificante de recepción.
5. Los objetos que contengan datos personales se custodiarán protegiendo la intimidad de sus titulares.
6. El operador informará de los canales disponibles para consultar y recuperar objetos perdidos.
7. El operador y el Ayuntamiento no responderán del deterioro derivado de la naturaleza del objeto o del tiempo transcurrido, salvo que exista una actuación negligente durante su custodia. Los objetos no reclamados recibirán el destino establecido en la normativa y en los protocolos municipales.

TÍTULO VII. INSPECCIÓN, RESPONSABILIDAD Y RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 39. Inspección del servicio

1. Corresponde al Ayuntamiento la inspección y control del servicio, sin perjuicio de las competencias de otras administraciones y agentes de la autoridad.
2. La inspección comprobará el cumplimiento de este Reglamento, las condiciones de prestación y utilización, el estado de vehículos e instalaciones, la accesibilidad, la información, los títulos y la atención a los usuarios.
3. El personal municipal acreditado podrá acceder a vehículos e instalaciones, comprobar títulos, examinar documentos y datos, levantar actas, formular denuncias y requerir la subsanación de deficiencias.
4. El operador, su personal y los usuarios deberán colaborar con las actuaciones inspectoras.
5. Los hechos constatados por quienes tengan reconocida la condición de autoridad o agente de la autoridad tendrán el valor probatorio previsto legalmente.
6. El personal de control del operador colaborará con el Ayuntamiento en las actuaciones relacionadas con la comprobación de títulos y el cumplimiento de las condiciones de utilización del servicio, pero no tendrá la consideración de personal municipal de inspección ni la condición de agente de la autoridad.
7. Las inspecciones podrán ser programadas o realizarse sin previo aviso y abarcar una expedición, línea, vehículo, parada, instalación, canal de atención o sistema tecnológico concreto.

Artículo 40. Medidas inmediatas y responsabilidad por daños

1. El personal de conducción y el personal de control del operador podrán adoptar, dentro de sus respectivas funciones, las medidas inmediatas necesarias para garantizar la seguridad, mantener el orden y evitar la continuidad de una conducta contraria al Reglamento, sin perjuicio de las facultades que correspondan al personal municipal de inspección y a los agentes de la autoridad.
2. Podrá advertir, requerir el cese, impedir el acceso, ordenar el descenso en la siguiente parada segura, retirar o bloquear un título utilizado fraudulentamente y solicitar la intervención de la Policía Local.
3. Antes de ordenar el descenso se requerirá, con carácter general, el cese de la conducta, salvo riesgo grave o inmediato.

4. Las medidas serán objetivas, proporcionadas y no discriminatorias y no tendrán carácter sancionador.
5. Cuando afecten a menores o personas especialmente vulnerables se adoptarán las precauciones necesarias para evitar situaciones de riesgo.
6. Las personas responsables de daños deberán repararlos o abonar su coste, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales.
7. El operador comunicará al Ayuntamiento los hechos que puedan constituir infracción o delito y conservará los elementos de prueba disponibles durante los plazos legalmente aplicables. La obtención y tratamiento de imágenes, datos de validación u otra información se realizará de acuerdo con la normativa de protección de datos.

Artículo 41. Infracciones y sanciones

1. Constituyen infracciones administrativas las acciones y omisiones tipificadas como tales en la legislación vigente.
2. Podrán dar lugar a responsabilidad, cuando estén legalmente tipificadas, las conductas relativas al viaje sin título, la negativa a facilitar la inspección, el deterioro o manipulación de vehículos y equipos, la puesta en riesgo de la seguridad, incluida la ocasionada por animales no controlados o sin las medidas de sujeción exigibles, la desobediencia a las indicaciones, la obstaculización del servicio y las conductas violentas o gravemente molestas.
3. La enumeración anterior no crea nuevas infracciones ni modifica su calificación legal.
4. Las infracciones serán sancionadas conforme a la normativa vigente, atendiendo a su gravedad, el riesgo generado, los daños, la intencionalidad, la reiteración y el beneficio obtenido.
5. Se respetarán los principios de legalidad, tipicidad, responsabilidad, proporcionalidad y prohibición de doble sanción.
6. La sanción será compatible, cuando proceda, con el abono del viaje, el recargo tarifario no sancionador, la retirada del título, la reparación de daños y las responsabilidades civiles o penales.

Artículo 42. Competencia y procedimiento sancionador

1. La potestad sancionadora corresponderá al Ayuntamiento respecto de los servicios de su competencia y será ejercida por el órgano municipal que la tenga atribuida.
2. La imposición de sanciones requerirá la tramitación del procedimiento correspondiente, con separación entre instrucción y resolución, información de los hechos, audiencia, posibilidad de alegaciones y pruebas y resolución motivada.
3. Los partes del personal del operador tendrán carácter de denuncia. Las actas del personal municipal de inspección y de los agentes de la autoridad tendrán el valor previsto legalmente.
4. Cuando los hechos puedan ser constitutivos de delito se pondrán en conocimiento de la autoridad judicial o del Ministerio Fiscal.
5. Los plazos de prescripción serán los establecidos en la normativa vigente.
6. Los incumplimientos contractuales del operador se regirán por los pliegos, el contrato y la legislación de contratación pública.

7. Los datos personales obtenidos durante las actuaciones de inspección y sanción solo podrán utilizarse para las finalidades legalmente previstas y se conservarán durante los plazos aplicables. El acceso a la información quedará limitado al personal y a los órganos que deban intervenir en el procedimiento.

8. La percepción de regularización por viaje sin título válido y la sanción administrativa tienen naturaleza y finalidades distintas. Su aplicación conjunta únicamente procederá cuando resulte legalmente compatible y no suponga sancionar dos veces los mismos hechos.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera. Desarrollo del Reglamento

El Ayuntamiento podrá aprobar instrucciones, criterios de aplicación y protocolos sobre títulos y medios de pago, accesibilidad, bicicletas y vehículos de movilidad personal, animales, reclamaciones, objetos perdidos, incidencias e inspección. Las instrucciones que afecten directamente a los usuarios deberán publicarse adecuadamente y no podrán restringir los derechos reconocidos en este Reglamento.

Disposición adicional segunda. Información y formatos accesibles

La información del servicio se mantendrá actualizada y se ofrecerá en formatos claros, comprensibles y accesibles. El Ayuntamiento y el operador promoverán la accesibilidad de la página web y aplicaciones, la información visual y sonora en vehículos y paradas, la utilización de pictogramas o lectura fácil y la existencia de alternativas no digitales.

Disposición adicional tercera. Protección de datos y videovigilancia

El tratamiento de datos personales y el uso de sistemas de videovigilancia se ajustarán a la normativa vigente. La existencia de cámaras deberá señalizarse, su utilización responderá a finalidades legítimas de seguridad y las imágenes se conservarán únicamente durante el plazo legalmente permitido, salvo que deban mantenerse por una incidencia o requerimiento de la autoridad.

Disposición adicional cuarta. Igualdad y prevención del acoso

El Ayuntamiento y el operador adoptarán medidas y protocolos para prevenir y atender situaciones de acoso, violencia, intimidación o discriminación durante la utilización del servicio, incluyendo la actuación del personal, la comunicación de incidencias y la coordinación con la Policía Local y los servicios de emergencia.

Disposición adicional quinta. Evaluación del servicio

El Ayuntamiento podrá evaluar periódicamente la calidad, accesibilidad y funcionamiento del servicio mediante indicadores, inspecciones, encuestas, análisis de reclamaciones y consulta a las entidades interesadas. El operador facilitará la información necesaria en los términos establecidos en los documentos reguladores de la gestión.

La evaluación podrá dar lugar a planes de mejora, revisiones de protocolos, actuaciones de formación o propuestas de modificación de la oferta. El Ayuntamiento podrá publicar una síntesis de sus resultados, preservando la información confidencial y los datos personales.

Disposición adicional sexta. Coordinación intermodal e innovación

El Ayuntamiento promoverá la coordinación horaria, física, informativa y, cuando resulte viable, tarifaria del transporte urbano con los servicios ferroviarios, interurbanos y demás modos de movilidad. El operador colaborará en los sistemas de información, pago y validación que sean aprobados por el órgano competente.

La incorporación de nuevas tecnologías atenderá a su utilidad, accesibilidad, seguridad, protección de datos y continuidad operativa. La digitalización no podrá eliminar las alternativas necesarias para las personas que no dispongan de medios electrónicos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Disposición transitoria única. Adaptación al nuevo Reglamento

1. Las líneas, horarios, paradas, tarifas, títulos y medios de pago vigentes continuarán aplicándose hasta que sean modificados por el órgano competente.
2. El operador adaptará sus procedimientos, canales de información, señalización y protocolos dentro del plazo que determine el Ayuntamiento.
3. Los vehículos, paradas, instalaciones y sistemas existentes se adaptarán a las condiciones de accesibilidad e información exigibles conforme a los requisitos y plazos establecidos por la normativa vigente. Las actuaciones de mejora que excedan de dichas exigencias mínimas podrán implantarse progresivamente de acuerdo con la planificación municipal y la disponibilidad de recursos.
4. Los títulos expedidos con anterioridad mantendrán su validez durante el periodo y en las condiciones para los que fueron emitidos, salvo que se apruebe un régimen transitorio específico.
5. Los procedimientos iniciados antes de la entrada en vigor se tramitarán conforme a la normativa vigente en el momento de su inicio, salvo que la nueva regulación resulte legalmente más favorable.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Disposición derogatoria única

Queda derogado el Reglamento del Servicio de Transporte Colectivo de Viajeros, aprobado definitivamente por el Ayuntamiento de Cuenca y publicado su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia de Cuenca de 19 de septiembre de 2012, así como sus modificaciones posteriores y cuantas disposiciones municipales de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Habilitación

Se faculta al órgano municipal competente para adoptar las medidas, instrucciones, formularios y protocolos necesarios para la aplicación del Reglamento.

Disposición final segunda. Interpretación conforme al ordenamiento jurídico

El Reglamento se interpretará de acuerdo con la normativa europea, estatal y autonómica aplicable y con los principios de seguridad, accesibilidad universal, igualdad de trato, protección de las personas usuarias y continuidad del servicio. Cuando una disposición resulte afectada por una norma posterior de rango superior, se aplicará esta última sin perjuicio de la adaptación formal del texto municipal.

Disposición final tercera. Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor una vez publicado íntegramente en el Boletín Oficial de la Provincia de Cuenca y transcurrido el plazo previsto en la legislación de régimen local.