
**REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE VIAJEROS DE
CALAHORRA - AUTOBÚS URBANO**

PREÁMBULO	3
TÍTULO I	3
Disposiciones Generales	3
Artículo 1. <i>Objeto y ámbito de aplicación.</i>	3
Artículo 2. <i>Prestación del servicio.</i>	4
Artículo 3. <i>Ámbito subjetivo.</i>	4
Artículo 4. <i>Titularidad del servicio público.</i>	4
Artículo 6. <i>Régimen jurídico general del servicio público.</i>	4
Artículo 7. <i>Derechos y obligaciones.</i>	5
Artículo 8. <i>Infracciones y sanciones.</i>	5
Artículo 9. <i>Horarios y frecuencias.</i>	5
Artículo 10. <i>Servicios especiales.</i>	5
Artículo 11. <i>Prestación y suspensiones.</i>	6
TÍTULO II	6
Títulos de viaje o transporte	6
Artículo 12. <i>Títulos de transporte y su normativa de utilización.</i>	6
Artículo 13. <i>Clases de títulos de transporte.</i>	7
Artículo 14. <i>Normas particulares de los títulos de transporte.</i>	7
TÍTULO III	8
Obligaciones de la empresa concesionaria	8
Artículo 15. <i>Información.</i>	8
Artículo 16. <i>Paradas.</i>	9
Artículo 17. <i>Vehículos.</i>	9
Artículo 18. <i>Personal de la empresa concesionaria.</i>	10
Artículo 19. <i>Inspección y control.</i>	11
Artículo 20. <i>Oficina de atención al cliente.</i>	11
Artículo 21. <i>Hojas de reclamaciones.</i>	11
Artículo 22. <i>Objetos perdidos en los autobuses urbanos.</i>	12
TÍTULO IV	12
Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del servicio	12
Artículo 23. <i>Derechos de las personas usuarias del servicio.</i>	12
Artículo 24. <i>Accesibilidad.</i>	14
Artículo 25. <i>Obligaciones de las personas usuarias del servicio.</i>	14
Artículo 26. <i>Otras normas y prohibiciones.</i>	15
TÍTULO V	16
Daños a las personas usuarias	16
Artículo 27. <i>Daños a las personas usuarias.</i>	16
TÍTULO VI	17
Régimen Sancionador	17
Artículo 28. <i>Infracciones y sanciones.</i>	17

Artículo 29. <i>Responsabilidad</i>	17
Artículo 30. <i>Prescripción</i>	18
Artículo 31. <i>Competencia y procedimiento sancionador</i>	18
Artículo 32. <i>Indemnizaciones</i>	18
DISPOSICIÓN FINAL. <i>Entrada en vigor</i>	18

PREÁMBULO

El derecho de las personas a una movilidad sostenible, segura, eficiente e inclusiva han ocupado siempre un lugar destacado en nuestra institución. De esta forma, el Ayuntamiento de Calahorra trabaja de manera continua para mejorar la accesibilidad, eficiencia y permeabilidad del servicio público de transporte urbano para toda la ciudadanía que incluya todos los barrios del municipio.

A través del Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Calahorra, el gobierno local junto a la sociedad calagurritana trabaja para optimizar los medios de transporte colectivos y compartidos en el ámbito municipal con acceso a toda la ciudadanía; se plantea revisar las obligaciones de servicio público aplicando criterios de coordinación e intermodalidad y se apuesta por una accesibilidad universal a las infraestructuras y los transportes.

Con esta filosofía, y con base en los objetivos descritos, el presente Reglamento tiene por objeto la regulación, dentro del término municipal de Calahorra, del Servicio Público de Transporte Urbano Colectivo de viajeros de Calahorra.

Este Reglamento se estructura en 32 artículos, divididos en seis títulos.:

- Título I. Describe y delimita el objeto, las definiciones y ámbito subjetivo de aplicación.
- Título II. Recoge el régimen general del servicio, enumera y describe los títulos de transporte, su adquisición, normas particulares, utilización y validez.
- Título III. Detalla y regula las obligaciones de la empresa concesionaria para la prestación del servicio.
- Título IV. Se especifica los derechos y obligaciones de las personas usuarias.
- Título V. Se refiere a los procedimientos de acción ante el daño a las personas usuarias y a los elementos materiales del servicio.
- Título VI. Contempla el régimen sancionador, infracciones y sanciones.

En lo que no esté previsto en este reglamento se aplicarán las normas contenidas en la ley 8/2005, de 30 Junio, Reguladora Del Transporte Urbano Por Carretera De La Rioja.

Previo a la elaboración de la Ordenanza, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se realizó consulta pública a través del portal web del Ayuntamiento de Calahorra para recabar la opinión de los ciudadanos y organizaciones potencialmente afectados por la futura norma. En la consulta participaron catorce personas que, fundamentalmente, realizaron propuestas relacionadas con el horario, conexión con la estación del tren y polígonos industriales.

TÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

El presente Reglamento tiene por objeto regular las condiciones generales de utilización del servicio público de transporte colectivo mediante autobús público urbano regular, o especial, requeridos por el Ayuntamiento de Calahorra como consecuencia de algún evento o circunstancia puntual, que preste la adjudicataria del contrato de gestión de dicho servicio público, en adelante la empresa concesionaria.

Asimismo, regula los derechos y obligaciones de las personas usuarias de dicho transporte y deberá ser objeto de aplicación y resguardo por la empresa concesionaria, por las personas empleadas por la empresa y las personas usuarias del servicio, junto con las demás disposiciones de carácter general que sean de aplicación, y especialmente con las normas dictadas al efecto por el Excmo. Ayuntamiento de Calahorra.

Artículo 2. Prestación del servicio.

El Excmo. Ayuntamiento de Calahorra presta el servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de personas usuarias de forma indirecta y mediante concesión, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente contrato público de gestión de servicio público.

Artículo 3. Ámbito subjetivo.

La aplicación de este reglamento está prevista dentro del término municipal de Calahorra. En uso de estas facultades, el ámbito subjetivo de acción corresponde a:

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

Artículo 4. Titularidad del servicio público.

La titularidad servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial corresponde al municipio de Calahorra, sin perjuicio de la forma de gestión que se adopte.

Artículo 5. Habilitación.

Compete al Excmo. Ayuntamiento de Calahorra 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.

El presente Reglamento se incorpora al régimen jurídico aplicable al servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de personas usuarias de Calahorra, que está regulado fundamentalmente en la documentación contractual que rija su licitación, esto es, el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares, la oferta presentada por la entidad adjudicataria y el documento de formalización del contrato de gestión.

Artículo 7. *Derechos y obligaciones.*

Los derechos y obligaciones del Excmo. Ayuntamiento de Calahorra como Administración titular del servicio público de los autobuses urbanos de este municipio y los de la empresa concesionaria 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 de gestión del servicio público.

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de personas usuarias de Calahorra son los expresamente regulados en el título III de este Reglamento.

Artículo 8. *Infracciones y sanciones.*

El régimen de infracciones y sanciones aplicables a la empresa concesionaria del servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de personas usuarias de Calahorra 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 de gestión del servicio público.

El régimen de infracciones y sanciones aplicable a las personas usuarias del servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de Calahorra es el que se regula en el título VI de este Reglamento.

Artículo 9. *Horarios y frecuencias.*

1. El servicio de transporte se ajustará a sus horarios, frecuencias, paradas y sistemas de pago y dotaciones de medios humanos y materiales indicadas en los pliegos de condiciones y en el propio contrato de gestión del servicio público.
2. El Ayuntamiento podrá modificar los horarios y frecuencias, bien de forma temporal, por motivos circunstanciales, o bien de forma definitiva, en cuyo caso, será suficiente acuerdo de la Junta de Gobierno Local, excepto en aquellos casos en los que, de acuerdo con los Pliegos de cláusulas administrativas particulares o de prescripciones técnicas sea preceptivo tramitar una modificación del contrato.
3. La empresa concesionaria, estará obligada a informar adecuadamente a las personas usuarias.

Artículo 10. *Servicios especiales.*

Se denominan servicios especiales 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 Excmo. Ayuntamiento de Calahorra y se proporcionará la información oportuna a las personas usuarias y empresa concesionaria.

Desde el inicio de la concesión, la empresa contratista es responsable de efectuar un servicio mensual con destino al Cementerio Municipal "San Lázaro", el último miércoles de cada mes, salvo que coincida en festivo que pasará al martes anterior. El horario de salida estipulada para las 16,30 horas desde la sede del Ayuntamiento y el regreso desde el cementerio será a las 17,30 horas. Para ello, la empresa concesionaria deberá disponer de otros vehículos a los destinados al servicio regular, en tanto que coincide con el horario general del servicio.

El día 1 de noviembre de cada año se deben realizar 7 servicios con destino asimismo al Cementerio Municipal "San Lázaro" y salida desde la sede del Ayuntamiento, en horario de 10,00 a 13,30 y de 15,00 a 18,00 (4 por la mañana y 3 por la tarde).

Los vehículos dispuestos para los servicios especiales deberán cumplir con las condiciones requeridas de accesibilidad y prestación del servicio estipuladas para los autobuses regulares.

Artículo 11. *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, otro vehículo de la línea, siguiendo las instrucciones del personal de la empresa concesionaria, sin necesidad de abonar otro trayecto.

TÍTULO II

Títulos de viaje o transporte

Artículo 12. *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 servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de Calahorra, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.
2. Toda persona usuaria deberá estar provista, desde el inicio de su viaje, de un título válido de transporte por autobús urbano regular o especial, que deberá obtener o validar al entrar en el autobús, y conservar durante la duración del viaje, estando en la obligación de ponerlo a disposición del personal de la empresa concesionaria, que pueden requerir su exhibición y comprobar su validez durante todo el trayecto. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños y las niñas menores de seis años, exentos de pago por el uso del servicio.
3. Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Excmo. Ayuntamiento de Calahorra, 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.

4. Los títulos de viaje de los autobuses urbanos tendrán validez para el uso del servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial en todo el término municipal de Calahorra.

Artículo 13. *Clases de títulos de transporte.*

1. Se reconocen las siguientes clases de títulos de transporte:
 - a. Billete sencillo, por el que la persona usuaria adquiere el derecho a realizar un viaje.
 - b. Abono 10 viajes (anual), por el que la persona usuaria adquiere el derecho a realizar un número limitado de viajes durante trescientos sesenta y cinco días. La duración de este título se ampliará automáticamente si no se producen cambios en la tarifa.
 - c. Abono 10 viajes (anual), para jóvenes, personas con diversidad funcional o personas jubiladas por el que adquiere el derecho a realizar un número limitado de viajes durante trescientos sesenta y cinco días. La duración de este título se ampliará automáticamente si no se producen cambios en la tarifa o en las condiciones del usuario.
2. El Ayuntamiento podrá modificar los títulos de transporte señalados, así como aprobar otras clases de títulos de viaje o billetes, para atender las necesidades cambiantes de las personas usuarias. De tales cambios se proporcionará la información oportuna a las personas usuarias, como consecuencia de acuerdos o convenios alcanzados con la empresa concesionaria.

Artículo 14. *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. Los títulos de transporte (abonos) podrán ser adquiridos por las personas usuarias en los puntos dispuestos por el Ayuntamiento y en aquellos otros que, con la debida autorización, se habiliten al efecto para cada caso.
3. La persona usuaria 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 estas.
4. Durante todo el trayecto, la persona usuaria deberá conservar el billete y/o tarjeta en buen estado y legible para su exhibición en caso necesario a las personas que prestan el servicio, empleadas por la empresa concesionaria para ello, o personal del Ayuntamiento adscrito a esta labor.
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 de que una persona usuaria disponga de un título de transporte defectuoso por causas no imputables al mismo, el Ayuntamiento procederá al cambio del título, facilitándole uno nuevo con la misma validez que disponía el título anterior.

8. La reposición de una tarjeta (o abono) como consecuencia de un extravío, sustracción o deterioro debido a un uso inadecuado de la misma, tendrá un precio que establecerá el Ayuntamiento.
9. Cuando la persona usuaria no acredite disponer de un título válido de viaje podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.
10. Se presumirá que la persona usuaria no tiene un título válido de viaje en los siguientes supuestos:
 - a) Cuando carezca del mismo.
 - b) Cuando no haya sido validado al acceder al autobús, aun cuando esté en posesión de un título de transporte.
 - c) Cuando no cumpla con las condiciones de la tipología de abono (en caso de abonos bonificados).
 - d) Cuando se haya superado el plazo de su validez temporal.
11. En el caso de que se compruebe que una persona usuaria carece de título válido de transporte, el personal de la empresa concesionaria extenderá un boletín de incidencias, a efectos de la tramitación por el Excmo. Ayuntamiento de Calahorra del correspondiente procedimiento administrativo sancionador, que, previos los tramites establecidos, podrá terminar con una resolución sancionadora, con ejecución forzosa por los medios legales. Con independencia de la sanción administrativa a que se refiere este apartado, la persona que viaje careciendo de título válido de transporte deberá abonar el importe del trayecto. En caso contrario, abandonará el autobús en la parada inmediata siguiente.
12. Los títulos de transporte serán retirados por el personal habilitado de la empresa concesionaria y/o Ayuntamiento cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando sean utilizados una vez caducado su plazo de su validez, o por una persona distinta del titular, y se acompañarán al boletín de incidencias correspondiente, entregando a la persona usuaria un recibo donde figurará el motivo de la retirada.
13. Si una misma tarjeta (abono) se utiliza por más de una persona, deberá quedar en poder de la última persona que abandone el autobús.
14. La tarjeta (abono) no tiene fecha de caducidad. No obstante, el Excmo. Ayuntamiento de Calahorra se reserva el derecho de establecer esta caducidad.

TÍTULO III

Obligaciones de la empresa concesionaria

Artículo 15. Información.

1. La empresa concesionaria tiene la obligación de que las personas usuarias sean informadas sobre las características de prestación del servicio de transporte público urbano, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada mediante los procedimientos que en cada caso se articulen, página web, paneles informativos, etc. La información proporcionada se hará en formatos adecuados para que cualquier persona tenga acceso a su contenido.
2. La empresa concesionaria asegurará la adecuada información actualizada de los horarios e itinerarios de la línea en los autobuses, marquesinas y paradas, y a través de folletos

informativos que pondrá a disposición de las personas usuarias gratuitamente en los autobuses y en la oficina de atención al cliente.

3. La empresa concesionaria editará de manera periódica una guía del transporte urbano.
4. En el interior de los autobuses urbanos figurarán expuestas las tarifas vigentes en cada momento, así como el importe de la sanción prevista para la persona que carezca de título de transporte válido, un extracto de los dispositivos de este Reglamento 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias con suficiente antelación. Los desvíos, paradas fuera de lugar habilitadas para ello o circunstancias inhabituales serán comunicados a las y los viajeros con diversidad funcional con antelación para evitar riesgos en el descenso del vehículo.

Artículo 16. *Paradas.*

1. Los lugares destinados a la detención de los autobuses para tomar y dejar personas usuarias estarán debidamente señalizados y reunirán las condiciones adecuadas de accesibilidad y seguridad. En todo caso, las instalaciones fijas en la vía pública observarán los preceptos y ordenanzas municipales.
2. En las paradas que no sean provisionales figurará la información del servicio establecida.
3. Las paradas podrán ser terminales o discrecionales. Las paradas terminales de línea, o de final de trayecto, estarán dotadas de marquesinas 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 personas, cuando haya personas situadas en las mismas, o bien una persona usuaria del autobús haya solicitado la parada.
4. Cualquier incidencia (supresión temporal de una parada) habrá de ser notificada al público con la antelación suficiente.
5. Las paradas deberán estar despejadas y accesibles para los viajeros, cumpliendo con las normativas de accesibilidad según RD 1544/2007, Plan de Accesibilidad de Calahorra y los preceptos de las ordenanzas municipales.
6. Por motivos de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas, salvo justificadas necesidades del servicio.

Artículo 17. *Vehículos.*

1. Los autobuses cumplirán estrictamente todas las prescripciones técnicas que se recogen en los pliegos del contrato, tanto en el pliego de cláusulas administrativas particulares como, fundamentalmente, en el pliego de prescripciones técnicas particulares.
2. El número de autobuses dispuestos para la prestación del servicio serán los necesarios para una adecuada prestación y competitividad como modo de transporte colectivo.
3. La empresa concesionaria garantizará el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidos a los autobuses, así como la instalación y el adecuado funcionamiento de

los instrumentos que hayan de instalarse en los mismos para el control de las condiciones de prestación y eficiencia socioambiental del servicio.

4. Los autobuses del transporte público urbano habrán de mantenerse en todo momento con las debidas condiciones técnicas, socio-medioambiental y de seguridad, y en buen estado de conservación y limpieza.
5. Los autobuses llevarán los elementos identificativos interiores y exteriores que establezca el Excmo. Ayuntamiento de Calahorra.
6. Capacidad de los autobuses: En un lugar visible del interior de los vehículos se hará constar el número de plazas sentadas y el número máximo de personas de pie que puede llevar cada autobús, 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.
7. Las personas usuarias 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 las personas sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida, embarazadas o personas de la tercera edad.

Artículo 18. *Personal de la empresa concesionaria.*

1. El personal de la empresa concesionaria atenderá con la debida consideración las peticiones de ayuda e información sobre el servicio.
2. El personal de la empresa concesionaria relacionado directa o indirectamente con el público deberá ir uniformado de acuerdo con las normas aprobadas por la empresa concesionaria 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. Todo el personal habilitado por la empresa concesionaria prestará atención al cumplimiento íntegro de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación de la empresa hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto al servicio y a las personas usuarias resulten de su normativa interna.
4. Las personas encargadas de inspección y conducción de los autobuses de la empresa concesionaria estarán facultadas para exigir a las personas usuarias el cumplimiento de las normas y disposiciones de este Reglamento, y para solicitar a tales fines, en caso necesario, la intervención de los agentes de la autoridad.
5. El personal de la empresa concesionaria no estará obligada 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. La persona que conduce es la responsable del autobús y deberá cumplir con total profesionalidad la normativa reguladora del tráfico y seguridad vial, las disposiciones de este Reglamento y la normativa interna de la empresa concesionaria, ejerciendo sus prerrogativas con amabilidad y corrección. Además deberá conducir el autobús con suavidad, velando en todo momento por la seguridad de las personas usuarias, peatones, ciclistas y otros vehículos (motorizados o no) con los que comparta espacio.
7. Durante la prestación del servicio, la persona que conduce atenderá las instrucciones que en materia de organización, coordinación, supervisión y control del servicio tiene encomendadas la inspección de la empresa concesionaria.

8. Cuando la persona que conduce aprecie que el autobús está completo, no permitirá el acceso de más personas usuarias hasta que vayan bajando en paradas sucesivas.
9. La persona que conduce entregará en las oficinas de la empresa concesionaria los objetos que las personas usuarias se hayan olvidado en el autobús.
10. En relación con el cobro, son funciones de la persona que conduce:
 - a) Entregar el billete correspondiente.
 - b) Vigilar la correcta validación de los títulos de transporte en vigor.
 - c) La concesionaria debe disponer del personal necesario para desarrollar el plan de vigilancia e inspección necesaria para impedir el fraude en la validación.

Artículo 19. *Inspección y control.*

1. Corresponde al Excmo. Ayuntamiento de Calahorra la vigilancia e inspección del servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de Calahorra, a los efectos de asegurar que la empresa concesionaria cumple con los derechos y obligaciones de las personas usuarias y del personal habilitado de la empresa concesionaria en el presente Reglamento, así como con el resto de las disposiciones que sean de aplicación al servicio.
2. Serán tareas principales del personal de inspección y control de la empresa concesionaria la regulación del servicio y los controles de billeteaje, la coordinación del servicio en los casos de modificaciones y alteraciones, y el apoyo a la persona que conduce 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 concesionaria, el Excmo. Ayuntamiento de Calahorra 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 la concesión.

Artículo 20. *Oficina de atención al cliente.*

1. La oficina de atención al cliente de la empresa concesionaria facilitará a las personas usuarias y público en general la información que sea solicitada sobre el transporte público urbano que presta la empresa concesionaria, y atenderá adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas en relación con dicho servicio público.
2. La dirección y medios de contacto con la oficina de atención al cliente (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) serán publicados en los autobuses y demás soportes informativos, pudiéndose dirigir a ella las personas usuarias y ciudadanía en general para expresar su valoración del servicio y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.
3. La empresa concesionaria, como responsable de los ficheros correspondientes, garantizará la confidencialidad de los datos de carácter personal que haya recogido para las finalidades propias de su actividad como concesionaria del servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de personas usuarias de Calahorra, de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de obligado cumplimiento desde el día 25 de mayo de 2018.

Artículo 21. *Hojas de reclamaciones.*

1. Las personas usuarias podrán presentar reclamaciones relativas al funcionamiento del servicio mediante las correspondientes hojas de reclamaciones que la empresa concesionaria pondrá a su disposición a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente, según anuncio ajustado al modelo oficial.
2. El procedimiento administrativo de la reclamación a través de las hojas de reclamaciones se regirá por lo dispuesto en la Ley 5/2013, de 12 de abril, para la para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja.
3. En todas aquellas reclamaciones en las que conste la identidad de la persona que las haya formulado, se le enviará por la empresa concesionaria un acuse de recibo en el plazo máximo de setenta y dos horas, por el medio que indique la persona usuaria 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.
4. Si la persona que reclama no estima satisfecha de modo adecuado su reclamación, podrá plantear la cuestión al Excmo. Ayuntamiento de Calahorra. A tal efecto, deberá aportar la documentación de que disponga sobre la reclamación efectuada y la decisión adoptada por la empresa concesionaria. 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 atinentes al mismo a lo establecido en la normativa sobre procedimiento administrativo común.
5. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho a presentar reclamaciones ante la propia empresa concesionaria, la Oficina Municipal de Información al Consumidor y/o cualquier otra instancia que se considere procedente.
6. 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 las personas. En dichas circunstancias, la reclamación se realizará preferentemente en la oficina de atención al cliente.

Artículo 22. Objetos perdidos en los autobuses urbanos.

1. Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se entregarán por el personal de la empresa concesionaria a la finalización diaria del servicio en las cocheras, pudiendo los usuarios solicitarlos a través de los servicios de Atención al Cliente de la Concesionaria.
2. Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños en el plazo de una semana, serán depositados por la empresa concesionaria en las dependencias de la Policía Local.

TITULO IV

Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del servicio

Artículo 23. Derechos de las personas usuarias del servicio.

1. Las personas usuarias, como destinatarios del servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de personas usuarias de Calahorra que presta la empresa

- concesionaria, serán titulares de los derechos establecidos, además de por las normas vigentes dictadas con carácter general, por las disposiciones de este Reglamento.
2. El acceso a la condición de persona usuaria del servicio es libre y general para todas las personas. La empresa concesionaria solo podrá impedir este acceso por los motivos que determina este Reglamento.
 3. En especial, son derechos de las personas usuarias los siguientes:
 - a) Utilizar el servicio y ser admitida al uso de este, en los términos del presente Reglamento y demás normativa aplicable.
 - b) Ser transportadas 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.
 - c) Ser transportadas con el solo requisito de disponer de un título válido de transporte, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, conforme a las tarifas vigentes, y cumpliendo siempre las condiciones establecidas en este Reglamento.
 - d) Ser informadas sobre las características de prestación del servicio en los términos previstos en el artículo 19 de este Reglamento. Un extracto de este se colocará en los autobuses y en las marquesinas de espera.
 - e) Viajar con los objetos y paquetes que lleve, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de las personas usuarias o para el vehículo. Como norma general, se admitirán los objetos que no tengan medidas superiores a 100 x 60 x 25 centímetros. No obstante, se exceptúan de la norma general aquellos objetos que son comúnmente utilizados y aceptados en un servicio de transporte colectivo urbano de viajeros, como pueden ser carros de mano de compra u otros similares.
 - f) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa concesionaria, y ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que soliciten de aquellos.
 - g) Solicitar y obtener a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente de la empresa concesionaria hojas de reclamaciones, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio.
 - h) Ser informados de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.
 - i) Recuperar los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de estos.
 - j) 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.
 - k) Las personas de movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas de edad avanzada dispondrán de asientos de utilización preferente, que estarán señalizados.
 - l) De no ser posible continuar el viaje en el mismo autobús por incidencia que provoque la retirada de este, la persona usuaria tendrá derecho de seguir el trayecto en otro autobús alternativo de la empresa concesionaria sin obligación de pagar este nuevo trayecto alternativo. No procederá el derecho a devolución del importe del billete cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea. En cualquier caso, no darán derecho a devolución los títulos de transporte que permitan la realización de un número ilimitado de viajes o la libre circulación. A los

efectos previstos en el presente apartado, no se considerará suspensión o interrupción del servicio la desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la empresa concesionaria.

- m) Pagar el billete ordinario en dinero efectivo, estando obligado el conductor del vehículo a proporcionar cambios a las personas usuarias hasta un límite de 10€.

Artículo 24. *Accesibilidad.*

1. Los autobuses urbanos cumplirán los requisitos o exigencias de accesibilidad legalmente establecidos.
2. Las personas en sillas de ruedas podrán acceder a los autobuses urbanos por la puerta de acceso o descenso de personas usuarias y deberán posicionarse en el espacio reservado para pasajeros en silla de ruedas.
3. 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 nuevas personas usuarias y se deberá acercar lo máximo posible el vehículo a la parada más accesible para facilitar la subida y la bajada.
4. Perros guía y de asistencia: En los autobuses urbanos serán aceptados los perros guía y de asistencia debidamente identificados, que viajarán junto a la persona acompañante.
5. Pequeños animales domésticos en receptáculos adecuados: En los autobuses urbanos podrán ser transportados pequeños animales domésticos, siempre que la persona acompañante los lleve en receptáculos idóneos, no produzcan molestias por su olor o ruido, y no contravengan lo establecido en el artículo 15.3 e) anterior.
6. Sillas infantiles desplegadas: Los coches y las sillas infantiles serán admitidos en los autobuses urbanos siempre que la criatura vaya debidamente sujeta al coche o silla. La persona adulta que conduzca el coche o la silla accionará el freno de esta, en la plataforma central del vehículo, situándola en posición contraria respecto del sentido de la marcha del vehículo. En todo caso, los coches y las sillas de niños y niñas se ubicarán en el autobús sin dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas. En consecuencia, el número máximo de coches y/o sillas infantiles será de uno por autobús. El acompañante, mayor de edad, deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la población infantil, siendo esta de su responsabilidad. En todo caso, no se permitirá el acceso de coches o sillas no plegados que no transporten población infantil. Quienes porten coches deberán respetar la preferencia para acceder al autobús de las personas que se desplacen en sillas de ruedas. El acceso al autobús de personas que se desplacen con coches de bebé se deberá efectuar por la puerta delantera, con carácter general, siendo responsabilidad exclusiva de la persona portadora del mismo la adecuada colocación del carrito y la protección del bebé.

Artículo 25. *Obligaciones de las personas usuarias del servicio.*

1. Será obligación principal de las personas usuarias la observancia de todas y cada una de las disposiciones de este Reglamento que les afecten. Además, deberán atender las indicaciones que, sobre el servicio y sus incidencias, realicen el personal habilitado de la empresa concesionaria, que están facultados para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

2. Las personas usuarias deberán reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de las personas con las que comparten servicio y espacio. Además se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, y la de la de las demás, así como de aquellos comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para otras personas usuarias o para el personal habilitado de la empresa concesionaria. Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o en cualquier forma perjudiquen el patrimonio de la empresa concesionaria.
3. No se permitirá la entrada o, en su caso, se ordenará la salida del autobús a toda persona que infrinja las disposiciones anteriores. A tal efecto, el personal habilitado de la empresa concesionaria podrá solicitar la intervención de los agentes de la autoridad.
4. Serán, además, obligaciones específicas de las personas usuarias las siguientes:
 - a) Atender las indicaciones que formulen el personal habilitado de la empresa concesionaria, en orden a la correcta prestación del servicio, así como también las que resulten de los paneles de información y avisos colocados a la vista en los autobuses y en las marquesinas, paradas, etc., del transporte público urbano.
 - b) Acceder al autobús por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de salida de personas usuarias, salvo las personas autorizadas.
 - c) Obtener un billete sencillo y/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 del personal habilitado de la empresa concesionaria y/o Ayuntamiento habilitados para ello.
 - d) No llevar objetos, paquetes o bultos de mano que se opongan a lo establecido en el artículo 15.3 e) de este Reglamento.
 - e) 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.
 - f) Respetar la señalización de los asientos de utilización preferente por las personas de movilidad reducida, mujeres embarazadas y personas de edad avanzada.
 - g) No obstaculizar la circulación de los demás viajeros en el interior de los autobuses.
 - h) 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.
 - i) Entregar a la persona que conduce los objetos que otras personas se hayan dejado olvidados en el interior del autobús.

Artículo 26. *Otras normas y prohibiciones.*

Las personas usuarias deberán respetar las siguientes prohibiciones:

1. Por razones de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas al efecto. Las personas usuarias no podrán entrar/salir del autobús una vez que haya sido cerrada la puerta de acceso/salida y se haya iniciado la maniobra de salida de la parada.

2. Una vez el vehículo esté en marcha, las personas usuarias no podrán sacar fuera del mismo, por puertas o ventanas, cualquier parte del cuerpo.
3. Entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados, respectivamente, a estos fines.
4. Acceder al autobús cuando 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 a la persona que conduce, excepción hecha de asuntos relacionados con el servicio.
7. En el interior de los autobuses 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 las demás personas usuarias.
11. Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y el exterior de los vehículos, así como tirar o arrojar desperdicios.
12. Viajar en lugares diferentes de los destinados para las personas usuarias o en condiciones inadecuadas.
13. Observar conductas que impliquen la falta del debido respeto hacia las otras personas usuarias o hacia el personal de la empresa concesionaria.
14. Manipular la apertura o cierre de las puertas del autobús y cualquier otro mecanismo del vehículo reservado a la persona que conduce y demás personal de la empresa concesionaria.
15. Está prohibido el acceso al autobús de quienes se hallaren en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

TITULO V

Daños a las personas usuarias

Artículo 27. Daños a las personas usuarias.

1. La empresa concesionaria tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales imputables a la empresa concesionaria que se produzcan a los viajeros.
2. Cuando se produzcan daños personales o materiales a los viajeros en el interior de los autobuses urbanos, aquellos deberán comunicar tal circunstancia a las personas que conducen 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 las personas usuarias lleven consigo durante los trayectos se entenderá que lo realizan bajo su exclusiva guardia y custodia, sin que pueda atribuirse a la

empresa concesionaria y a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro.

TITULO VI **Régimen Sancionador**

Artículo 28. Infracciones y sanciones.

1. El incumplimiento por parte de las personas usuarias de las prohibiciones y obligaciones que prevé este Reglamento será objeto de sanción conforme establece la Ley 8/2006, de 18 de octubre, de Transporte Urbano por Carretera de La Rioja.
2. El gestor del servicio público de transporte colectivo por autobús urbano regular o especial de personas usuarias de Calahorra, a través del personal habilitado de la empresa concesionaria al efecto, denunciará ante el Excmo. Ayuntamiento de Calahorra las infracciones que se cometan por las personas usuarias.
3. Los hechos que por su naturaleza puedan tener trascendencia penal serán denunciados por el gestor ante dicha jurisdicción.
4. Las personas usuarias que carezcan de título de transporte válido, según lo indicado en el presente Reglamento, serán sancionados con una multa de 50 euros. Se admite el pago voluntario inmediato de la sanción, en el momento de ser detectada la infracción, haciéndola efectiva al inspector del servicio de modo inmediato, en cuyo caso su importe será de 30 euros. Del pago se expedirá a la persona interesada el correspondiente justificante. También será de 30 euros si se abona en los quince días siguientes en los puestos de atención al cliente.
5. De no hacer efectivo el pago inmediato, transcurrido el plazo de pago anticipado, se cursará la oportuna denuncia a efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador. Si la persona infractora se niega a facilitar sus datos personales, tanto para esta falta como para otras, la o el inspector-agente 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.
6. Con independencia de la sanción a que se refiere este apartado, en el caso de que la persona que ha cometido la infracción continúe el viaje, este deberá abonar o validar el título de transporte correspondiente en presencia de la persona encargada. En caso de que no lo realice deberá bajarse en la parada inmediata siguiente.

Artículo 29. Responsabilidad.

Serán responsables de las infracciones:

1. La persona usuaria 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 concesionaria 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 30. *Prescripción.*

Las infracciones y las sanciones prescribirán conforme establece el artículo 69 de la Ley 8/2006, de 18 de abril, de Transportes Urbano de Carretera de La Rioja, o precepto legal que le sustituya.

Artículo 31. *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. La ejecución de las resoluciones sancionadoras se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo y el Reglamento General de Recaudación.

Artículo 32. *Indemnizaciones.*

1. 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.*

El presente reglamento entrará en vigor, una vez aprobado definitivamente por el Ayuntamiento de Calahorra, una vez publicado su texto íntegramente en el Boletín Oficial de La Rioja y transcurrido el plazo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.