# ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS/AS EN AUTOBÚS EN LOS BARRIOS

**ÍNDICE**.

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

**TÍTULO PRELIMINAR**. Del objeto, competencias y ámbito de aplicación **(Art. 1 a 11)**

**TÍTULO I**. Títulos de viaje o transporte. **(Art. 12 a 14)**

**TÍTULO II**. Derechos y obligaciones. (Art. 18 a

**CAPÍTULO 1º**. Derechos De los usuarios Del servicio. **(Art. 15 a 16)**.
**CAPÍTULO 2 º**. Obligaciones De los usuarios Del servicio **(Art. 17 a 18)**
**CAPÍTULO 3º** Obligaciones del prestdor del servicio **(Art. 19 a 23)**
**CAPÍTULO 4**°.Oficina De atención al cliente. Quejas y reclamaciones **(Art. 24 a 26)**
**CAPÍTULO 5 º**. Daños a los viajeros /as. **(Art. 27)**

**TÍTULO III**. Régimen sancionador **(Art. 28 a 32)**

**Disposición adicional**

**Única**.

**Disposición final**

**Entrada en vigor**.



| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 1/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Carta Europea de la Autonomía Local, en su artículo 4, número 4, señala que las competencias encomendadas a las entidades locales deberán ser normalmente plenas y completas, y no pueden ser puestas en tela de juicio ni limitadas por otra autoridad central o regional, más que dentro del ámbito de la ley. El artículo 137 de la Constitución Española de 1978 señala que los municipios, al igual que las demás entes en que el Estado se organiza territorialmente, gozan de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses. Esta garantía constitucional de la autonomía local la reitera el artículo 140. Por tanto, las entidades locales gozan en nuestro país de autonomía para la gestión de los intereses que le son propios, así la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, dispone que la ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas, así como el transporte público de viajeros/as, serán competencia de dichas entidades, las cuales, la ejercerán dentro del límite establecido por la legislación del Estado y la de las comunidades autónomas.

Por otra parte, la promulgación de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros/as en Andalucía, ha supuesto la formulación de una norma específica reguladora del transporte urbano de viajeros/as en el ámbito de nuestra comunidad autónoma. Concretamente, el artículo 4 de esta ley, establece que los municipios son competentes, con carácter general, para la planificación, ordenación, gestión, inspección y sanción de los servicios urbanos de transporte público de viajeros/as que se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales.

En términos semejantes, el artículo 9.8 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, reconoce como competencias municipales "*propias"* la "*ordenación, planificación, programación, gestión, disciplina y promoción de los servicios urbanos de transporte público de personas que, por cualquier modo de transporte, se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales*". Dada la importancia que tiene el transporte público urbano de viajeros/as para facilitar y favorecer la movilidad urbana así como para las relaciones sociales, económicas y culturales, se hace necesario regular, en el marco de las competencias atribuidas a los municipios, aspectos sustanciales del servicio, como los derechos y obligaciones de las personas usuarias, la actividad inspectora en los vehículos y el régimen sancionador aplicable en el caso de que se produzcan conductas infractoras Además de la legislación autonómica mencionada, la presente ordenanza se dicta en virtud de la potestad reglamentaria reconocida a los municipios por los artículos 4 y 84 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local; si bien el transporte colectivo urbano, su prestación supone imperativo legal para municipios de más de 50.000 habitantes (artículo 26.1.d), que establece como servicio público obligatorio para los municipios de más de 50.000 habitantes el "transporte colectivo urbano de viajeros"), ello no es obstáculo para que municipios como el de Los Barrios, dada su morfología geográfica, pueda prestarlo co el fin de unir las distintas barriadas o núcleos que la componen. Debemos recordar la amplitud del término municipal de Los Barrios, compuesto por varios núcleos demográficos, concretamente junto al núcleo urbano o principal, existen otros núcleos distantes que precisan de establecer medios o servicios para la interconexión de sus ciudadanos, me refiero a los núcleos de Cortijillos así como Palmones, siendo éste último centro gastronómico de la comarca. Y a mayor justificación, no debemos de olvidar nuestro imponente Polígono Comercial e industrial, lo que hace necesario establecer una fluida red de transporte público que ayude a impulsar el desarrollo económico del municipio.

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

La ordenanza se ha estructurado en un título preliminar, otros tres títulos específicos, una disposición adicional y otra final.


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 2/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

El título preliminar aborda el objeto y ámbito de aplicación de la ordenanza, así como las competencias municipales, y ámbito de aplicación de la presente ordenanza. El título I versa sobre los títulos de viaje que habilitan para el uso del transporte público colectivo de Los Barrios, especificando sus clase y régimen.

El título II trata sobre los derechos y obligaciones de cada uno de los actores implicados en el desenvolvimiento del servicio de transporte público colectivo de Los Barrios. Se subdivide en cinco capítulos: El primero dedicado a los derechos de los usuarios del servicio; el segundo, destinado a definir las obligaciones que incumben también a los usuarios del servicio; el tercero, cuya finalidad es definir las obligaciones que atañen a la empresa que en cada momento deba operar el servicio; el cuarto, que impone la obligatoriedad de mantener en todo momento, y a disposición de los vecinos, una oficina de atención al cliente, quejas y reclamaciones, así como la posibilidad de encomendar a la misma la expedición, renovación y gestión de los títulos de transporte municipales; y, finalmente el quinto, que prevé la regulación de los supuestos de daños a viajeros/as y la obligatoriedad de contar con seguro suficiente por parte de la entidad operadora del servicio

El título III, regula el régimen sancionador a aplicar al servicio de transporte público colectivo de Los Barrios.

La disposición adicional, recoge la equivalencia de la tarjeta de transporte para mayores con respecto a la tarjeta municipal de movilidad, y la previsión de no ser necesaria la renovación de aquella tarjeta destinada a los vecinos de la tercera edad. Sus preceptos serán de aplicación a las. personas que utilizan el servicio de transporte público urbano y a las empresas que presten dicho servicio, en el caso de que el servicio se gestione de forma indirecta, siendo obligación del Ayuntamiento de Los Barrios velar por su cumplimiento.

## TÍTULO PRELIMINAR
## Del objeto, competencias y ámbito de aplicación

### Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación

El presente reglamento tiene por objeto regular las condiciones generales de utilización del servicio público de transporte por autobús público urbano regular permanente de uso general de carácter diurno o nocturno (búho), o de uso general o especial requeridos por el Ayuntamiento como consecuencia de algún evento o circunstancia puntual, que preste la adjudicataria del con trato y operadora de dicho servicio público, en adelante la empresa operadora.

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

### Artículo 2. Prestación del servicio

El Ayuntamiento de Los Barrios podrá prestar el servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros/as por autobús de forma directa o indirecta.


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 3/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

**Artículo 3 Ámbito subjetivo**

**1**. El ámbito subjetivo de este reglamento se extiende a la empresa operadora y a los usuarios del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros/as mediante autobús de Los Barrios

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

**3**. Se consideran usuarios del servicio público de transporte público urbano de viajeros/as por autobuses de Los Barrios a las personas que utilizan el transporte público urbano y están sujetos a los derechos y obligaciones establecidos para dicho transporte.

**Artículo 4 Titularidad del Servicio Público**

La titularidad del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros/as por autobús corresponde al municipio de Los Barrios, sin perjuicio de la forma de gestión que se adopte

**Artículo 5 Habilitación**

Compete al Ayuntamiento de Los Barrios 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 incorporará al régimen jurídico aplicable al servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros/as por autobús de Los Barrios, que será regulado principalmente por la documentación contractual que rija su licitación cuando ésta se produzca; esto es, el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares, la oferta que presente el adjudicatario y el documento de formalización del contrato público, en su caso.

**Artículo 7 Derechos y obligaciones**

Los derechos y obligaciones del Ayuntamiento de Los Barrios como Administración titular del servicio público de los autobuses urbanos de esta ciudad y los de la empresa operadora de dicho servicio serán los expresamente previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares y el documento de formalización del contrato público, un vez éste quede formalizado.

Los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros/as por autobús de la ciudad de Los Barrios son los expresamente regulados en el título II de este reglamento.

**Artículo 8 Infracciones y sanciones**


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 4/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

El régimen de infracciones y sanciones aplicables a la empresa prestadora del servicio público del transporte urbano de viajeros/as de Los Barrios es el que se establezca al efecto en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas y el documento de formalización del contrato público. El régimen de infracciones y sanciones aplicable a los usuarios del servicio público del transporte urbano de viajeros/as de Los Barrios es el que se regula en el título III 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 que serán indicadas en los pliegos de condiciones y en el propio contrato público.

2. El Ayuntamiento podrá modificar los horarios y frecuencias, bien de forma temporal, por motivos circunstanciales, o bien de forma definitiva. De tales cambios se proporcionará la información oportuna a los usuarios

**Artículo 10 Servicios eventuales**

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

**Artículo 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 hacer uso, con el mismo título de transporte, del siguiente viaje para el mismo tramo, siguiendo las instrucciones del personal de la empresa prestadora del servicio, sin necesidad de abonar otro trayecto.

## TÍTULO I
## Títulos de viaje o transporte

**Artículo 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 autobús urbano, de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento.

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

**3**. Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Ayuntamiento de Los Barrios, para su utilización en el servicio, y figuren en el cuadro vigente de tarifas. Para la validez de las tarifas se requerirá que sean fijadas y aprobadas por el Ayuntamiento, y en su caso, además,


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 5/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

cuando así este establecido y/o sea necesario, por el órgano competente en materia de precios autorizados.

**4**. Los títulos de viaje de los autobuses urbanos tendrán validez en toda la red de transporte público urbano de Los Barrios.

### Artículo 13 Clases de títulos de transporte

**1**. Se reconocen las siguientes clases de títulos de transporte:

a) Billete sencillo, por el que usuario adquiere el derecho a realizar un viaje.

b) Billete múltiple, por el que el usuario adquiere el derecho a realizar hasta diez viajes.

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

d) Tarjetas de pensionista y discapacitado, expedida para los pensionistas y discapacitados que cumplen una serie de requisitos aprobados por la Administración; que otorgará los mismos derechos que la tarjeta municipal de movilidad.

**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 de los usuarios.

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

### 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 o en los puntos de venta dispuestos por la empresa operadora y en aquellos otros que, con la debida autorización, se habiliten al efecto para cada caso.

**2**. Los títulos de transporte múltiple, que eventualmente se habiliten, podrán ser adquiridos por los usuarios en los puntos de venta dispuestos por la empresa operadora y en aquellos otros que, con la debida autorización, se habiliten al efecto para cada caso.

**3**. La tarjeta municipal de movilidad deberá obtenerse en el propio ayuntamiento de Los Barrios, mediante solicitud presentada ante la Delegación de Transportes de la mencionada corporación o en cualquiera de las oficinas de atención al ciudadano. La tarjeta municipal de movilidad se ajustará al modelo que a tal efecto publique la delegación de Transporte, pero en cualquier caso constando como mínimo el nombre y DNI/NIE /pasaporte del usuario/a, pudiendo ser sustituidos los mismos por otros medios de identificación que se puedan establecer, concretamente, a través de dispositivos móviles u otro tipo de identificación, siendo su uso personal e intransferible.

La tarjeta de movilidad será gratuita, contando una validez de dos años, pasados los cuales lo usuarios deberán acreditar, mediante una declaración responsable, que se mantiene los requisitos que fundamentaron su concesión.

**4**. El Ayuntamiento junto con la empresa operadora podrá desarrollar aplicaciones y sistemas informáticos que permita la creación de formatos de títulos electrónicos, que permitan la identificación, recarga y


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 6/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

validación de los distintos títulos de transporte válidos mediante dispositivos móviles, para los cuales el Ayuntamiento aprobará las condiciones de uso de cada uno de los sistemas.

**5**. El usuario procurará abonar el billete sencillo siempre con el importe exacto de la tarifa vigente. La devolución máxima de cambio que tiene obligación de facilitar el conductor-perceptor del autobús es de 10 euros Si el usuario presenta un billete de valor superior a 10 euros, el conductor-perceptor le entregará el cambio mediante un talón que deberá ser canjeado en las oficinas de la entidad operadora.

**6** El usuario deberá comprobar en el momento de su adquisición que el billete expedido es el adecuado y, en su caso, que la devolución del cambio recibido es la correcta. En el supuesto de utilización de tarjetas (y abonos), comprobará asimismo la correcta validación de las mismas.

**7**. Durante todo el trayecto, el usuario deberá conservar el billete y/o tarjeta en buen estado y legible para su exhibición en caso necesario a los empleados de la empresa y/o Ayuntamiento.

**8**. Las condiciones de emisión y utilización de las tarjetas de transporte válidas en los autobuses urbanos serán aprobadas por el Ayuntamiento.

**9** Los títulos de transporte deberán conservarse en las condiciones adecuadas para los usos establecidos.

**10**. En el caso en el que un usuario disponga de un título de transporte defectuoso por causas no imputables al mismo, la empresa operadora procederá al cambio del título, facilitándole uno nuevo con la misma validez que disponía el título anterior.

**11**. La reposición de la tarjeta como consecuencia de su extravío, sustracción, deterioro o debido a un uso inadecuado de ls misma, tendrá el precio que mediante la correspondiente tasa o prestación patrimonial se establezca, debiendo ser solicitada mediante registro de entrada.

**12**. Cuando el usuario no acredite disponer de un título válido de viaje podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el presente reglamento.

**13**. Se presumirá que el usuario no tiene un título válido de viaje en los siguientes supuestos:

a) Cuando carezca del mismo
b) Cuando no haya sido validado al acceder al autobús, aun cuando esté en posesión de un título de transporte
c) Cuando no sea el titular de la tarjeta, en el caso de tarjetas personalizadas.
d) Cuando se haya superado el plazo de su validez temporal.

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

**15**. Los títulos de transporte serán retirados por el personal habilitado de la empresa operadora 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 al usuario un recibo donde figurará el motivo de la retirada.


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 7/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

**16**. Si un mismo título múltiple se utiliza por más de una persona, deberá quedar en poder de la última persona que abandone el autobús.

**17**.. En el caso de los títulos nominativos, el usuario deberá mostrar documento que acredite su identidad cuando sea requerido por el conductor, o personal de inspección.

**17**.Los niños menores de 5 años no pagarán billete, siempre y cuando vayan acompañados de un adulto, y no ocupen asiento. Una vez cumplan dicha edad pagarán el billete como el resto de usuarios, salvo tarifas jóvenes que puedan establecerse por el Ayuntamiento.

## TÍTULO II
## Derechos y obligaciones

### CAPÍTULO 1 °
### Derechos De los usuarios Del servicio

**Artículo 15 Derechos de los viajeros/as**

**1**. Los viajeros/as, como destinatarios del servicio público de transporte urbano en autobuses de Los Barrios que presta la empresa operadora, serán titulares de los derechos establecidos, además de por las normas vigentes dictadas con carácter general, por las disposiciones de este reglamento.

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

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

a) Utilizar el servicio y ser admitido al uso de este, en los términos del presente reglamento y demás normativa aplicable.

b) Ser transportados en las condiciones de oferta de servicio establecidas y programadas con carácter general, amparados por los seguros obligatorios afectos a la circulación de autobuses de transporte urbano, en vehículos que cumplan las normas de homologación correspondientes, y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.

c) Ser transportados 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 informado sobre las características de prestación del servicio en los términos previstos en el artículo 19 de este reglamento. Un extracto del mismo se colocará en los autobuses y en las marquesinas.

e) Viajar con los objetos y paquetes que lleve, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de los usuarios o para el vehículo. Como norma general, se admitirán los objetos que no tengan medidas superiores a 100x60x25 centímetros. En el supuesto de patinetes eléctricos. Éstos solo se podrá llevar siempre que tenga las dimensiones anteriormente referidas, y estén plegados y en una funda.


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 8/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

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/as, como pueden ser maletas, carros de mano de compra u otros similares Se permitirá el acceso al autobús de bicicletas, a razón de una por viajero/as, y hasta tanto la ocupación del vehículo no implique molestias a los viajeros/as.

f) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa operadora, y ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que soliciten de aquellos.

g) Solicitar y obtener a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente de la empresa operadora hojas de reclamaciones, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre el servicio.

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 los mismos.

j) Recibir contestación del prestador de servicios 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) Continuar el viaje en la misma línea o, de no ser posible, en otra de itinerario semejante, en caso de incidencia que provoque la retirada del autobús, sin obligación de pagar este nuevo trayecto alternativo. No procederá el derecho a devolución del importe del billete cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea En cualquier caso, no darán derecho a devolución los títulos de transporte que permitan la realización de un número ilimitado de viajes o la libre circulación A los efectos previstos en el presente apartado, no se considerará suspensión o interrupción del servicio la desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la empresa operadora.

**Artículo 16 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 descenso de viajeros/as y deberán posicionarse en el lateral del vehículo, 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 nuevos viajeros/as, y el conductor-perceptor acercará lo máximo posible el vehículo a la parada más accesible para facilitar la subida y la bajada.

**4**. Perros de compañía, guía y de asistencia: En los autobuses urbanos serán aceptados los perros guía, de asistencia o de acompañamiento, debidamente identificados como tales por razones de accesibilidad, social y/o de seguridad, que viajarán junto a su dueño. Su dueño será responsable de los daños o molestias que pudieran causar tales animales.


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 9/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

**5**. Pequeños animales domésticos en receptáculos adecuados: En los autobuses urbanos podaran ser transportados pequeños animales domésticos, siempre que sus dueños los lleven e n receptáculos adecuados, y siempre que no constituyan un riesgo para las personas, otros animales y las cosas, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa sobre salud pública, o normativa específica . En cualquier caso, los animales siempre deben tener el microchip, llevar su documento identificativo y estar desparasitados. Su dueño será responsable de los daños o molestias que pudieran causar tales animales.

**6**. Sillas de niños desplegadas: Los coches y las sillas de niños 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 la misma, 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 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 de niños será de dos por autobús. El acompañante, mayor de edad, deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad del niño, siendo esta de su responsabilidad. En todo caso, no se permitirá el acceso de coches o sillas no plegados que no transporten niños.

Quienes porten coches de niños 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.

## CAPÍTULO 2 º
## obligaciones De los usuarios Del servicio

### Artículo 17 Obligaciones de los viajeros/as

**1**. Será obligación principal de los viajeros/as 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 los empleados de la empresa operadora, que están facultados para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en el presente reglamento.

**2**. Los viajeros/as deberán reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de usuarios. Además, se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los demás viajeros/as o la del conductor-perceptor, así como de aquellos comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para otros viajeros/as o para los empleados de la empresa operadora. Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o en cualquier forma perjudiquen el patrimonio de la empresa prestadora del servicio

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

**4**. Serán, además, obligaciones específicas de los viajeros/as las siguientes:

a) Atender las indicaciones que formulen los empleados de la empresa operadora, en orden a la correcta prestación del servicio, así como también las que resulten de los paneles de información y avisos colocados a la vista en los autobuses y en las marquesinas, paradas, etc , del transporte público urbano


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 10/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

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

c) Obtener un billete sencillo o validar un título de transporte autorizado en el momento de acceder al autobús urbano, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición de los empleados de la empresa operadora y/o Ayuntamiento habilitado para ello

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) Las personas responsables de animales de compañía que puedan acceder a los transportes, deberán llevar al animal conforme a las condiciones higiénico-sanitarias y respetando las medidas de seguridad que se determinen por la propia empresa operadora, así como la legislación sectorial específica, y en todo caso que no produzcan molestias por su olor o ruido.

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/as 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 al conductor-perceptor los objetos que otros usuarios se hayan dejado olvidados en el interior del autobús

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

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

**Artículo 18 Otras normas de comportamiento. Prohibiciones**

Los usuarios deberán respetar las siguientes prohibiciones:

1. Por razones de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las para das señalizadas al efecto. Los usuarios 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, los usuarios no podrán sacar fuera del mismo, por puertas o ventanas, cualquier parte del cuerpo

3. Entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados, respectivamente, a estos fines.

4. Acceder al autobús cuando se haya hecho la advertencia de que está completo.


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 11/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

**5**. Viajar sin haber obtenido un billete sencillo o haber validado el título de transporte en el momento de acceder al autobús En cualquier otro caso, se considerará a todos los efectos que no dispone de título válido de transporte para realizar el trayecto.

**6** Hablar o distraer al conductor-perceptor, excepción hecha de asuntos relacionados con el servicio

**7**. En el interior de los autobuses está prohibido fumar, comer, beber y consumir sustancias toxicas o estupefacientes

**8**. Utilizar sin causa justificada cualquiera de los elementos de seguridad o socorro instalados en los autobuses para casos de emergencia.

**9**. Distribuir publicidad, pegar carteles, mendigar y vender bienes o servicios en el interior de los vehículos

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

**11**. Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y el exterior de los vehículos, así como tirar o arrojar desperdicios.

**12**. Viajar en lugares diferentes de los destinados para los usuarios o en condiciones inadecuadas

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

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

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

## CAPÍTULO 3º
## obligaciones del prestdor del servicio

### Artículo 19 Información

**1** El prestador del Servicio se ocupará de que los usuarios sean informados sobre las características de prestación del servicio de transporte público urbano, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada mediante los procedimientos que en cada caso se articulen, página web, etc. La información proporcionada se hará en formatos adecuados para que cualquier persona tenga acceso a su contenido.

**2**. El prestador del Servicio asegurará la adecuada publicidad de los horarios e itinerarios de las líneas en los autobuses, marquesinas y paradas, y a través de folletos informativos que pondrá a disposición de los usuarios gratuitamente en los autobuses y en la oficina de atención al cliente

**3**. El prestador del Servicio 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.


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 12/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

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

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

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

**Artículo 20 Paradas**

**1**. Los lugares destinados a la detención de los autobuses para tomar y dejar viajeros/as estarán debidamente señalizados y reunirán las condiciones adecuadas de accesibilidad y seguridad. 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, serán obligatorias y servirán para la regularización de horarios. Las discrecionales son aquellas en las que el autobús parará solo el tiempo necesario para la entrada y salida de viajeros/as, cuando haya personas situadas en las mismas, o bien un usuario del autobús haya solicitado la parada.

**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/as.

**6**. Los elementos y mobiliario integrantes de la parada deberán ser conservados por el prestador del servicio en conveniente estado de decoro e higiene, y en perfectas condiciones que aseguren su correcta utilización.

**7** Cuando coincidan varios autobuses en una misma parada, se entenderá que solamente los dos primeros autobuses se hallan en posición de parada para tomar y dejar viajeros/as. Por motivos de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas, salvo justificadas necesidades del servicio.

**Artículo 21 Vehículos**

**1**. Los autobuses cumplirán estrictamente todas las prescripciones técnicas que se recojan en los pliegos del contrato, tanto en el pliego de cláusulas administrativas particulares como, fundamentalmente, en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

**2** El número de autobuses dispuestos para la prestación del servicio serán los necesarios para una adecuada prestación del mismo, y en todo caso, un mínimo de dos.

**3**. El prestador del servicio garantizará el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidos a los autobuses, así como la instalación y el adecuado funcionamiento de los instrumentos que hayan de instalarse en los mismos para el control de las condiciones de prestación del servicio.


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 13/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

**4** Los autobuses del transporte público urbano habrán de mantenerse en todo momento con las debidas condiciones técnicas y de seguridad, y en buen estado de conservación y limpieza.

**5**. Los autobuses llevarán los elementos identificativos interiores y exteriores que establezca el Ayuntamiento de Los Barrios.

**6**. Capacidad de los autobuses: En un lugar visible del interior del vehículo se hará constar el número de plazas sentadas y el número máximo de personas de pie que puede llevar el vehículo, así como, en su caso, el número de sillas de ruedas permitidas 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 los viajeros/as sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida, embarazadas o personas de la tercera edad

**Artículo 22 Personal de la prestadora del servicio**.

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

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

**3** Todos los empleados del prestador del servicio prestarán 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 los usuarios resulten de su normativa interna.

**4**. Los inspectores y conductores-perceptores del prestador del servicio están facultados para exigir a los usuarios 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 del prestador del servicio no está obligado a facilitar sus datos personales, excepción hecha de su número de identificación, salvo ante los representantes de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo requieran.

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

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


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 14/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

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

**9**. El conductor-perceptor entregará en las oficinas del prestador del servicio los objetos que los usuarios se hayan olvidado en el autobús.

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

a) Entregar el billete correspondiente.

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

c) El prestador del servicio debe disponer del personal necesario para desarrollar el plan de vigilancia e inspección necesario para impedir el fraude en la validación

### Artículo 23 Inspección y control

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

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

## CAPÍTULO 4°
## Oficina De atención al cliente. Quejas y reclamaciones

### Artículo 24 Oficina de atención al cliente

**1**. La oficina de atención al cliente de la empresa operadora facilitará a los clientes y público en general la información que sea solicitada sobre el transporte público urbano que presta la empresa operadora, y podrá realizar los trámites correspondientes a la expedición, gestión, renovación, etc., de las tarjetas y abonos de transporte, y atendiendo adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas en relación con dicho servicio público

**2**. La dirección y medios de contacto con la oficina de atención al cliente (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) serán publicados en los autobuses y demás soportes informativos, pudiéndose dirigir a ella los clientes y ciudadanos en general para expresar su valoración del servicio y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.

**3**. La empresa operadora, como 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 operadora del servicio de transporte público urbano de viajeros/as de Los Barrios, de


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 15/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

### Artículo 25 Hojas de reclamaciones

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

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

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

**3**. El procedimiento administrativo de la reclamación a través de las hojas de reclamaciones se regirá por lo establecido en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

**4**. En ningún caso se admitirán denuncias anónimas.

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

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

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

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

### Artículo 26 Objetos perdidos en los autobuses urbanos

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

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

## CAPÍTULO 5 º


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 16/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

### Artículo 27 Daños a los viajeros/as

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

**2**. Cuando se produzcan daños personales o materiales a los viajeros/as en el interior de los autobuses urbanos, aquellos deberán comunicar tal circunstancia a los conductores-perceptores de los vehículos, que rellenarán el parte correspondiente. Para que sea exigible la reparación o indemnización deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto.

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

## TÍTULO III
## Régimen sancionador

### Artículo 28 Infracciones y sanciones

**1**. El incumplimiento por parte de los usuarios de las prohibiciones y obligaciones que prevé este reglamento será objeto de sanción conforme establece la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía, considerándose infracción leve el incumplimiento por los usuarios de las obligaciones que les correspondan, conforme a las reglas de utilización del servicio previstas en la normativa aplicable, salvo que la misma considere expresamente su incumplimiento como falta grave, y en particular el incumplimiento de las siguientes prohibiciones:

1) Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos
2) Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de acceso al vehículo o de cualquiera de sus compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por el personal de la empresa transportista
3) Hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia
4) Perturbar a los demás usuarios o alterar el orden público en los vehículos
5) Subir o bajar del vehículo estando este en movimiento
6) Realizar, sin causa justificada, cualquier acto que distraiga la atención del conductor o entorpecer su labor cuando el vehículo se encuentre en marcha
7) Viajar en lugares distintos a los habilitados para los usuarios
8) Todo comportamiento que implique peligro para la integridad física de los demás usuarios o pueda considerarse molesto u ofensivo para estos o para el conductor del vehículo
9) Toda acción que implique deterioro o cause suciedad en los vehículos.
10) Desatender las indicaciones del personal de la empresa transportista y de los carteles colocados a la vista en los vehículos, en relación a la correcta prestación del servicio
11) Viajar careciendo del correspondiente billete o título de transporte
12) Uso fraudulento de la tarjeta de movilidad
13) Incumplimiento de las medidas higiénico sanitarias.

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


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 17/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

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

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

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

**7** Cuantías de las multas

**1**. Las infracciones se sancionarán con las siguientes multas:

a) Las leves con multa de hasta 270 euros, con apercibimiento, o con ambas medidas
b) Las graves con multa de 270,01 euros a 1 380 euros
c) Las muy graves con multa de 1 380,01 euros a 2 760 euros

**2** Para la graduación de las sanciones, dentro de los límites establecidos en el apartado anterior se tendrán en cuenta la repercusión social de la infracción, la intencionalidad y el daño causado, en su caso

**8**. Sanción accesoria: Para los casos de uso fraudulento de la tarjeta municipal de movilidad, así como cualquier otra infracción que se cometa, se establece un periodo de suspensión de la misma, y de la condición de beneficiario de la misma a los implicados en la acción, durante dos años, previa tramitación del correspondiente expediente administrativo en el que podrán acordarse medidas provisionales de suspensión

### Artículo 29 Responsabilidad

Serán responsables de las infracciones:

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

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

### Artículo 30 Prescripción

Las infracciones y las sanciones prescribirán conforme establece el artículo 43 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 18/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

**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** Los expedientes sancionadores que se deriven de la comisión de infracciones por incumplimiento de cualquiera de los mandatos previstos en el presente reglamento se tramitarán de acuerdo con lo que dispone el artículo 38 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía o norma que la sustituya.

**3**. La ejecución de las resoluciones sancionadoras se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo común.

**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 adicional**

**Única**. Los titulares de las tarjetas de transporte destinadas a personas de la tercera edad, seguirán manteniendo su derecho a usar libre y gratuitamente el transporte público urbanos de la ciudad de Los Barrios, disponiendo dicha tarjeta de los mismos beneficios que se le otorgan a la tarjeta municipal de movilidad, y no siendo necesaria su renovación, en ningún caso.

**Disposición final**

**Entrada en vigor**. La presente ordenanza entrará en vigor una vez se haya publicado íntegramente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia de Cádiz, y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65 2 de la LBRL

En Los Barrios a fecha de firma electrónica
El Alcalde,

Fdo: Miguel Fermín Alconchel Jiménez.


| Código Seguro De Verificación | CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ== | Estado | Fecha y hora |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | Miguel Fermin Alconchel Jimenez - Alcalde | Firmado | 07/05/2025 11:32:11 |
| Observaciones | | Página | 19/19 |
| Url De Verificación | https://sede.losbarrios.es/verifirmav2/code/CbusD5OPt80Kj2SF7Z6SVQ%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |