

**Anuncio del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia sobre aprobación definitiva Reglamento de la EMT.
BOP N° 210
Lunes, 05 de Septiembre de 2005**

ANUNCIO

El Excelentísimo Ayuntamiento pleno, en sesión ordinaria celebrada el día 29 de julio de 2005, acordó:
«Aprobar definitivamente el Reglamento de Prestación y Uso del Transporte Urbano en Autobuses para la Ciudad de Valencia en los términos que a continuación se detalla:

Capítulo primero

Objeto y ámbito

Artículo 1.Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto reglar el servicio público regular de transporte urbano de viajeros mediante autobús que presta la Empresa Municipal de Transportes en el término municipal de Valencia, así como los derechos y obligaciones de los usuarios.

Artículo 2. Ámbito territorial.

El ámbito de aplicación del presente reglamento es el término municipal de Valencia, sin perjuicio de la circulación interurbana de las líneas que resulten necesarias para la comunicación de los puntos de este término municipal, separados del núcleo de la ciudad.

Capítulo segundo

Prestación del servicio

Sección primera

Contenido y alcance

Artículo 3.Gestión del servicio.

La gestión de la organización y prestación del servicio público regular de transporte urbano de viajeros, mediante autobús en el término municipal de Valencia, está encomendada a la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A. (en adelante EMT), según acuerdo del pleno del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, de 23 de julio de 1985, que la creó para tal fin como socio único de la misma.

Artículo 4.Las tarifas.

Las tarifas para el uso y disfrute del transporte objeto de este reglamento serán las establecidas por la autoridad u organismo que con arreglo a ley ostente la potestad tarifaria, previa propuesta justificada de EMT.

Artículo 5.Los itinerarios.

Los itinerarios de los autobuses tienen la denominación de líneas, identificadas con una combinación de letras y números incluyendo o no una denominación particularizada, y están dotados de sus correspondientes lugares de parada debidamente señalizados. Corresponde a EMT formular al Excelentísimo Ayuntamiento la propuesta de configuración de las líneas (recorridos y paradas) y su eventual modificación, para su aprobación provisional o definitiva, teniendo igualmente la obligación de dar a todo ello, una vez aprobado, la publicidad necesaria para general conocimiento de la población. Ello sin perjuicio de las competencias que ostenta el Excelentísimo Ayuntamiento.

Artículo 6.Las paradas.

6.1.Los lugares destinados a detención de los autobuses para recoger o bajar viajeros, denominados paradas, estarán debidamente señalizados y en ellos se hallará fácilmente visible para su examen por los usuarios el itinerario completo de la línea que los utiliza en el sentido que corresponda, la información de horarios y cualesquiera otras indicaciones que EMT estime oportuno incluir para la mejor prestación del servicio. Siempre que sea posible, las paradas fijas estarán dotadas de elementos constructivos suficientes que faciliten la protección de los usuarios frente a las inclemencias del tiempo, con las necesarias condiciones de accesibilidad y seguridad.

6.2.Las paradas de fin de sección son aquellas que determinan el final del derecho de transporte para el viaje abonado o billete, cancelado al acceder al vehículo en paradas anteriores de esa sección, excepto en las líneas circulares, siendo por tanto necesaria una adquisición o cancelación de título para rebasarlas. Igualmente, es en las paradas de fin de sección en las que deben quedar vacíos de viajeros los vehículos, excepto en las líneas circulares y en los casos de cruce de sección (inicio de una sección antes del final de la anterior).

Artículo 7.Los vehículos.

7.1.Los autobuses utilizados para la prestación del servicio deberán estar homologados, cumplirán de forma rigurosa las revisiones y mantenimientos reglamentarios y/o determinados por su fabricante, dispondrán del correspondiente seguro obligatorio en vigor, se hallarán en correcto estado de limpieza, practicada diariamente en todos los vehículos, y se cuidará especialmente que las emisiones contaminantes y sonoras sean siempre inferiores a los límites permitidos.

7.2. Todo autobús dispondrá de señalización externa e interna suficientemente identificativa de su número de vehículo y externa de la línea en la que presta su servicio, así como de información fácilmente visible en su interior sobre derechos y obligaciones fundamentales de los clientes, títulos y tarifas, teléfono, dirección de la Oficina de Atención al Cliente y de su página web.

7.3. Los autobuses se hallarán dotados de asientos suficientemente señalizados, en el número legalmente establecido en cada momento, destinados a personas de movilidad reducida, mujeres embarazadas, ancianos, personas que porten en sus brazos a bebés, y, en general, quien, por sus circunstancias personales, no deban viajar de pie, ya sea por razones de salud o de disminución de posibles riesgos.

7.4. En caso de accidente o avería del autobús, que imposibilite la prestación del servicio a los viajeros, EMT procederá a su sustitución con la mayor celeridad posible con el fin de continuar con normalidad el servicio. Deberá, además, facilitar la continuidad del viaje a los viajeros afectados en otros autobuses de la misma línea o de otras coincidentes en el itinerario pendiente, sin coste alguno.

Artículo 8. Prevenciones generales.

8.1. No está permitida la venta ambulante a bordo de los autobuses, la mendicidad, las colectas, y la distribución de propaganda, materiales promocionales, folletos, hojas informativas o cualesquiera otros elementos similares, sea por parte de usuarios, por terceros o por persona de EMT, sin autorización expresa y escrita de la Dirección de la empresa y condicionada a la autorización municipal o de la administración competente en cada caso.

8.2. Los bienes que los viajeros porten consigo durante los trayectos viajan bajo su exclusiva guardia y custodia, sin que pueda imputarse a EMT y su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro. Los objetos perdidos y hallados en los autobuses serán depositados, de acuerdo con el procedimiento establecido, en la oficina al efecto designada por EMT, en la que permanecerán a disposición de quien acredite su titularidad o legítima posesión durante los siete días naturales siguientes, siendo trasladados posteriormente a las correspondientes oficinas municipales.

Artículo 9. Prevención medio-ambiental.

EMT debe asumir los mayores compromisos de mantenimiento y regeneración del medio ambiente, dedicando esfuerzos para el tratamiento y, en su caso, reciclaje de los residuos contaminantes generados por los medios que utiliza para la prestación del servicio.

Sección segunda

El conductor del autobús

Artículo 10. Obligaciones del conductor.

El conductor es el máximo e inmediato responsable del autobús durante la prestación del servicio, y constituyen sus obligaciones, además de las que se desprendan de su contrato de trabajo, normativa de aplicación y las que se señalan para el personal de EMT más adelante, las siguientes:

10.1. Cumplir la normativa reguladora del tráfico vial, extremando el control permanente del vehículo y de las condiciones del tráfico, sin que pueda abandonar en ningún caso la dirección del vehículo mientras su motor se halle en funcionamiento.

10.2. Llevar a cabo la conducción extremando las cautelas de forma que se transmita sensación de confort a los usuarios, evitando en la mayor medida posible las maniobras bruscas de cualquier naturaleza y cuidando, mediante la climatización y demás elementos del vehículo, del mantenimiento de un ambiente agradable en el interior del autobús.

10.3. No mover el vehículo con las puertas abiertas.

10.4. No conversar con terceros durante la marcha, salvo para cuestiones estrictamente relacionadas con la prestación del servicio que no puedan esperar a su próxima detención y siempre que la seguridad de la conducción lo permita.

10.5. Parar el motor del autobús en los puntos de regularización de línea, salvo orden expresa en contra de superior.

10.6. No utilizar aparatos de sonido, fueran portátiles o incorporados al vehículo, si cualquier viajero así lo solicitase, debiendo cuidar que ello se cumpla también por todos los ocupantes del autobús, quedan excluidos las emisoras de comunicación interna de la empresa en la forma permitida por la legislación vigente.

10.7. Detener el autobús en todas las paradas de la línea para dejar viajeros, siempre que alguno lo solicite con suficiente antelación. Detenerse también en todas las paradas a recoger viajeros cuando lo soliciten con suficiente antelación o aprecie la existencia de un usuario invidente en ellas o la parada sea de esa sola línea y haya algún viajero, aunque no haga señal y salvo que la capacidad del vehículo no admita mayor número de viajeros y así lo haya asumido el responsable de la línea o que la regulación de ésta lo desaconseje igualmente a criterio de éste.

10.8. No abrir las puertas del autobús fuera de las paradas, aunque los viajeros soliciten el acceso o descenso del vehículo.

10.9. Efectuar paradas aproximando el vehículo a las aceras, de forma que el usuario, como norma general, ascienda o descienda al autobús directamente desde o a la acera, salvo que razones de tráfico, obras, etc., lo impidan, en cuyo caso el conductor prestará la máxima atención a las necesidades de los usuarios en el acceso o descenso.

10.10. Esperar la llegada del usuario que se encuentre a una distancia anterior o posterior equivalente a la longitud del autobús, facilitándole su entrada.

10.11. Cuidar que no exceda en ningún caso del número de viajeros de la capacidad permitida al modelo de autobús de que se trate.

10.12. Vender el título de viaje de un solo uso, o billete ordinario y los demás que EMT determine, al usuario que así lo solicite en el momento de acceso al autobús, disponiendo de cambio suficiente para ello hasta la suma que EMT determine y publicite en cada momento.

10.13. Controlar que la entrada de pasajeros al vehículo se efectúe con títulos de viaje válidos. De no ser así, requerirá el pago del billete ordinario. Ante la presentación de títulos y/o carnés no válidos, procederá a su incautación, entregando el correspondiente recibo cuando así lo solicite el afectado.

10.14. Especialmente antes de iniciar el turno, pero también durante la prestación del servicio, siempre que no sea incompatible con las exigencias del reglamento de circulación, verificar el estado funcional del autobús y vigilar la apariencia, la limpieza y la información, tanto exteriores como interiores del vehículo, cuidando la adecuada señalización de la línea y el sentido de cada viaje.

10.15. Comunicar a la empresa de inmediato y, de no ser posible, dentro de la jornada laboral, cualquier incidencia que se produzca en el funcionamiento del vehículo o en algún otro aspecto de la prestación del servicio.

Artículo 11. Prerrogativas del conductor.

Son prerrogativas del conductor del autobús, además de las que se determinan en este reglamento para el personal de EMT y las derivadas de su derecho de información en el ámbito laboral, las siguientes:

11.1. Decidir el último usuario que pueda acceder al autobús en el caso de que, hallándose en la parada y con la puerta abierta, no sea posible el acceso de ninguna persona por haberse completado su capacidad.

11.2. Ostentar la decisión última, en caso de discrepancias entre los viajeros, respecto a la apertura de ventanillas, la utilización de la climatización del vehículo o cualquier otra diferencia de criterio que se produzca por razón del uso del transporte.

11.3. El conductor está facultado para prohibir el acceso al autobús y solicitar el descenso de él a los pasajeros que incumplan el presente reglamento, pudiendo exigir en todo caso su cumplimiento y requiriendo a tales fines si lo estimase necesario el concurso de cualquier agente de la Policía Local por el procedimiento establecido.

Artículo 12. Responsabilidad del conductor.

Sin perjuicio de las demás que se desprenden de este reglamento, el conductor es responsable del cumplimiento estricto de la normativa vigente sobre tráfico y seguridad vial.

Sección tercera

El personal de EMT

Artículo 13. Obligaciones del personal de EMT.

Constituyen obligaciones de todo el personal de EMT relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, las siguientes:

13.1. Dispensar un trato atento, educado y cordial a los usuarios y facilitarles la información de que dispongan y sea solicitada en relación con el servicio, siempre que no sea de carácter personal y reservado.

13.2. Auxiliar a los viajeros que sufrieren cualquier tipo de accidente o indisposición a bordo del autobús o en el momento de acceso o descenso del mismo.

13.3. Facilitar el número de identificación como personal de EMT al usuario que lo solicite.

13.4. Utilizar el vestuario adecuado que al efecto apruebe la EMT y presentar un estado de higiene y aseo acordes con el servicio público que se presta.

13.5. Tiene prohibido en el interior del autobús, fumar, comer, consumir bebidas alcohólicas o drogas tóxicas, estupefacientes y productos psicotrópicos, así como ejecutar cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir o arrojar al suelo objetos, restos o papeles.

13.6. Entregar al término de la jornada laboral en las dependencias previamente establecidas por EMT todos los objetos perdidos por los viajeros que se hallaren en los autobuses; ello sin perjuicio de la entrega inmediata por el personal cuyo puesto de trabajo lo permita.

13.7. Denunciar los incumplimientos del presente reglamento, mediante la redacción del correspondiente parte y entrega en el departamento correspondiente de EMT, interviniendo adecuadamente para evitar el fraude.

13.8. En general, desarrollar cuantas acciones sean necesarias para la efectividad de los derechos que se reconocen a los usuarios y cumplimiento de las obligaciones que se les impone.

Artículo 14. Prerrogativas de personal de EMT.

Todo el personal de EMT, relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, y encargado de ello por EMT, ostenta las siguientes prerrogativas:

14.1. La vigilancia del cumplimiento de este reglamento y, por ello, la inspección y denuncia de los actos que lo contravengan, incluida la exigencia de exhibición del título de transporte, pudiendo, en su caso, solicitar el auxilio de los agentes de la Policía Local.

14.2. Retener el título de viaje, y, si lo hubiere, el carné que otorgue derecho a él, en el caso de utilización fraudulenta, y depositarlo en las oficinas de EMT, según el procedimiento establecido, entregando el oportuno recibo.

14.3. Solicitar la intervención de los agentes de la Policía Local con el fin de lograr que queden expeditos y libres, tanto el carril bus como las paradas, de los vehículos que indebidamente los ocuparen u obstaculizaren.

14.4.El personal de EMT 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 requirieren.

Capítulo tercero

Los usuarios

Artículo 15.Títulos de transporte.

15.1.El título de transporte es el documento que habilita a los viajeros para la utilización del transporte urbano objeto de este reglamento y acredita su uso a efectos de posibles reclamaciones. Su denominación, características y prestaciones son publicitadas por EMT, siendo la determinación de ellos y su precio aprobados por la autoridad en cada momento, previa propuesta de EMT y aceptación municipal, en todo caso, a través del presupuesto.

15.2.El título se adquiere en los establecimientos y lugares que al efecto determine EMT o, en su caso, el Ayuntamiento.

Artículo 16.Derechos de los usuarios.

Son derechos del usuario del transporte regulado por este reglamento:

16.1.Utilizar el servicio del transporte de EMT siempre que esté en posesión de alguno de los títulos de viaje en vigor y cumpla sus requisitos.

16.2.Ser informado por EMT de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.

16.3.Ser tratado con corrección por el personal de EMT.

16.4.Exigir del personal de EMT el exacto cumplimiento de las presentes normas y de aquellas que en su complemento o desarrollo se publicaren.

16.5.Obtener del conductor la devolución en metálico por el pago del título que a él le compre, hasta la cantidad que al efecto tenga aprobada EMT, o un vale impreso para su cobro en las Oficinas de Atención al Cliente.

16.6.Viajar sentado siempre que existan asientos disponibles, sin que pueda exigir este derecho cuando todos estén ocupados.

16.7.Solicitar la detención del autobús en la parada, mediante la impulsión del correspondiente botón del autobús en su interior o mediante la señalización visual con la mano desde la calle, con una antelación suficiente que permita la detención no súbita del vehículo.

16.8.A la devolución del viaje cuando, por avería o causa directamente imputable a EMT, resulte imposible la continuación del viaje y la sustitución del vehículo. La devolución se efectuará con un título univiaje, entregado por la Oficina de Atención al Cliente, ante la presentación en la misma del correspondiente título no temporal expedido o validado.

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

16.10.Formular en la forma establecida en este reglamento cuantas quejas o reclamaciones tenga por causa del anormal o deficiente funcionamiento del servicio, recibiendo contestación a todas ellas.

16.11.A la confidencialidad de sus datos en las relaciones de cualquier orden que mantenga con EMT, en los términos de la legislación vigente.

Artículo 17.Deberes de los usuarios.

Todo usuario está obligado a:

17.1.Ir provisto del correspondiente título de transporte vigente en las condiciones que le faculte para el uso del servicio de transporte, conservarlo en perfecto estado durante el trayecto y exhibirlo a petición de cualquier empleado.

17.2.Cancelar, al acceder al autobús, en el aparato dispuesto al efecto, los títulos multiviajes preparados para ello, así como mostrar al conductor el carné o títulos que no precisen cancelación.

17.3.Acceder a y descender de los autobuses por las puertas señaladas al efecto, siempre y en todo caso cuando el vehículo se halle totalmente detenido en la parada.

17.4.Abstenerse de acceder al autobús cuando éste se halle completo o el conductor lo prohíba por razones técnicas.

17.5.Situarse siempre en el interior de los autobuses de forma y manera que no dificulte el paso la entrada o la salida de viajeros.

17.6.Respetar los asientos reservados a personas con movilidad reducida, con bebés, ancianos y mujeres embarazadas.

17.7.Desalojar el vehículo en las paradas de fin de línea y sección, salvo en las líneas circulares y similares, y cuando éste quede fuera de servicio.

17.8.Guardar el debido respeto a los demás pasajeros y a los empleados de EMT, cumpliendo cuantas órdenes e instrucciones de estos últimos reciba para el mejor desarrollo del servicio.

Artículo 18.Prohibiciones.

18.1.Está prohibido el acceso al autobús de quienes se hallaren en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

18.2.Los viajeros de los autobuses no pueden llevar bultos, elementos y equipajes, de cualquier tipo o naturaleza, que sean susceptibles de molestar o impedir el libre desplazamiento dentro del vehículo por otros usuarios, quedan excluidos de tal consideración los carritos de compra y maletas, así como las sillas de niños. El acceso de sillas de

personas discapacitadas se efectuará en las condiciones que este reglamento establece. Tampoco está permitido el transporte en el interior de los autobuses de bultos, materiales o aparatos, cualesquiera que fueran sus dimensiones o peso, que por sus características físicas, técnicas, olor u otras circunstancias pudieran causar molestias a otros usuarios o puedan perjudicar los sistemas operativos y de navegación incorporados al autobús, así como aquellos objetos que no reúnan las condiciones específicas que les sean de aplicación.

18.3. Queda prohibido el acceso al vehículo de viajeros acompañados de cualesquiera animales, salvo excepción prevista en el artículo 19.

18.4. Los usuarios no pueden durante la marcha hablar con el conductor, excepto para temas urgentes relacionados con el mismo servicio.

18.5. Queda prohibido en el interior del autobús fumar, comer, el consumo de bebidas alcohólicas o drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas, así como cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir, pintar, deteriorar los equipamientos de los vehículos y paradas, arrojar al suelo o al exterior objetos, restos o papeles.

18.6. Está prohibido asomarse por las ventanillas del vehículo.

Artículo 19. Especialidades y excepciones al régimen general.

Son excepciones al régimen general establecido en los artículos precedentes:

19.1. Quedan excluidos de la obligación de poseer el título de transporte los niños menores de seis años de edad que viajen acompañados por una persona con título de viajes y no ocupen asiento. La gratuidad está limitada a un niño por cada usuario con título.

19.2. Está autorizado el acceso del perro lazarillo cuando acompañe a usuarios invidentes.

19.3. Los autobuses habilitados con rampa para el acceso de sillas de ruedas irán dotados de la oportuna señalización identificativa. Únicamente podrán viajar al mismo tiempo en el autobús un número total de sillas de ruedas que no supere el de cinturones o enganches de seguridad especiales de los que para ellas esté dotado el autobús en cuestión; el pasajero deberá, en cualquier caso, tener accionado el freno de la silla y abrochado el cinturón de seguridad.

19.4. El acceso al autobús de personas que se desplazan con coches de bebé simples (un solo bebé) se deberá efectuar por la puerta delantera, recomendándose que el cochecito vaya plegado, siendo responsabilidad exclusiva de la persona portadora del mismo la decisión al respecto, la adecuada colocación del carrito y la protección del bebé. Las personas que se desplazan con coches de bebés múltiples (más de un bebé), podrán acceder al autobús a través de la puerta que disponga de los elementos necesarios que les permita el embarque con la silla (rampa o elevador).

Capítulo cuarto

Oficina de Atención al Cliente. Quejas y reclamaciones

Artículo 20. Oficina de Atención al Cliente.

20.1. Atenderá adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas por los clientes y público en general en relación con los servicios que presta la empresa, facilitando cuantos detalles e información les sean solicitados en torno a ellos, siempre que no sean de carácter reservado y dispensando en toda situación un trato atento, educado y cordial.

20.2. Será la encargada de la recepción de los objetos perdidos por clientes y encontrados a bordo de los autobuses, de su custodia y de su entrega a los propietarios previamente identificados o, a falta de ello, a las correspondientes oficinas municipales de objetos perdidos.

20.3. La dirección y medios de contacto con la oficina (teléfono, fax, correo electrónico, etc.), serán publicados en autobuses y demás cauces informativos, pudiéndose dirigir a ella los clientes y ciudadanos en general para expresar su satisfacción o insatisfacción con los servicios y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.

Artículo 21. Reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas.

21.1. La atención a los escritos de reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas de los usuarios será parte fundamental de la actuación de la Oficina de Atención al Cliente, materializando la relación de EMT con ellos y recabando las intervenciones necesarias para el desempeño de su labor.

21.2. Los escritos podrán presentarse mediante cualquier medio apto para ello (carta, fax, correo electrónico a través o no de la página web, hojas de reclamaciones previstas en la normativa sobre consumo o documento que las sustituya, etc. Todo ello sin perjuicio del derecho de los usuarios de acudir ante los tribunales ordinarios mediante el ejercicio de las acciones que estimen oportunas en su caso.

21.3. EMT deberá dar contestación fundamentada al contenido del escrito que se le dirija, en el plazo máximo de veinte días hábiles desde su recepción.

Capítulo quinto

Acciones por incumplimiento de los usuarios

Artículo 22. Acciones por incumplimiento de los usuarios.

22.1. El impago del billete por el usuario, cuando este hecho sea detectado por el conductor, inspector o cualquier otro cargo autorizado, dará lugar a la reclamación del pago del billete ordinario con un recargo igual al resultado de multiplicar por 6 el importe de la tarifa vigente para el billete ordinario. El impago del billete y/o recargo podrá derivar en el ejercicio, por parte de la sociedad, de acción civil o penal. El recargo del billete podrá hacerse efectivo

en el acto o dentro de los 10 días siguientes en la Oficina de Atención al Cliente de EMT, previo al ejercicio de cualquier acción.

22.2.La presentación de documentos, como títulos de viaje o carnés, no originales, alterados, falseados o, en general, con uso fraudulento o no adaptado a la normativa de uso establecida y publicada, dará lugar, además de lo especificado en el párrafo anterior, a la incautación de los mismos contra la entrega del oportuno recibo.

22.3.Los daños materiales a bienes de la empresa darán lugar a la reclamación por ésta ante la jurisdicción competente.

Disposición derogatoria

Única

Con la aprobación de este reglamento queda derogado el Reglamento de Prestación del Servicio, aprobado por el pleno del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia, en sesión de 23 de julio de 1985.

Contra el acto administrativo transcrito, que es definitivo en vía administrativa, podrá usted interponer recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, dentro del plazo de dos meses, contados desde el día siguiente al de la recepción de esta notificación.

Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitar cualquier otro recurso o acción que estime procedente.

Valencia, a 29 de julio de 2005.-El secretario.