



**Excmo. Ayuntamiento de Teruel**  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE COLECTIVO URBANO DE VIAJEROS DE TERUEL**

**Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros en el término municipal de Teruel, siendo de aplicación a las relaciones de los usuarios con la empresa prestadora del servicio, en caso de gestión indirecta, y con el Ayuntamiento de Teruel.

**Artículo 2. Carácter público del servicio y titularidad municipal del mismo**

El servicio de transporte colectivo urbano de viajeros es de carácter público, por lo que tendrán derecho a su utilización cuantas personas lo deseen, sin otra limitación que las condiciones y obligaciones que para los usuarios señala el presente Reglamento y la normativa vigente en esta materia.

El servicio de transporte colectivo urbano de viajeros es de titularidad municipal, sin perjuicio de la forma de gestión que se adopte conforme a la legislación de régimen local. Así, corresponde al Ayuntamiento como titular del servicio, las potestades reglamentaria y de organización, programación o planificación, así como las facultades de inspección y sanción en su ámbito de aplicación.

En caso de gestión indirecta, las potestades de dirección y control corresponden al Ayuntamiento pudiendo modificar el objeto del contrato o suprimirlo por razones de interés público.

**Artículo 3. Líneas y paradas**

Los itinerarios de los autobuses tienen la denominación de líneas, con trayectos de ida y vuelta o sentido circular, que tendrán una denominación particularizada. Cada línea estará dotada de sus correspondientes lugares de parada debidamente señalizados.

Las líneas y paradas quedarán establecidas en los anteproyectos de explotación que rijan la concesión del servicio, en caso de gestión indirecta.

Las paradas, que estarán debidamente señalizadas, contarán, en los casos en que técnicamente sea posible su instalación, con marquesinas o refugios para los usuarios con las debidas condiciones de accesibilidad y seguridad. En dichas paradas se dará publicidad a las líneas que las atraviesen con los horarios que correspondan, de modo que sea fácilmente visible para el usuario.



## **Excmo. Ayuntamiento de Teruel**

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El Excmo. Ayuntamiento de Teruel podrá ordenar discrecionalmente, respetando en su caso el equilibrio financiero en caso de gestión indirecta, las modificaciones que aconseje el interés público, tales como la variación en la calidad, cantidad, tiempo o lugar de las prestaciones, pudiendo a tal efecto disponer la creación, ampliación o refuerzo, reducción o sustitución de líneas, itinerarios, calendarios, expediciones, horarios y puntos de parada que resulten necesarias o convenientes para una mejor prestación del servicio público.

#### **Artículo 4. Vehículos**

Las características técnicas de los vehículos estarán fijadas en el anteproyecto de explotación que rija la gestión del servicio. En todo caso, estarán adaptados a personas discapacitadas y dispondrán de sistema automático de expedición de billetes.

En los vehículos deberá figurar claramente, y ser visible en su exterior, el número de línea que cubran en cada momento.

Los vehículos habrán de mantenerse en todo momento con las debidas condiciones técnicas y de seguridad, y en buen estado de conservación y limpieza.

#### **Artículo 5. Tarifas**

La fijación de las tarifas y su modificación o revisión se realizarán con sumisión a la legislación vigente en cada momento, en especial, la reguladora de la correspondiente autorización en materia de precios.

Los niños menores de 4 años no abonarán las tarifas del servicio.

Los distintos tipos de tarifas se reflejan en los siguientes tipos de billetes y abonos:

- Billete ordinario, cuya expedición se efectuará a bordo del propio autobús.
- Abono ordinario.
- Abono especial estudiantes. Tendrán consideración de estudiantes, a estos efectos, los jóvenes hasta 25 años que acrediten su condición de estudiante mediante carnet de estudiante expedido por el centro oficial correspondiente o mediante impreso de matrícula debidamente formalizado .
- Abono especial jubilados y discapacitados con grado igual o superior al 65%.

Los abonos se materializarán a través de tarjetas monedero cuya expedición y recarga se efectuará con carácter previo a su utilización conforme a las indicaciones de la empresa que preste el servicio, y de las que deberá dar adecuada publicidad a los usuarios y pondrá en conocimiento del Ayuntamiento para que éste pueda informar correctamente. No obstante, podrán establecerse otras formas de pago que proponga la empresa y autorice el Ayuntamiento.



## **Excmo. Ayuntamiento de Teruel**

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La existencia de las tarifas indicadas no impide que en cualquier momento, atendiendo a nuevas demandas, puedan crearse otro tipo de billetes y abonos que, si implican nueva tarifa, deben ser aprobados conforme a la regulación correspondiente en materia de precios.

Las tarifas especiales tan sólo serán de aplicación a los usuarios que acrediten encontrarse en las circunstancias o reúnan los requisitos que determinen las normas municipales.

En todo caso, es obligación de la empresa adjudicataria de la prestación del servicio, en caso de concesión, la gestión, expedición y correcta utilización de los distintos tipos de billetes y abonos, teniendo en todo momento informada a la ciudadanía y al Ayuntamiento de las formas de adquisición y recarga de billetes y tarjetas y de cualquier otro aspecto que se considere relevante. A estos efectos, si fuera necesario, la empresa concesionaria deberá hacer a su cargo un campaña informativa.

#### **Artículo 6. Usuarios del servicio público de transporte urbano**

Podrán utilizar el servicio de transporte colectivo urbano todos los ciudadanos que reúnan los siguientes requisitos:

- Que abonen las tarifas establecidas.
- Que reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias, para evitar riesgos e incomodidad para los empleados y demás usuarios.
- Que respeten las normas elementales de educación y convivencia.

#### **Artículo 7. Prohibiciones de acceso al autobús**

Queda prohibido el acceso al vehículo de los usuarios que se encuentren en cualquiera de las circunstancias siguientes:

- a) Portando bultos o efectos que, por su tamaño, clase, forma y cantidad, no puedan ser llevados por sus portadores encima de ellos mismos. No obstante, a efectos de tamaño no podrán acceder al vehículo los bultos de viaje cuya dimensión por excesiva obstruya el paso o que por sus características molesten a los viajeros, ensucien el coche o despidan olores desagradables.
- b) Portando cualquier clase de animales sin recipiente apropiado, excepto los perros-guía. Las personas con disfunción visual, total o severa, que vayan acompañadas de perros-guía pueden acceder, deambular y permanecer igualmente que el resto de la ciudadanía en el interior del autobús, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:
  - Los perros-guía deberán llevar en lugar visible el distintivo de carácter oficial indicativo de tal condición.



## **Excmo. Ayuntamiento de Teruel**

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- Los perros-guía deberán permanecer junto a la persona afectada por disfunción visual debidamente sujetos, cuidando que la presencia del animal no produzca distorsión alguna en el servicio.
  - A requerimiento del conductor, cuando lo estime oportuno, la persona afectada por disfunción visual deberá presentar y exhibir los documentos acreditativos de las condiciones higiénico sanitarias del perro-guía exigidas por la legislación general.
- c) Llevando sustancias explosivas o peligrosas.
  - d) Encontrándose en estado de manifiesta intoxicación etílica o de estupefacientes.
  - e) Los menores de 9 años que vayan solos.

#### **Artículo 8. Horario y calendario. Forma de acceso al autobús. Personas con movilidad reducida en sillas de ruedas y carros de bebés y niños pequeños**

1. El servicio de transporte colectivo urbano de viajeros se efectuará conforme al horario y calendario que se establezca en el anteproyecto de explotación del servicio, en caso de gestión indirecta. La empresa concesionaria asegurará la adecuada publicidad de horarios y calendarios de las líneas en los propios autobuses y marquesinas, y a través de folletos informativos que pondrá a disposición de los usuarios gratuitamente en los autobuses, en las oficinas de la empresa y en el Ayuntamiento.

2. El acceso a los autobuses se efectuará desde las paradas correspondientes, estando el usuario debidamente situado en la parada o marquesina. Tratándose de una parada en la que confluyan varias líneas, el viajero alzar la mano o efectuará cualquier otra señal entendible para solicitar la que espera, cuando el autobús de ésta se acerque.

Cuando el vehículo llegue a la parada completo de público, el conductor no abrirá la puerta de entrada. Si el vehículo fuese casi completo y no admitiese más que un número determinado de viajeros, el conductor indicará el número de personas que puedan subir, atendiendo fundamentalmente al orden de espera, indicación que será rigurosamente observada por los usuarios.

La subida al autobús, una vez que esté parado, deberá hacerse respetando el turno de espera y con la mayor rapidez posible, si bien se respetará por el conductor la especial condición de personas de avanzada edad, embarazadas, niños pequeños y personas con discapacidades, evitando ponerles en peligro. En todo caso, los conductores tiene la obligación de procurar aparcar lo más cerca posible de la zona señalada al efecto en la marquesina o poste, procurando que la distancia entre el autobús y la acera o marquesina sea la adecuada para desplegar la rampa de acceso. En caso de que esto no fuera posible, el conductor procurará aparcar lo mas cerca posible de la marquesina y de la forma más apropiada para desplegar la rampa de acceso.



## **Excmo. Ayuntamiento de Teruel**

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Se accederá al autobús por la puerta delantera, salvo en el caso de personas con discapacidad que necesiten utilizar la rampa de acceso y en circunstancias especiales valoradas por el conductor que obliguen a entrar por la puerta trasera según sus instrucciones.

En el caso de tratarse de un viajero con movilidad reducida que accede al vehículo con una silla de ruedas a través de la rampa destinada al efecto, deberá proceder a situarse de forma adecuada en el lugar del vehículo reservado para silla de ruedas, así como a hacer uso tanto del cinturón de seguridad que dispone el autobús para tal fin como de los medios que tenga la propia silla de ruedas, con el objeto de que ésta quede totalmente inmovilizada. Asimismo, con la ayuda del conductor, deberá llevar a cabo el abono del billete correspondiente o la cancelación de cualquier otro título de transporte que esté en vigor. 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.

Tratándose de carritos de bebé o sillas de paseo para niños pequeños, el conductor facilitará su acceso mediante el sistema de suspensión, siendo responsabilidad exclusiva de la persona portadora la adecuada colocación del carrito o silla de paseo y la protección del bebé o niño. En todo caso, el carrito o silla debe situarse en el lugar habilitado para sillas de ruedas, en sentido contrario a la marcha y con el freno accionado.

Por razones de seguridad, no pueden coincidir más de una silla de ruedas y dos carritos de bebé o silla de paseo para niños, teniendo preferencia de acceso la persona discapacitada en silla de ruedas frente a los carritos de bebés y sillas de paseo para niños. Los usuarios acatarán la decisión del conductor en cuanto a que no coincidan los vehículos descritos.

#### **Artículo 9. Bajada del autobús**

La bajada del autobús deberá efectuarse con la mayor rapidez posible, colocándose cerca de la puerta de salida, si bien se respetará y facilitará el descenso a personas de edad avanzada, embarazadas, niños pequeños, personas con discapacidades o en cualquier otra condición especial (como por ejemplo personas que lleven carritos de bebés o sillas de paseo para niños pequeños) que requiera colaboración y espera por parte del conductor, de modo que no se les ponga en situación de peligro.

El usuario deberá apearse del vehículo por la puerta de atrás o por la puerta señalada al efecto por el conductor. En todo caso, la personas con 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.

El vehículo habrá de ser desalojado por la totalidad de los viajeros en las paradas fin de línea, las cuales deberán estar debidamente señalizadas. En consecuencia, quienes deseen continuar viaje, se apearán y guardarán turno para subir de nuevo al vehículo como si lo hicieran por primera vez, a todos los efectos.



## **Excmo. Ayuntamiento de Teruel**

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

#### **Artículo 10. Título de transporte**

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.

El título se adquiere en los establecimientos y lugares que determine la empresa concesionaria, de lo cual se dará la debida publicidad a los ciudadanos y se pondrá en conocimiento del Ayuntamiento.

El billete sencillo se expedirá a bordo del propio autobús, independientemente de la condición del usuario. La tarjetas monederos deberán adquirirse previamente a su utilización en los lugares que determine la empresa, pero no se expedirán ni recargarán en el autobús.

Existe la posibilidad para el viajero de hacer transbordo de línea con la tarjeta, en los términos que se indiquen.

Todo viajero, excepto los menores de 4 años, debe estar provisto de título de transporte válido y correctamente validado, y debe conservarlo durante todo el trayecto.

El título de transporte o billete se abonará en función de las tarifas existentes, conforme se ha indicado en el artículo 5 de este Reglamento.

El usuario deberá llevar preparada moneda fraccionada suficiente para abonar el importe del billete correspondiente o portar el título de transporte de que se trate para cancelarlo en el momento en que suba al autobús. Los conductores estarán obligados a la devolución del cambio con un límite máximo de 10 euros.

En el caso de utilizar la tarjeta monedero, el usuario tendrá la obligación de cancelarla, incurriendo en responsabilidad si no lo hiciera. En los casos de fallos del sistema de control de las tarjetas, o por otras causas no imputables al usuario, el conductor proporcionará al usuario un medio sustitutorio para la realización del viaje. El usuario se atendrá a las normas que establezca la empresa para la sustitución de la tarjeta defectuosa.

En los demás casos de circunstancias imputables al usuario por las que no pudiera abonar el billete o cancelar la tarjeta, el usuario deberá apearse a requerimiento del conductor u otro personal de empresa o, incluso, de los agentes de la Policía Local.

En todo caso, el valor que contiene la tarjeta es de exclusiva responsabilidad del usuario, sin que pueda exigir indemnización alguna por su uso indebido, pérdida, robo o extravío.

Una vez abonado el billete o cancelado la tarjeta, el usuario deberá pasar al interior del vehículo, sin entorpecer la circulación dentro del mismo, en la medida en que sea posible.

#### **Artículo 11. Derechos y deberes de los usuarios-viajeros. Prohibiciones durante el**



## Excmo. Ayuntamiento de Teruel

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### trayecto

##### Derechos de los viajeros o usuarios

- El usuario tiene derecho a que se le expida el billete en el momento de abonar su importe o a que quede reflejada la cancelación de la tarjeta monedero en caso de utilizar ésta.
- El usuario tiene derecho a entrar y salir del autobús por los accesos autorizados, en la forma establecida en los artículos anteriores.
- El usuario tiene derecho a recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa.
- El usuario tiene derecho a utilizar el servicio de transporte público colectivo de viajeros de acuerdo con las prescripciones de este Reglamento.
- El usuario tiene derecho a instar a los conductores y demás personal de la empresa adscritos al servicio al cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento.
- El usuario tiene derecho a solicitar información sobre funcionamiento y condiciones del servicio y a formular reclamaciones en los términos del artículo 15 de este Reglamento.
- El usuario tiene derecho a recuperar sus objetos perdidos en los términos del artículo 14 de este Reglamento.
- El usuario queda amparado por el seguro de accidentes o responsabilidad civil del autobús.

##### **Artículo 12. Deberes de los usuarios-viajeros. Prohibiciones**

Independientemente de cualquier otra obligación que se derive del resto de artículos de este Reglamento, son deberes de los usuarios o viajeros:

- La espera de los usuarios debidamente colocados en las paradas o marquesinas deberá organizarse por orden de llegada, lo que permitirá subir a los vehículos sin aglomeraciones ni atropellos y con la mayor rapidez posible, si bien se respetará por el conductor la especial condición de personas de edad avanzada, embarazadas, niños pequeños y personas con discapacidades, evitando ponerles en peligro.
- Los viajeros deberán comportarse en el vehículo con respeto a las normas de convivencia tanto en relación con el resto de usuarios como en relación a los empleados de la empresa.



## Excmo. Ayuntamiento de Teruel

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Es obligación del viajero el abono del importe del billete o la cancelación de la tarjeta de que se trate, conforme a la tarifa vigente, lo que determina la obtención del título de transporte. En caso de no acatar esta obligación, el usuario no podrá acceder al autobús o deberá apearse si ya estuviera en su interior, en los términos del artículo 10.
- Los usuarios deben conservar el título de transporte válido durante el trayecto, y mostrarlo en caso de requerimiento por el conductor o personal de la empresa.
- Los usuarios deben abstener de acceder al autobús cuando el vehículo esté completo y respetarán las instrucciones del conductor cuando el vehículo esté casi completo, en cuyo caso éste decidirá el acceso atendiendo al orden de llegada de los viajeros a la parada.
- Los viajeros deberán situarse en el interior del autobús de forma que no se obstaculice la circulación de los mismos en su interior.
- Los viajeros ocuparán su lugar en el autobús respetando los asientos que pudieran estar reservados a personas con movilidad reducida, personas de edad avanzada, mujeres embarazadas o personas con niños pequeños. En el caso de que no se respete la reserva de espacios o asientos de personas con movilidad reducida, el conductor podrá instar al ocupante a que desaloje el espacio o asiento reservado.
- Los viajeros respetarán los vehículos y demás instalaciones afectas al servicio de transporte.
- Los viajeros se abstendrán de dirigirse al conductor cuando el vehículo esté en marcha, salvo por cuestiones relacionadas con el servicio.
- En general, los usuarios han de acatar las instrucciones de los conductores y de otros responsables acreditados del servicio.

#### Prohibiciones durante el trayecto

Quedan prohibidas a los viajeros las siguientes conductas en el interior del autobús:

- Fumar o consumir bebidas alcohólicas, sustancias tóxicas o estupefacientes.
- Comer.
- Realizar actos contrarios a la adecuada convivencia tales como, a título enunciativo, escupir, pintar o deteriorar los equipamientos de los vehículos y paradas, arrojar al suelo o al exterior objetos, papeles o restos de cualquier otro tipo.
- Manipular los dispositivos de seguridad y socorro.



## Excmo. Ayuntamiento de Teruel

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Asomarse por las ventanillas del vehículo.
- Subirse o apearse del vehículo en marcha.
- 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 (excepto que estén referidos a información sobre el propio servicio de autobús distribuidos por el personal de la empresa), sea por parte de usuarios, terceros o personal de la empresa concesionaria, en su caso, sin autorización expresa y escrita de la dirección de la empresa concesionaria y condicionada a la autorización municipal.
- Utilizar radios u otros aparatos de reproducción de sonido a un volumen que resulte objetivamente molesto a los demás usuarios.

#### **Artículo 13. Prerrogativas y obligaciones de la empresa concesionaria del servicio de transporte urbano y de sus empleados**

##### Prerrogativas

- Vigilancia en el cumplimiento del presente Reglamento por parte de los usuarios, lo que le permitirá solicitar la intervención de la Policía Local en los casos necesarios.
- Acudir a la Policía Local con el fin de lograr que queden libres las paradas en las que deba detenerse el autobús, cuando hubiera vehículos indebidamente parados o estacionados.
- Ser informados por el Ayuntamiento, con la debida antelación de las modificaciones o cortes de calles, para adecuar la prestación del servicio.

##### Obligaciones

La empresa concesionaria del transporte y sus empleados están obligados, sin perjuicio de los deberes laborales derivados del contrato de trabajo de estos últimos y de las obligaciones derivadas del pliego de condiciones que rija la concesión del servicio, a lo siguiente:

- Informar a los usuarios, a través de folletos y hojas informativas existentes en los autobuses y en las oficinas de la empresa, sobre las características, recorridos, incidencias, paradas, tarifas y cualquier otro aspecto relevante para el usuario en relación con el servicio de transporte. Asimismo deberán facilitar esta información al Ayuntamiento para que, éste, a su vez, pueda informar a los ciudadanos.
- Tener a disposición de los viajeros y usuarios un ejemplar de este Reglamento y hojas de reclamaciones en el interior de los autobuses y en las oficinas de la empresa.



## **Excmo. Ayuntamiento de Teruel**

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

- Mantener los vehículos e instalaciones fijas en buenas y debidas condiciones de seguridad, accesibilidad, limpieza e higiene.
- El personal deberá ir convenientemente uniformado e identificado.
- Al personal de la empresa que se encuentre en el interior del autobús le alcanza la prohibición de fumar.
- Informar a los usuarios y al Ayuntamiento, con la debida antelación de las posibles modificaciones puntuales en recorridos, ubicación de paradas, tarifas o cualquier otra incidencia que pudiera afectarles.
- Todos los empleados deberán tratar con corrección a los viajeros, atendiendo debidamente a sus cuestiones relacionadas con el servicio.
- Los conductores deberán respetar la normativa de tráfico, en especial, lo que afecte a la seguridad de los usuarios. Además, atenderán las indicaciones de la Policía Local, especialmente con ocasión de las modificaciones o imprevistos en el tráfico.
- Cualquier otra obligación que para la empresa y sus empleados se derive de este Reglamento.

#### **Artículo 14. Situaciones especiales**

##### Averías

En caso de avería del autobús que imposibilite la prestación del servicio a los viajeros, la empresa concesionaria procederá a su sustitución con la mayor celeridad posible con el fin de continuar con normalidad el servicio. Deberá, en todo caso, 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.

##### Accidentes

En el caso de producirse un accidente del autobús del que resultaran lesiones a los viajeros, se observarán las siguientes normas:

- El personal de la empresa deberá contactar inmediatamente con la Policía Local y con una ambulancia o servicio de emergencia, que traslade al herido o heridos a un centro sanitario oficial o de la Seguridad Social, que facilitará el correspondiente parte facultativo.
- Por el conductor del vehículo se suscribirá parte detallado de los hechos, en el que se consignarán los datos de los vehículos intervinientes de forma más o menos directa en el accidente, con identificación de propietarios y conductor, del lesionado o



## Excmo. Ayuntamiento de Teruel

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

lesionados y de dos testigos presenciales, si fuera posible.

- Quienes se consideren perjudicados podrán presentar la oportuna reclamación en las oficinas de la empresa.
- El vehículo continuará su viaje tan pronto como las circunstancias lo permitan, si bien se podrá tener en cuenta lo indicado para el caso de averías.

Si del accidente resultaran víctimas mortales entre los viajeros, se avisará inmediatamente al Juzgado de Instrucción de guardia, que ordenará lo procedente.

#### Pérdidas de objetos en el interior del autobús

Cualquier viajero que crea haber extraviado algún objeto en un vehículo del servicio de transporte, podrá reclamarlo en las oficinas de la empresa donde, caso de haberse hallado, estará durante quince días a disposición de quien acredite ser su dueño, salvo que la naturaleza del objeto no permita su conservación durante este período de tiempo. Transcurrido el plazo indicado, se remitirán los objetos a la Policía Local a efectos de siga el mismo protocolo que con otros objetos perdidos.

#### **Artículo 15. Hojas de Reclamaciones**

Toda persona que desee efectuar una reclamación por supuestas deficiencias o anomalías del servicio, podrá hacerlo a través de las Hojas de Reclamaciones que estarán a su disposición en el propio autobús y en las oficinas de la empresa. La utilización de las Hojas de Reclamación no excluye que los usuarios puedan formular su reclamación por cualquier otro medio legalmente previsto.

La formulación de la reclamación a través de las Hojas de Reclamaciones se registrará por lo establecido en el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón, de modo que, una vez rellena la Hoja por el reclamante, conservará una copia y otra la entregará al conductor o directamente en las oficinas de la empresa. Con el fin de evitar perturbaciones en el servicio, se cumplimentarán las hojas al principio o al final del recorrido de la línea, en el caso de hacerse en el propio autobús. El original se entregará a la autoridad competente en materia de consumo en el Registro General de la Diputación General de Aragón, en el Servicio Provincial de Consumo o a través de cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común. Junto con la hoja de reclamaciones se adjuntará, si es posible, el título de transporte.

Desde la presentación de la reclamación, el prestador del servicio deberá dar respuesta a la misma en el plazo máximo de un mes, conforme al artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de



**Excmo. Ayuntamiento de Teruel**  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Defensa de Consumidores y Usuarios.**

Todo lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho a presentar reclamaciones ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

**Artículo 16. Infracciones y sanciones.**

El incumplimiento, tanto por la empresa concesionaria del servicio como por los usuarios-viajeros, de lo establecido en el presente Reglamento constituirá infracción administrativa, y dará lugar a las correspondientes sanciones.

El régimen sancionador que se prevé en este artículo concreta y adapta el régimen de infracciones y sanciones establecido por la Ley 14/1998, de 30 de diciembre, de los Transportes Urbanos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Constituyen infracción muy grave las siguientes conductas:

- La negativa u obstrucción a la actuación de los agentes de la autoridad que impida el ejercicio de las funciones que legal o reglamentariamente tengan atribuida.
- El incumplimiento de la prohibición del artículo 7 c).
- Impedir, sin causa justificada, el acceso al autobús a una persona con movilidad reducida.
- La reincidencia o la reiteración en la comisión de infracciones graves.

Constituyen infracción grave las siguientes conductas:

- Viajar en el autobús sin título de transporte válido.
- La utilización fraudulenta de las tarjetas monedero.
- No facilitar el acceso al autobús, a través de la rampa, a una persona con movilidad reducida, cuando el espacio reservado a las mismas no estuviera ocupado.
- La negativa u obstrucción a la actuación de los agentes de la autoridad cuando no impida el ejercicio de las funciones que legal o reglamentariamente tengan atribuida.
- El incumplimiento de las prohibiciones del artículo 7 d) y e).
- La comisión de una infracción leve cuando suponga un grave riesgo para las personas o daños en los bienes afectos al servicio público.
- La reincidencia o la reiteración en la comisión de infracciones leves.



## **Excmo. Ayuntamiento de Teruel**

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Constituyen infracción leve el incumplimiento de cualesquiera de los preceptos contenidos en este Reglamento y que no esté calificado como infracción grave o muy grave.

Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento y/o multa de hasta 250 euros.

Las infracciones graves se sancionarán con multa desde 250,01 euros hasta 1.300 euros.

Las infracciones muy graves se sancionarán con multa desde 1.300,01 euros hasta 2.500 euros.

Las sanciones se graduarán atendiendo a los siguientes criterios:

- a) La existencia de intencionalidad o reiteración. Se entenderá como reiteración la comisión de más de una infracción de distinta naturaleza en el término de un año desde la comisión de la primera cuando así haya sido declarado por resolución que ponga fin a la vía administrativa.
- b) La naturaleza de los perjuicios causados.
- c) La reincidencia, por comisión de más de una infracción de la misma naturaleza en el término de un año desde la comisión de la primera cuando así haya sido declarado por resolución que ponga fin a la vía administrativa.

Las infracciones y sanciones muy graves prescribirán a los 3 años; las graves, a los 2 años y las leves al año.

Las infracciones a preceptos de este Reglamento municipal que afecten a la relación concesional entre el Ayuntamiento y empresa prestadora del servicio (tales como incumplimiento del régimen tarifario, la carencia de hojas de reclamaciones o la negativa u obstaculización a su disposición al público) se sustanciarán conforme a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas que rige la explotación del servicio de transporte colectivo urbano de Teruel, de modo que se aplicarán las sanciones y plazos de prescripción establecidos en dicho pliego.

#### **Artículo 17. Responsabilidad**

Serán responsables de las infracciones:

- el usuario causante de la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción. En el caso de la infracción del artículo 7 e), serán responsables los padres, tutores o cuidadores legales de los menores a que se refiere.
- la empresa concesionaria del transporte urbano, sin perjuicio de que ésta pueda deducir la acción que resulte procedente contra la persona a la que sea materialmente



## Excmo. Ayuntamiento de Teruel

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

imputable la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción.

#### **Artículo 18. Procedimiento sancionador. Competencia sancionadora.**

El procedimiento sancionador se regirá por lo dispuesto en la normativa vigente reguladora del ejercicio de la potestad sancionadora y del procedimiento sancionador.

La competencia sancionadora corresponde al Alcalde.

#### **Disposición Adicional**

1. En la aplicación del presente Reglamento se tendrá en cuenta el pliego de cláusulas administrativas que rige la explotación del servicio de transporte colectivo urbano de Teruel, la Ordenanza municipal reguladora del otorgamiento de subvenciones, por la expedición de abonos o tarjetas a jubilados y minusválidos, por la utilización del servicio público de transporte urbano de viajeros mediante autobuses en la ciudad de Teruel, la Ley 14/1998, de 30 de diciembre, de los Transportes Urbanos de la Comunidad Autónoma de Aragón y demás normativa que fuera de aplicación.
2. El Ayuntamiento se compromete a llevar a cabo las obras y actuaciones necesarias para mantener en las debidas condiciones de accesibilidad los elementos del transporte colectivo urbano de viajeros de Teruel, siguiendo los procedimientos legales establecidos y ajustándose a los plazos que éstos marquen.

**DILIGENCIA.-** Que se extiende para hacer constar que el presente Reglamento del Servicio de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros de Teruel, fue aprobado definitivamente por parte del Pleno Municipal, en la sesión ordinaria celebrada el día 4 de marzo de 2011, en el seno del expediente administrativo nº 1.225/2009. Su texto fue publicado, íntegramente, en el Boletín Oficial de la Provincia de Teruel número 56/2011, correspondiente al día 22 de marzo, habiendo entrado en vigor el día 9 de abril de 2011.

En Teruel, a 11 de abril de 2011.

El Secretario General

Ricardo Mongay Lancina