



## ADMINISTRACIÓ LOCAL / ADMINISTRACIÓN LOCAL

### AJUNTAMENTS / AYUNTAMIENTOS

04495-2022-U

CASTELLÓ DE LA PLANA

*Aprobación definitiva del Reglamento del Transporte Público Urbano en Autobús de Castelló de la Plana*

#### ANUNCI

Aprovació definitiva del Reglament del Transport Públic Urbà amb Autobús de Castelló de la Plana

L'Excm. Ajuntament Ple, en sessió ordinària del dia 30 de juny de 2022, va aprovar inicialment el Reglament del Transport Públic Urbà amb Autobús de Castelló de la Plana. Sotmes a informació pública, en el Butlletí Oficial de la Província núm. 81, de 7 de juliol de 2022, i en la web municipal i sense que es formularen al·legacions o suggeriments, es va elevar a definitiu l'acord, fins aleshores provisional, per Decret d' Alcaldia Presidència, de 14 de setembre de 2022.

En compliment de l'article 56.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, s'ha donat compte a la subdelegació de Govern de Castelló i a la Conselleria de Presidència de la Generalitat Valenciana, mitjançant comunicacions que van tindre entrada en les dos administracions, el dia 20 de setembre de 2022, sense que s'haja presentat cap sol·licitud d'ampliació d'informació ni cap requeriment per aquestes administracions.

En compliment del acord del Ple esmentat i a l'efecte de general coneixement i de la seua entrada en vigor, segons el que preveu l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim Local, es publica la part dispositiva del Decret esmentat i el text íntegre del reglament:

"Primer. Entendre definitivament aprovat el Reglament del Transport Públic Urbà amb Autobús de Castelló de la Plana amb codi de validació 4WN4P5SGT25RHK9FKGZZNRQQF (Versió text en valencià) i 4N9LLN3GN65EEDQHRKKHTR7AR (Versió text en castellà).

Segon. Comunicar el text definitiu del Reglament esmentat l'Administració de l'Estat i a la de la Comunitat Autònoma Valenciana.

Tercer. Publicar-lo en el Butlletí Oficial de la Província de Castelló, una vegada transcorregut el termini de quinze dies a què es refereix l'article 65.2 de la Llei de bases del règim local, sempre que no es realitze cap objecció o se sol·licite ampliació d'informació per part de les Administracions Estatal o Autònoma Valenciana."

#### REGLAMENTO DEL TRANSPORT PÚBLICO URBANO AMB AUTOBÚS DE CASTELLÓ DE LA PLANA

##### Índice

EXPOSICIÓ DE MOTIUS .....	7
Capítol I. Objecte i àmbit d'aplicació .....	1
Artículo 1 - Objecte .....	1
Artículo 2 - Àmbit territorial .....	1
Capítol II. Condicions generals del servei .....	1
Artículo 3 - Gestió del servei .....	1
Artículo 4 - Caràcter públic del servei .....	1
Artículo 5 - Organització i planificació .....	1
Artículo 6 - Els itineraris .....	2
Artículo 7 - Les parades .....	2
Artículo 8 - Detenció dels vehicles en les parades, accés i baixada de l'autobús .....	3
Artículo 9 - Els vehicles .....	3
Artículo 10 - Autoritat i responsabilitat en el servei .....	4
Artículo 11 - Transport de persones menors d'edat .....	4
Artículo 12 - Accés de menors transportats en cotxets o cadires .....	4
Artículo 13 - Accés amb bosses de mà .....	5
Artículo 14 - Accés de bicicletes i altres vehicles de mobilitat personal .....	5
Artículo 15 - Accés d'animals de companyia .....	5
Artículo 16 - Publicitat en els vehicles .....	6
Artículo 17 - Condicions d'higiene i confort .....	6
Artículo 18 - Capacitat dels vehicles .....	6
Artículo 19 - Accidents i danys personals i/o materials .....	6
Capítol III. Drets, obligacions i prohibicions de les persones usuàries .....	7
Artículo 20 - Drets de les persones usuàries .....	7
Artículo 21 - Obligacions de les persones usuàries .....	8
Artículo 22 - Conductes prohibides .....	9
Capítol IV. Obligacions de l'empresa prestadora del servei .....	10
Artículo 23 - Informació .....	10
Artículo 24 - Neteja i manteniment dels vehicles .....	10
Artículo 25 - Uniforme i identificació .....	10
Artículo 26 - Objectes perduts .....	10
Artículo 27 - Fulls de reclamacions .....	11
Artículo 28 - Obligacions del personal de l'empresa .....	11
Capítol V. Els títols de transport .....	12
Artículo 29 - Títols de transport vàlids i tarifes .....	12
Artículo 30 - Tipus de títol .....	12
Artículo 31 - Obligació de portar el títol de transport vàlid .....	15
Artículo 32 - Utilització incorrecta o fraudulenta dels títols de transport .....	15
Capítol VI. Accessibilitat universal .....	15
Artículo 33 - Marc regulador .....	15
Artículo 34 - Promoció de l'accessibilitat .....	15
Artículo 35 - Persones amb mobilitat reduïda .....	16
Artículo 36 - Accés de persones amb mobilitat reduïda .....	16
Artículo 37 - Seients reservats .....	16
Capítol VII. Inspecció i règim sancionador .....	17
Artículo 38 - Inspecció del servei .....	17
Artículo 39 - Responsabilitats i règim sancionador .....	17
Artículo 40 - Infraccions .....	18
Artículo 41 - Sancions .....	20
Disposició addicional única .....	21
Disposició transitòria única .....	21
Disposició derogatòria única .....	21
Disposició final única .....	22

## EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'Ajuntament de Castelló de la Plana té actualment en vigor el seu Reglament del transport públic urbà amb autobús com a mecanisme per a establir un protocol adequat en la prestació del servei de transport col·lectiu urbà de passatgers i passatgeres. Aquest Reglament va ser aprovat pel Ple municipal de l'Ajuntament de Castelló de la Plana el 28 de febrer de 2013 i es va publicar en el BOP de Castelló de 13 d'abril de 2013.

El reglament esmentat regula els diferents aspectes relacionats amb el desenvolupament del servei, com són la seua gestió, el règim tarifari, els drets i deures de l'empresa i de les persones que fan ús del servei, l'establiment d'itineraris i parades o el règim sancionador. No obstant això, l'actual reglament resulta desfasat en alguns aspectes que necessiten la seua adaptació a la realitat social actual, com ara fer el transport més accessible i atraure nous usuaris i usuàries, en especial el jovent, tindre majors nivells de seguretat, donar una oferta més integrada amb altres mitjans de transport, promoure l'accessibilitat o el foment d'una mobilitat més equilibrada, entre d'altres. És per això que es considera necessària l'actualització d'aquesta normativa, que ha d'estar adaptada a la realitat i les circumstàncies de la prestació del servei.

Per tot això, i atès que aquest regula un servei públic essencial de prestació obligada per aquest Ajuntament, tal com disposen l'article 26.1.d) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i l'article 34.d) de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, ha de procedir-se a l'actualització de la normativa citada, en compliment dels principis de la bona regulació establerts en l'article 129 de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Així doncs, es pretén regular els drets i deures de les persones usuàries del transport públic urbà amb autobús, així com les obligacions de l'empresa concessionària del servei i els seus treballadors, articulant a més un règim sancionador aplicable a les infraccions de les persones usuàries.

D'altra banda, es prestarà una atenció especial a l'accessibilitat universal i s'afegiran novetats, com les parades intermèdies per raons de seguretat des d'una perspectiva de gènere, l'accés a l'autobús amb animals de companyia o la possibilitat de transportar bicicletes plegables.

A més, en l'elaboració del reglament s'han tingut en compte les observacions i suggeriments formulats pels diferents serveis municipals, com ara Policia Local, Gent Major, Joventut i Igualtat. El reglament compta amb l'informe d'impacte de gènere amb una sèrie de recomanacions a tindre en compte des de la perspectiva de gènere, referit més a la forma i avaluació de la prestació del servei que a la disposició reglamentària que ha sigut redactada utilitzant un llenguatge inclusiu, ja que és un servei que pel seu caràcter públic va dirigit a tota la ciutadania.

L'Ajuntament de Castelló aprova aquest reglament en exercici de la potestat reglamentària i de la competència municipal en matèria de transport col·lectiu urbà que li confereixen els articles 4.1 a) i 25.2 g) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i l'article 33.2 m) de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana.

**Necessitat i eficàcia:** aquest reglament es justifica en motius d'interès general per respondre a una necessitat imposada en virtut de disposició legal.

**Proporcionalitat:** la norma es limita a regular els aspectes imprescindibles que s'han de satisfer i complir per a la prestació del servei de transport públic urbà amb autobús.

**Seguretat jurídica:** el reglament resulta coherent amb la resta de l'ordenament jurídic i la Llei 6/2011, d'1 d'abril, de mobilitat de la Comunitat Valenciana.

**Transparència:** aquest text s'ha sotmés a les previsions de publicitat de l'article 133 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment comú de les administracions públiques i abans de la seua aprovació definitiva ha de complir-se l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, tot això d'acord amb la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu.

**Càrregues:** no suposa un increment de càrregues administratives per a l'Ajuntament.

### Capítol I. Objecte i àmbit d'aplicació

#### Article 1 - Objecte

El present reglament té per objecte regular la prestació del servei públic de Transport Urbà Col·lectiu de Castelló de la Plana. També és objecte d'aquest reglament regular els drets i les obligacions de les persones que utilitzen aquests transports, les relacions entre aquestes i l'empresa prestatària del servei, així com la relació entre l'empresa i l'Ajuntament de Castelló de la Plana.

#### Article 2 - Àmbit territorial

L'àmbit d'aplicació del present reglament és la ciutat de Castelló de la Plana, sense perjudi de la circulació interurbana quan siga necessari per a afavorir la mobilitat cap a zones d'aquest terme municipal separades del nucli de la ciutat.

### Capítol II. Condicions generals del servei

#### Article 3 - Gestió del servei

Corresponen a l'Ajuntament de Castelló de la Plana, com a titular del servei amb competència per a la seua gestió i ordenació, entre d'altres, les potestats reglamentàries i d'organització, programació o planificació, així com les facultats d'inspecció i sanció en el seu àmbit d'aplicació.

Competeix a l'Ajuntament de Castelló de la Plana atorgar el títol administratiu que habilita per a la prestació d'aquest servei i pot utilitzar-se per a la seua gestió qualsevol de les formes previstes en la legislació de règim local.

#### Article 4 - Caràcter públic del servei

El servei de transport urbà de viatgers i viatgeres és de caràcter públic, per la qual cosa tindran dret a la seua utilització totes les persones que ho desitgen, sense cap altra limitació que les condicions i obligacions que per als usuaris i usuàries assenyalen el present reglament i la legislació vigent en la matèria.

#### Article 5 - Organització i planificació

L'Ajuntament de Castelló de la Plana, a través de la Secció de Mobilitat Urbana, organitzarà el servei en allò que corresponga a línies, itineraris, parades, horaris, tarifes, títols autoritzats i als altres aspectes que es relacionen amb aquest.

#### Article 6 - Els itineraris

Els itineraris dels autobusos tenen la denominació de "línies", identificades amb un número i una denominació que es correspon amb l'inici i fi del recorregut.

S'establirà el nombre de línies regulars i itineraris adequats, amb trajectes d'anada i tornada o sentit circular, per a facilitar la comunicació entre totes les àrees del nucli urbà. La xarxa de línies respondrà en cada moment, amb els estudis tècnics i econòmics previs corresponents, a la demanda dels usuaris i usuàries, recursos tècnics i econòmics disponibles, i criteris que l'Ajuntament determine.

Poden establir-se també serveis de transport regular temporal d'ús general, destinats a atendre trànsits de caràcter excepcional o conjuntural i de duració temporalment limitada, sense perjudi, si és el cas, de la seua repetició periòdica.

L'Ajuntament de Castelló de la Plana pot modificar, amb la comunicació prèvia a l'empresa gestora, itineraris, parades o horaris de les línies en raó de l'interès públic. Una vegada aprovada qualsevol modificació, se li donarà la màxima difusió possible.

Així mateix, poden alterar-se provisionalment els itineraris amb acotació o desviació del recorregut per causa d'obres o esdeveniments especials. A tals alteracions se'ls donarà la màxima difusió possible perquè la ciutadania en siga coneixedora.

#### Article 7 - Les parades

Les línies regulars o els serveis especials han de tindre el nombre de parades i la situació d'aquestes en el recorregut que determine l'Ajuntament de Castelló de la Plana. Aquestes parades es classifiquen en parades "de pas" o "de regulació".

Les parades de pas són aquelles en què l'autobús es deté estrictament per a l'operació de pujada i baixada de viatgers o viatgeres. La detenció de l'autobús en una parada de pas tindrà la consideració de parada en els termes definits en la normativa sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària. La persona que condueix l'autobús només realitzarà la parada quan li siga sol·licitada des de l'interior de l'autobús polsant l'indicador de "Parada sol·licitada", o quan se li sol·licite per mitjà de senyalització visual amb la mà des de la parada, o amb la sola presència en la parada en cas d'usuaris o usuàries invidents o amb impossibilitat física manifesta de realitzar-ho.

Les parades de regulació són aquelles que determinen l'inici o final de la línia, en les quals, amb independència que es produísca l'operació de pujada i baixada de viatgers i viatgeres, l'autobús roman detingut amb l'objectiu de regular l'horari del servei.

De manera excepcional es poden establir parades provisionals per obres en la via pública, festivitats, actes o qualsevol altre motiu que impedisca la circulació en determinades vies de la ciutat. Aquesta parada provisional estarà convenientment senyalitzada.

L'Ajuntament pot autoritzar parades intermèdies per al desembarcament, fora de les prefixades, en les línies, trams, condicions i horaris que es determinen per a cada servei, atenent, especialment, a raons de seguretat o accessibilitat i sempre des d'una perspectiva de gènere i d'inclusió social.

#### Article 8 - Detenció dels vehicles en les parades, accés i baixada de l'autobús

En les parades de pas comunes a diverses línies, quan coincideixen dos o més autobusos, no s'han d'obrir les portes fins a aconseguir la primera posició.

El temps de parada serà l'estrictament necessari per a permetre la pujada i baixada de passatgers i passatgeres.

Durant l'estacionament en les parades de regulació, i en el termini de temps que transcorre entre l'arribada del vehicle i l'eixida d'aquest segons l'horari estipulat, les portes d'accés han de romandre obertes per a permetre la pujada de persones, excepte durant el temps reglamentari de descans del personal de conducció. En aquestes parades, si es preveu que l'estacionament serà superior a quatre minuts, qui conduísca ha de parar el motor del vehicle i l'ha de posar en marxa un minut abans de l'eixida.

Les maniobres de parada i reincorporació al trànsit s'han d'efectuar amb la major atenció i diligència, procurant evitar maniobres brusques. Les parades s'han d'efectuar situant el vehicle paral·lelament a la vorera i del mode que menys perjudique els usuaris i usàries del transport públic i el trànsit de vianants.

Per regla general, totes les persones, una vegada parat l'autobús, hi han d'accedir per la porta davantera i han de descendir per la porta central, llevat de les excepcions regulades pel present reglament.

Tenen sempre prioritat les persones que descendeixen de l'autobús. En cap cas es pot pujar o baixar de l'autobús mentre aquest es trobe en marxa.

Per motius de seguretat, es prohibeix l'estacionament de l'autobús fora de parada, així com la recollida i baixada de persones fora d'aquestes, llevat de casos de força major o excepcions regulades en el present reglament.

#### Article 9 - Els vehicles

Els vehicles utilitzats per a la prestació del servei han de ser models degudament homologats, han de trobar-se en bon estat de funcionament, les seues condicions tècniques s'han d'ajustar al que estableix el Reglament de vehicles vigent, han de disposar de l'assegurança obligatòria en vigor, han de garantir l'accessibilitat universal i han d'estar al corrent de les inspeccions tècniques de vehicles (ITV) i, si és el cas, de les condicions contractuals d'aquest servei.

L'empresa que preste el servei és la responsable de mantindre els vehicles en bon estat de seguretat, salubritat i higiene, així com l'estat tècnic de la flota i el funcionament normal dels dispositius d'accés i confort d'aquests.

Els elements d'identificació, amb el número i nom de la línia en què es presta servei, s'han de col·locar en l'exterior del vehicle, de manera visible i llegible, en la part frontal. En la part posterior únicament ha de figurar el número de línia.

Els autobusos poden anar proveïts d'un sistema de gravació d'imatge interior i exterior, que serà utilitzat d'acord amb la legislació vigent.

#### Article 10 - Autoritat i responsabilitat en el servei

El personal conductor és el responsable màxim i immediat de l'autobús durant la prestació del servei amb atribucions per a fer complir als usuaris i usuàries les normes relatives a policia i higiene, i prevaldrà el criteri d'aquest en matèria de seguretat de les persones que viatgen a bord.

El personal conductor està facultat per a prohibir l'accés a l'autobús i sol·licitar-ne el descens a les persones que incomplisquen el present reglament, i pot en tot cas exigir el seu compliment i requerir per a tals fins, si ho estimara necessari, el concurs de qualsevol agent de la Policia Local.

#### Article 11 - Transport de persones menors d'edat

A l'efecte del còmput de places i de la cobertura de les assegurances obligatòries, totes les persones, incloses les persones menors d'edat, que viatgen soles o acompanyades, han d'estar proveïdes d'un títol de transport.

Les persones menors de cinc anys han d'anar acompanyades en tot moment per una persona adulta que s'ha de responsabilitzar de la seua seguretat.

Es considerarà que la resta de menors d'edat que accedisquen al vehicle sense la companyia d'una persona major d'edat han sigut autoritzats per la o les persones que exercisquen la seua tutoria a tots els efectes, i per tant viatjaran sota la seua responsabilitat.

Les xiquetes i xiquets menors de 7 anys que viatgen acompanyats d'una persona amb un títol de viatge vàlid i no ocupen un seient no estan obligats al pagament del bitllet corresponent per l'ús del servei de transport col·lectiu urbà de viatgers i viatgeres.

#### Article 12 - Accés de menors transportats en cotxets o cadires

Els cotxets i les cadires infantils seran admesos en tots els autobusos sempre que el o la menor hi vaja degudament subjecte, o es porten plegats. En el cas que les places destinades a cadires de rodes o vehicles homologats per a persones amb mobilitat reduïda estigueren ocupades, es podrà accedir a l'autobús amb el cotxet o la cadira plegada, sempre que existisca espai suficient per a això.

Els cotxets o cadires que no transporten cap persona menor han d'anar plegats.

S'han d'ubicar en la plataforma central del vehicle, sense dificultar el trànsit de persones, amb el fre accionat, amb l'ocupant en sentit contrari a la marxa del vehicle i subjectes permanentment durant el viatge. Serà responsabilitat de la persona que els porta el compliment de les condicions assenyalades, de manera que quede garantida la seguretat de l'ocupant i de la resta de viatgers i viatgeres.

L'accés de les persones que porten un cotxet o cadira infantil serà per la primera porta de l'autobús i tindran preferència respecte a la resta d'usuaris i usuàries que esperen en la parada. Si no fora possible l'accés per la primera porta, el personal conductor, si ho considera convenient, facilitarà l'accés per la segona porta de l'autobús, i caldrà respectar la prioritat de les persones usuàries que es desplacen en cadires de rodes o vehicles homologats d'ús anàleg, o necessiten usar altres elements de suport, com bastons, croses o caminadors.

#### Article 13 - Accés amb bosses de mà

Es pot accedir amb bosses de mà, equipatges, carrets d'anar a comprar, bicicletes plegables, patinets, monopatinets o altres vehicles de mobilitat personal anàlegs, i altres elements de dimensió reduïda comunament utilitzats i admesos, sempre que no suposen molèsties o perill per a la resta de persones viatgeres ni una disminució de les places existents en el vehicle.

Com a norma general, no s'admetran bosses la grandària de les quals excedisca la mida de 100 x 60 x 25 cm.

En tot cas, les bosses han d'anar degudament subjectes per la persona viatgera que les embarque, des que aquesta accedisca al vehicle fins que l'abandone.

No pot accedir-se al vehicle portant bosses, objectes, materials o aparells, qualssevol que foren les seues dimensions o pes, que per les seues característiques físiques, tècniques, olor o altres circumstàncies, pogueren causar molèsties a altres usuaris o usuàries, impedir el lliure desplaçament de la resta de persones dins del vehicle o perjudicar o afectar el bon funcionament del servei.

No s'abonarà cap recàrrec per aquesta prestació.

#### Article 14 - Accés de bicicletes i altres vehicles de mobilitat personal

Les bicicletes plegables i altres vehicles de mobilitat personal, com ara patinets, patinets elèctrics, monopatinets i altres d'anàlegs, s'admetran segons el que estableix l'article 13 del present reglament.

Es obligatori que la bicicleta o el vehicle de mobilitat personal estiga plegat, quan açò siga possible, abans de pujar al vehicle, i ha situar-se en la plataforma central i estar subjecte en tot moment pel propietari o propietària.

#### Article 15 - Accés d'animals de companyia

Es permet viatjar en el vehicle portant xicotets animals de companyia, dins de receptacles idonis, sempre que no produïsquen molèsties a l'olfacte, a l'oïda o en general al confort de la resta de viatgers i viatgeres.

S'exceptuen d'allò que s'ha assenyalat en el paràgraf anterior els gossos pigall, d'assistència o de suport que estiguen acreditats per a aquestes funcions per centres homologats. Aquests animals poden viatjar, en les condicions que s'establisquen en la normativa d'aplicació, en tot moment junt amb la persona que assisteixen.

#### Article 16 - Publicitat en els vehicles

La publicitat en els vehicles no ha d'afectar els espais de visió del personal conductor ni dificultar la identificació dels autobusos com a vehicles de transport públic urbà.

La publicitat ha de respectar, en tot cas, la legislació vigent en la matèria, i queda expressament prohibida la de contingut discriminatori, xenòfob, sexista, edatista, vexatori o qualsevol altre que atempte contra la dignitat de la persona per les seues circumstàncies personals o socials.

Sempre que el Pla Municipal d'Igualtat d'Oportunitats de Dones i Homes en vigor ho establisca, en cada una de les seues anualitats i durant el període d'almenys un mes, s'utilitzarà la part posterior dels autobusos municipals per a visibilitzar campanyes contra la violència masclista o de sensibilització en igualtat d'oportunitats de dones i homes.

## Article 17 - Condicions d'higiene i confort

Tant els vehicles com les instal·lacions fixes de les parades han de mantindre's en bon estat, de tal forma que la seua utilització es produísca en les degudes condicions de salubritat i higiene.

El personal conductor de l'autobús, quan utilitze aparells de comunicació, ràdios o reproductors de sons, ha de mantindre un volum adequat que no resulte molest a les persones usuàries.

## Article 18 - Capacitat dels vehicles

En cap cas pot superar-se la capacitat màxima de persones establida en el permís de circulació. Quan el vehicle es trobe amb la seua capacitat d'ocupació al complet no s'obrirà la porta davantera en arribar a una parada.

En un lloc visible de l'interior del vehicle es farà constar el nombre de seients i el nombre màxim de persones que poden viatjar dretes.

## Article 19 - Accidents i danys personals i/o materials

L'empresa prestatària del servei ha de tindre concertades les assegurances a què estiga obligada per la legislació vigent, a fi d'indemnitzar els danys personals o materials que es produïsquen a les persones viatgeres o a terceres, i serà a càrrec seu la indemnització corresponent, excepte en cas de responsabilitat de tercer.

En el cas que les persones usuàries del servei patisquen danys materials o personals durant l'ús, han de comunicar al personal conductor tal circumstància perquè aquest òmpliga un comunicat justificatiu de la incidència. Aquest comunicat s'ha de depositar en les oficines de l'empresa i s'ha d'entregar una còpia a la persona afectada; a més, l'empresa haurà de comunicar aquesta circumstància a l'Ajuntament.

En cas d'accident, el personal conductor ha de formalitzar el comunicat d'accident oportú, amb la màxima informació possible, i ha de posar en coneixement de les persones afectades la possibilitat de formular la reclamació corresponent, amb independència de la comunicació d'accident cursada per l'empresa.

## Capítol III. Drets, obligacions i prohibicions de les persones usuàries

### Article 20 - Drets de les persones usuàries

Són drets de les persones usuàries els següents:

- Ser transportades amb l'únic requisit de portar un títol de transport vàlid.
- Triar entre els diferents títols de transport vàlids en cada moment, d'acord amb les tarifes vigents, i complint sempre les condicions establides.
- Disposar d'informació clara, comprensible i veraç en els mitjans establits per a això, quant a itineraris, parades, tarifes, desviacions o qualsevol informació relativa al servei.
- Rebre un tracte correcte per part del personal de l'empresa, que ha d'atendre les peticions d'ajuda i la informació que els siguen plantejades, en assumptes relacionats amb el servei.
- Que pel personal del servei es done el més exacte compliment al que estableixen aquestes normes; no obstant això, s'han d'abstindre de discutir amb les i els empleats, i han d'acatar les seues decisions i presentar, si és el cas, la reclamació oportuna, sense detriment del servei.
- Sol·licitar i obtenir en el vehicle mateix, en les oficines de l'empresa o en els centres d'atenció al públic, els impresos normalitzats, en els quals poden formular qualsevol reclamació sobre la prestació del servei, sense perjudi de dirigir-se a l'autoritat competent en matèria de consum.
- Estar acompanyades de gossos pigall, d'assistència o de suport, que estiguen acreditats per a aquestes funcions per centres homologats. Aquests animals poden viatjar en les condicions que estableix la normativa d'aplicació, en tot moment, junt amb la persona a qui assisteixen.
- Rebre resposta de l'empresa o de l'Ajuntament, dins dels terminis establits, de la reclamació efectuada.
- Obtindre el canvi pel pagament del títol de viatge senzill que adquirisquen en l'autobús, sempre que paguen, com a màxim, amb el bitllet immediatament superior al preu de 5 bitllets ordinaris. En el cas que el conductor o conductora no dispose de canvi, entregarà un val a la persona viatgera, per al seu cobrament en les oficines que dispose l'empresa gestora del servei.
- Accedir amb bosses, equipatges, carrets d'anar a comprar, bicicletes plegables o altres elements de mobilitat personal, sempre que no suposen una molestia per a la resta de persones usuàries o per al vehicle, sense abonar cap suplement, d'acord amb el que estableix aquest reglament.
- Ser ajudats pel conductor o conductora i la resta d'usuaris i usuàries a l'hora de pujar i baixar del vehicle, i en aquest cas el conductor o conductora esmentat està autoritzat a abandonar el lloc de conducció.
- Viatjar assentades sempre que existisquen seients disponibles, sense que puguem exigir aquest dret quan tots estiguen ocupats. Les persones amb mobilitat reduïda, amb bebès, persones majors i dones embarassades tenen dret a ocupar els seients reservats per a elles i a exigir que els cedisca qualsevol altra persona que eventualment poguera ocupar-los. De la mateixa manera, les persones usuàries amb cadira de rodes i amb cotxets de bebè poden exercir el dret de sol·licitar que se'ls cedisca l'espai reservat a elles.
- Fer transbord en el termini d'una hora en qualsevol línia de transport urbà d'autobús amb qualsevol dels títols, excepte el bitllet ordinari, sense perjudi que aquesta quantitat de temps pugui ser modificada mitjançant un decret de la regidoria competent en matèria de transport urbà per a adaptar-la a la realitat del moment.

### Article 21 - Obligacions de les persones usuàries

Són obligacions de les persones usuàries les següents:

- Portar un títol de transport vàlid i conservar-lo en el seu poder durant tot el trajecte, a disposició del personal de l'empresa, del personal d'inspecció de l'Ajuntament o de qualsevol altre agent d'inspecció habilitat per a això.
- Seguir, en tot allò que s'ha relacionat amb el servei i les seues incidències, les indicacions del personal de l'empresa.
- Portar preparada moneda fraccionada suficient per al pagament del bitllet ordinari, sense obligar el conductor o conductora a canviar moneda major al bitllet immediatament superior al preu de 5 bitllets ordinaris.
- En el cas de persones usuàries portadores d'abonaments, cancel·lar-los en la màquina prevista per a tal fi en l'interior dels autobusos en ocasió del viatge.
- Fer un ús personal i intransferible de l'abonament personalitzat i mantenir-lo en perfecte estat.
- Mostrar la targeta personalitzada al personal de l'empresa o al personal d'inspecció de l'Ajuntament si se se'ls requereix.
- Comunicar a l'Ajuntament si s'alteren les condicions en virtut de les quals se li va atorgar l'abonament de transport.
- Satisfereix l'import de renovació o pèrdua de la targeta corresponent a l'abonament personalitzat.
- Cedir els seients reservats a persones amb mobilitat reduïda, que porten bebès, persones majors o dones embarassades.
- Sol·licitar la parada per a descendir amb suficient antelació fent ús dels mitjans tècnics de què dispose el vehicle.
- En el moment de pujar a l'autobús, respectar el torn que els corresponga segons l'ordre d'arribada a la parada, sempre prioritant les persones amb mobilitat reduïda, que porten bebès, persones majors o dones embarassades; i s'han d'abstindre d'ascendir quan el personal conductor advertisca que el vehicle està complet.
- En cas d'accedir a l'autobús en cadira de rodes, ocupar l'espai reservat per a tal fi en la plataforma central, i anar subjectes amb les fixacions i sistemes de seguretat disponibles.

### Article 22 - Conductes prohibides

Queden expressament prohibides les conductes següents:

- Viatjar sense títol de transport vàlid.
- Accedir o abandonar el vehicle mentre es trobe en moviment.
- Accedir al vehicle quan el personal conductor haja advertit que aquest està complet.
- Accedir en estat d'embriaguesa o sota els efectes d'estupefaents que puguem alterar el funcionament normal del servei.
- Realitzar conductes violentes, discriminatòries o vexatòries contra altres persones, inclosa la violència contra les dones, encara que siga entre persones que tinguen una relació d'afectivitat.
- Parlar o distraure el conductor o conductora quan el vehicle estiga en marxa, excepte per motius de necessitat extrema.
- Practicar la mendicitat, venda ambulat, col·lectes o la distribució de propaganda, materials promocionals, fulls informatius o qualsevol altres elements semblants, llevat que hagen sigut expressament autoritzats per l'Ajuntament.
- Fumar, consumir drogues tòxiques, begudes alcohòliques, estupefaents o substàncies psicotròpiques. Dins d'aquesta prohibició estan inclosos els cigarrets electrònics.
- Menjar o beure a l'interior dels vehicles.
- Escriure, pintar, embrutar o danyar en qualsevol forma els vehicles, així com tirar o llançar deixalles.
- Accedir amb bosses o altres objectes que no complisquen les condicions establides en l'article 12 del present reglament.
- Accedir als autobusos amb animals que no estiguen previstos en aquest reglament o en la legislació vigent.



El personal conductor no permetrà l'entrada o, si és el cas, ordenarà l'eixida del vehicle, sense dret a la devolució de l'import del bitllet, a tota persona que incomplisca les prohibicions assenyalades. Si l'incompliment es produïra dins del vehicle, la requerirà perquè s'atinga al reglament o descendisca del vehicle en la parada següent.

## Capítol IV. Obligacions de l'empresa prestadora del servei

### Article 23 - Informació

L'empresa serà la responsable de mantindre la informació correcta i continuada pel que fa al servei. En l'interior dels vehicles i en les parades, segons el cas, s'haurà de fer constar la suficient informació respecte a les tarifes vigents, els horaris, itineraris, correspondències, desviacions i la resta de circumstàncies que hagen de ser conegudes per les persones usuàries del servei.

### Article 24 - Neteja i manteniment dels vehicles

Els vehicles, abans de la seua entrada en servei, seran objecte de les neteges necessàries. Se'n realitzarà la desinfecció i desinsectació en els terminis establits per la normativa d'aplicació.

Diàriament, l'empresa ha de comprovar:

- a) El bon funcionament dels sistemes d'inclinació, les rampes, els timbres i polsadors d'avís de parada.
- b) El bon funcionament del sistema d'obertura i tancament de portes, les cancel·ladores de títols i els sistemes de localització i comunicació, si n'hi haguera.
- c) Les correctes condicions d'ús dels elements de seguretat (martells, trencavidres, extintors, etc.).
- d) La idoneïtat dels nivells d'oli, combustible i altres líquids, així com el correcte estat dels pneumàtics, etc.

### Article 25 - Uniforme i identificació

El personal de l'empresa relacionat directament amb el públic ha d'anar uniformat per a la seua correcta identificació i està obligat a facilitar el seu número d'identificació, que ha d'estar en un lloc visible en tot moment.

### Article 26 - Objectes perduts

Els objectes perduts i trobats en els autobusos s'entregaran pel personal de l'empresa a les oficines d'aquesta. Quan els objectes esmentats no siguen reclamats pels seus propietaris o propietàries en un termini de 48 hores, hauran de ser depositats per l'empresa en l'oficina municipal de gestió d'objectes perduts.

### Article 27 - Fulls de reclamacions

L'empresa ha de tindre a disposició dels usuaris i les usuàries, en tots els vehicles i en totes les seues dependències d'accés públic, incloses les seues oficines, els corresponents fulls de reclamacions, en els quals els viatgers i viatgeres poden exposar les reclamacions que estimen convenientes, sempre que exhibisquen un títol de transport vàlid i el document nacional d'identitat, passaport o targeta de residència en vigor. L'existència d'aquests fulls ha de constar dins de cada autobús de forma clara i visible en un cartell amb la llegenda següent: "Fulls de reclamacions a disposició de qui els sol·licite".

L'compliment en cap cas ha d'entorpir o paraitzar l'execució d'un servei. Es buscarà que coincidisca amb origen, destinació o descons del servei perquè no perille la conducció ni moleste la resta de viatgers i viatgeres. Si la formulació de la reclamació requerira atenció del personal de conducció que derivara en la interrupció o en l'afectació de les condicions de prestació del servei, la reclamació haurà de presentar-se en les dependències de l'empresa.

Al terme del servei el conductor o conductora indicarà a la central qualsevol incidència sorgida i entregarà la còpia del full de reclamacions, si n'hi haguera.

Formulada la reclamació, l'empresa operadora la remetrà a l'Ajuntament de Castelló de la Plana en el termini de trenta dies, junt amb l'informe o les al·legacions que estime pertinents i indicarà si accepta o no la pretensió de la persona reclamant.

L'Ajuntament, en el termini màxim d'un mes, comunicarà a la persona reclamant la resolució adoptada i informarà, a més, sobre els possibles mecanismes d'arbitratge i dels recursos que contra la resolució puguen exercitar-se.

### Article 28 - Obligacions del personal de l'empresa

L'empresa prestarà una atenció exacta al compliment del que disposa aquest reglament i la resta de normativa vigent en matèria de transport, seguretat viària, accessibilitat i qualsevol altra que puga tindre repercussió en el servei.

En especial són obligacions del personal de l'empresa les següents:

- a) Complir en tot moment els preceptes del vigent Codi de Circulació i l'horari de començament i terminació del servei.
- b) Pensar en tot moment un tracte correcte a les persones usuàries, atenant a les seues peticions d'ajuda i informació.
- c) Facilitar la pujada i baixada de l'autobús de les persones amb mobilitat reduïda i utilitzar els sistemes d'accés amb què estiga equipat el vehicle quan es requerisca, així com de la resta de mesures establides en aquest reglament i en la normativa vigent respecte a l'accessibilitat universal.
- d) No permetre l'accés a les persones viatgeres quan:
  - No disposen de títol vàlid de transport.
  - No complisquen les obligacions higienicosanitàries.
  - S'infringisquen les condicions establides en aquest reglament per a l'accés amb bosses de mà o amb animals.
  - S'haja aconseguit l'ocupació màxima del vehicle.
  - Es troben en estat manifest d'embriaguesa o sota els efectes d'estupefaents, de manera que puguen alterar el funcionament normal del servei.
- e) Ordenar l'ús dels seients reservats quan siga necessari i especialment a requeriment d'una persona amb mobilitat reduïda.
- f) Ordenar a les persones viatgeres el cessament en les activitats o comportaments la prohibició del quals s'haja establert en el present reglament.
- g) El personal conductor ha de complir la normativa vigent de trànsit i seguretat viària. Ha de conduir l'autobús amb suavitat, efectuant les parades i arrancades sense sacsades ni moviments bruscos, de manera que es transmeta sensació de confort a les persones usuàries, vetllant en tot moment per la seguretat de les persones que es troben a l'interior del vehicle.

## Capítol V. Els títols de transport

### Article 29 - Títols de transport vàlids i tarifes

El bitllet ordinari, el bitllet zero i les targetes de transport, amb totes les modalitats de títols que aquests suports recullen, són els títols de transport que habiliten per a la utilització dels serveis de transport.

Els títols poden ser per a un sol viatge, per a diversos viatges, per a un temps determinat o de qualsevol altra classe. Així mateix, poden ser exclusius per a la utilització per part del portador o per diversos usuaris i usuàries en el mateix viatge.

Els punts de venda dels títols i recàrrega d'abonament s'ha de realitzar en els establiments i llocs que determine l'empresa prestadora del servei o, si és el cas, l'Ajuntament o organisme en què aquest delegue la seua competència, com ara quioscos, estancs i la resta d'establiments adherits en cada moment.

Les tarifes per l'ús i gaudi del transport públic dels diferents títols de transport seran les establides per l'Ajuntament de Castelló de la Plana en l'ordenança reguladora d'aquesta prestació patrimonial de caràcter públic no tributari per la prestació d'aquest servei.

### Article 30 - Tipus de títol

Els usuaris i usuàries poden adquirir qualsevol títol de viatge disponible segons les seues necessitats. En el moment d'aprovació d'aquest reglament els títols que poden usar-se són els següents:

#### 1. Bitllet o targetes no personalitzades

1. El bitllet ordinari és el que s'emeta a bord del vehicle en el moment de l'embarcament i amb el pagament previ de la tarifa corresponent en metàl·lic.

La persona viatgera ha de procurar abonar l'import exacte del bitllet ordinari; no obstant això, té dret al fet que se li proporcione canvi de moneda fins al bitllet immediatament superior al preu de 5 bitllets ordinaris. En el cas que el conductor o conductora no dispose de canvi, entregarà un val a la persona viatgera per al seu cobrament en les oficines de què disposa l'empresa gestora del servei.

La persona viatgera ha de comprovar en el moment de la seua adquisició que el canvi de moneda rebut és el correcte.

#### 2. Bitllet Zero: bitllet gratuït expedat a persones que no tenen l'obligació d'abonar el viatge.

#### 3. Abonament 10 viatges: abonament reutilitzable i recarregable amb trams de 10 viatges. Permet transbord.

#### 4. Abonament 30 dies: títol temporal, sense límit de viatges durant els 30 dies naturals posteriors a la seua primera utilització.

5. Abonament jove 10 viatges: abonament reutilitzable i recarregable amb trams de 10 viatges per a persones de fins a 30 anys. Permet transbord.

#### 2. Títols personalitzats

1. Abonament Or: es pot concedir a persones que complisquen algun dels criteris següents:

- Tindre 65 anys o més.
- Tindre una edat inferior a 65 anys i ser perceptores de pensió per jubilació, viudetat, orfandat (en aquest cas sempre que no s'haja arribat a l'edat de 24 anys) o incapacitat permanent total per a la professió habitual, absoluta per a tots els treballs o gran invalidesa del règim general, del règim especial o d'entitats substitutòries encara no integrades que, d'acord amb el que disposa el Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social, es troben compresos en el camp d'aplicació del sistema de la Seguretat Social.
- Tindre una edat inferior a 65 anys i reconeguda una discapacitat del 65 % o superior, i que es perceba per tal concepte una prestació no contributiva, o bé siga causant de prestació familiar no contributiva per fill a càrrec; en ambdós casos la prestació ha de procedir del règim general, del règim especial o d'entitats substitutòries encara no integrades que, d'acord amb el que disposa el Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social, es troben compresos en el camp d'aplicació del sistema de la Seguretat Social.
- Ser menor d'edat i tindre reconeguda una discapacitat del 33 % o superior.

Aquest abonament permet la utilització sense límit de viatges durant l'any de compra de la recàrrega.

Hi ha tres tipus d'Abonament Or (normal, reduït i gratuït), que es concedeixen en funció de la pensió que perceba la persona interessada, segons els límits establits en l'ordenança de prestació patrimonial de caràcter públic no tributari per al servei de transport públic urbà amb autobús.

Per a l'obtenció de l'Abonament Or amb possibilitat de doble cancel·lació en el mateix viatge és necessari tindre necessitat de concurs de tercera persona, o tindre reconegut algun grau de dependència per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, o tindre reconeguda una gran invalidesa permanent per l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

Es necessari que la persona interessada es trobe empadronada a Castelló de la Plana.

2. Abonament Activa't: per a persones desempleades a la recerca activa d'ocupació més de dos mesos consecutivament i immediatament anteriors a la data de sol·licitud i per a famílies amb rendes menors a unes condicions determinades en l'ordenança de prestació patrimonial de caràcter públic no tributari per al servei de transport públic urbà amb autobús.

Permet la utilització sense límit de viatges durant 180 dies des que es compra la recàrrega.

Hi ha dos tipus d'abonament Activa't (Or i Argent), que es concedeixen en funció de la prestació per desocupació que perceba la persona interessada, segons els límits establits en l'ordenança de prestació patrimonial de caràcter públic no tributari per al servei de transport públic urbà amb autobús.

Es necessari que la persona interessada es trobe empadronada a Castelló de la Plana.

3. Família nombrosa o monoparental: a favor d'aquelles famílies així definides en la legislació aplicable, amb una quantia que dependrà de la seua classificació en general o especial, tal com disposa l'ordenança de prestació patrimonial de caràcter públic no tributari per al servei de transport públic urbà amb autobús.

4. Abonament subvenció social: per a ciutadans i ciutadanes en risc d'exclusió social i/o vulnerabilitat i víctimes de violència de gènere, en el marc de programes d'intervenció social que desenvolupe l'Ajuntament. Vàlid com a màxim durant un any.

5. Abonament estudiant becat: vàlid durant un any sense límit de viatges per a alumnat becat, d'acord amb el Ministeri d'Educació, Cultura i Esport, excepte aquell amb una beca que incloga el component de desplaçament i/o transport urbà.

Es necessari que la persona interessada es trobe empadronada a Castelló de la Plana.

La diferent tipologia de títols pot modificar-se, suprimir-se o ampliar-se per resolució de l'òrgan municipal competent sense que això supose la modificació del present reglament.

Tots els títols i la documentació preceptiva per a l'obtenció es regulen en l'ordenança de prestació patrimonial de caràcter públic no tributari per al servei de transport públic urbà amb autobús.

Article 31 - Obligació de portar el títol de transport vàlid

Tota persona usuària ha d'estar proveïda, des de l'inici del seu viatge i durant tot el trajecte fins a descendir del vehicle, d'un títol de transport vàlid, que ha de conservar-se sense deteriorament i que ha de sotmetre's al control d'entrada en el vehicle i a disposició del personal inspector de l'empresa, que podrà requerir-ne l'exhibició.

En el cas de títols de transport personalitzats, les persones viatgeres estan obligades a identificar-se amb el document que acredite la seua identitat.

Si la persona viatgera no complira amb la seua obligació de col·laborar en les labors d'inspecció, el personal de l'empresa prestària del servei podrà requerir l'auxili de la Policia Local.

Article 32 - Utilització incorrecta o fraudulenta dels títols de transport

Els títols de transport seran retirats i remesos a l'Ajuntament pel personal de l'empresa o pels inspectors o inspectores municipals, i s'acompanyaran, si és el cas, de l'informe corresponent, quan estiguen en mal estat o se'ls estiga donant un ús fraudulent.

## Capítol VI. Accessibilitat universal

Article 33 - Marc regulador

L'empresa operadora del servei està obligada al compliment de la normativa sobre accessibilitat universal en els transports públics, recollida en la legislació vigent, en el present reglament i, si és el cas, en el contracte corresponent.

Article 34 - Promoció de l'accessibilitat

Els vehicles han d'estar dotats de sistemes d'accessibilitat, que estaran sempre disponibles i accionables per mitjà dels mecanismes establits a aquest efecte.

Es promourà la utilització de sistemes visuals i auditius que faciliten la comprensió i utilització de timbres d'avís i sistemes de seguretat.

Tant en el mobiliari de les parades com en altres mitjans utilitzats per a la informació sobre la xarxa de transport públic urbà es promourà la utilització de mitjans que faciliten l'ús adequat del transport, de manera que la informació siga accessible i comprensible per totes les persones usuàries.

Article 35 - Persones amb mobilitat reduïda

A l'efecte d'aquest reglament, s'entén com a persones amb mobilitat reduïda les que es desplacen en cadires de rodes, cadires de rodes amb motor elèctric, escúters o qualsevol altre vehicle homologat d'ús anàleg; les persones amb dificultats de tipus sensorial, intel·lectual o amb importants dificultats per a utilitzar un servei de transport convencional, amb membres immobilitzats, enguixats o amb crossets; les persones d'edat avançada amb problemes per a desplaçar-se o que no puguin desplaçar-se amb autonomia; les dones en estat de gestació; les que porten infants menuts de la mà, en cotxets o al braç, i en general, les persones que, per les seues circumstàncies personals, no puguin viatjar dretes sense risc per a si mateixes o per a terceres persones.

Article 36 - Accés de persones amb mobilitat reduïda

L'accés de les persones viatgeres amb mobilitat reduïda ha de realitzar-se garantint la seua màxima seguretat i d'acord amb la normativa d'aplicació.

Les persones amb mobilitat reduïda que no puguin pujar l'escaló d'accés al vehicle ho han d'assenyalar a la persona conductora, que ha de facilitar el seu embarcament, i poden pujar i baixar de l'autobús per la porta la utilització de la qual els proporcione una major comoditat i les obligue a realitzar un esforç físic menor.

Les que es desplacen amb cadires de rodes o vehicles homologats d'ús anàleg han d'accedir per la porta habilitada per a això, amb caràcter general la intermèdia, una vegada accionada la rampa d'accés i el sistema d'escora del vehicle si és necessari, i s'han de situar en els espais reservats a aquest efecte, tot sent obligatòria la utilització dels cinturons de seguretat del vehicle.

Amb caràcter general, el nombre màxim de cadires o vehicles homologats que poden accedir a l'autobús és de dos, llevat que la fitxa tècnica del vehicle fixe un nombre superior o inferior. Les cadires de rodes o vehicles homologats d'ús anàleg tenen preferència en l'accés al vehicle respecte de les persones menors transportades en cotxets o cadires infantils.

Article 37 - Seients reservats

Es reserven per a ús prioritari de persones amb mobilitat reduïda almenys dos espais per a cadires de rodes, excepte si en la fitxa tècnica del vehicle es fixa un nombre inferior, així com un mínim de quatre seients pròxims a les portes d'accés, adequadament senyalitzats i accessibles als timbres i senyals de parada.

Els seients del vehicle seran ocupats lliurement sense cap preferència, excepte els expressament reservats per a persones amb mobilitat reduïda. Aquests seients poden ser ocupats per qualsevol persona usuària del servei mentre es troben lliures i no siguen requerits per alguna persona per a la qual estan reservats.

En cas d'utilització indeguda correspondrà al personal conductor prendre les mesures oportunes per a garantir la seua correcta ocupació.

## Capítol VII. Inspecció i règim sancionador

### Article 38 - Inspecció del servei

L'empresa operadora de transport pot inspeccionar el compliment per part de les persones viatgeres de les obligacions establides en aquest reglament.

A més del personal d'inspecció de l'empresa, l'Ajuntament pot realitzar les labors d'inspecció que crega oportunes, a través del personal municipal d'inspecció, que estarà degudament acreditat i tindrà lliure accés als autobusos, locals i dependències de l'empresa, la qual ha de facilitar-li totes les dades que necessite relacionades amb el funcionament del servei.

### Article 39 - Responsabilitats i règim sancionador

La responsabilitat administrativa que es derive per la comissió de les infraccions regulades en el present reglament serà exigible directament en la persona o persones autores del fet en què consistisca la infracció.

Quan siga declarada la responsabilitat dels actes comesos per una persona menor de 18 anys, respondran solidàriament per ella els seus progenitors, persona que la tutoritze, acollidora i guardadora legal o de fet, per aquest ordre, en raó del compliment de l'obligació imposada a aquests, que comporta un deure de previndre la infracció administrativa que s'impute als menors.

La responsabilitat solidària quedarà referida estrictament a la pecuniària derivada de la multa imposada.

La responsabilitat administrativa per les infraccions a què es refereix el present reglament serà independent de la responsabilitat civil, penal o d'un altre ordre que, si és el cas, pugui exigir-se a la persona infractora.

Si la infracció fora comesa per l'empresa, serà a qui s'exigirà la responsabilitat administrativa corresponent, sense perjudici que aquesta companyia pugui deduir les accions que resulten procedents contra la persona o persones a qui siga materialment imputable la infracció, i repercutir, si és el cas, sobre aquestes, les responsabilitats esmentades.

El règim sancionador s'exercirà amb aplicació del que disposa el títol XI de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i el procediment previst per al seu exercici, d'acord amb el que estableix la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic i la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

### Article 40 - Infraccions

L'incompliment de les obligacions assenyalades en el present reglament constituirà infracció i donarà lloc a les sancions previstes en l'article 41.

Les infraccions es classifiquen en: molt greus, greus i lleus.

#### 1.a) Són infraccions molt greus respecte de les persones usuàries:

- Tot tipus d'agressions, físiques o verbals, així com els comportaments violents i agressius que posen en perill la integritat física d'altres persones usuàries o del personal de l'empresa.
- Els actes de deteriorament greu als vehicles, equipaments, elements i instal·lacions adscrits al servei.
- Impedir o obstruir el funcionament normal del servei públic de transport urbà col·lectiu.
- La comissió d'almenys dos infraccions greus en el termini de dos anys.
- L'ús de l'abonament per una persona diferent de la titular, així com la falsificació, venda, cessió o manipulació d'aquest.
- La falsificació dolosa de dades i documents presentats amb la sol·licitud de concessió de targeta de transport col·lectiu urbà bonificada, així com l'ocultació d'aquests, bé siga inicial o posterior a la concessió del carnet, que ocasionen la concessió indeguda d'aquest o la permanència en la situació de beneficiari o beneficiària.

#### 1.b) Són infraccions molt greus respecte de l'empresa concessionària i els seus empleats:

- No senyalitzar la reserva de seients per a persones amb mobilitat reduïda.
- Realitzar el servei sense tindre l'autorització que, en cada cas, resulte necessària.
- Impedir, sense causa justificada, l'accés a l'autobús a una persona.

#### 2.a) Són infraccions greus respecte de les persones usuàries:

- Ocupar seients reservats per a persones amb mobilitat reduïda després de ser requerides per a desallotjar-los pel personal de l'empresa.
- Escriure, pintar o embrutar els vehicles, equipaments, elements i instal·lacions adscrits al servei.
- Fumar dins dels autobusos.
- Portar objectes que, per la seua naturalesa, pes, volum, estructura, classe, quantitat o emanacions, bé siga de manera directa o indirecta o en combinació amb factors externs, puguen posar en perill la integritat física o la salut de les persones, o generar molèsties a les persones, o generar dany o perjudici al vehicle o al servei de transport públic de viatgers i viatgeres. Especialment es prohibeixen les matèries explosives, inflamables, corrosives, radioactives, verinoses, tòxiques o contaminants de qualsevol classe i en qualsevol quantitat.
- La comissió de com a mínim dos infraccions lleus en el termini de dos anys.

#### 2.b) Són infraccions greus respecte de l'empresa concessionària i els seus empleats:

- Superar la capacitat establida en el permís de circulació del vehicle.
- No reintegrar a les persones viatgeres l'import del viatge, quan procedisca, en cas de suspensió del servei.
- Descuidar la neteja o manteniment dels vehicles, prestant servei en un estat de conservació inadequat i en condicions de comoditat, salubritat i seguretat no satisfactòries.
- Dispensar un tracte incorrecte a les persones usuàries del servei, així com atemptar contra el seu respecte.
- Dificultar, sense causa justificada, l'accés a l'autobús a una persona.
- No fer complir la reserva de seients reservats per a persones amb mobilitat reduïda quan siga requerit per un viatger o viatgera.
- No detindre's en les parades establides tant a requeriment d'una persona que viatja en l'autobús com a requeriment d'una persona que estiga en la parada.
- No omplir o tramitar el comunicat d'accidents, així com abstenir-se d'informar els viatgers de la possibilitat de formular una reclamació directa a l'empresa prestatària en cas de danys o lesions.
- No entregar a les persones viatgeres que ho sol·liciten una còpia del comunicat d'accident.
- No facilitar la pujada i baixada de l'autobús de les persones amb mobilitat reduïda, utilitzant els sistemes d'accés amb què estiga equipat el vehicle.
- No permetre als viatgers i viatgeres accedir a l'autobús portant objectes o bosses de mà que no superen les dimensions o característiques recollides en aquest reglament.
- No admetre els viatgers i viatgeres quan accedeixen a l'autobús amb cotxets o cadires d'infants no plegats quan aquests siguen transportats en aquests, o bé plegats quan no siguen transportats en aquests.
- Negar-se, en l'autobús o en les oficines de l'empresa, a donar fulls de reclamacions als clients o, disposant-ne, no tramitar-los degudament i en el termini que corresponga.

#### 3.a) Són infraccions lleus respecte de les persones usuàries:

- Distribuir pasquins, fulls i qualsevol classe de propaganda o publicitat dins dels autobusos, sense autorització expressa de l'Ajuntament.
- Practicar la mendicitat dins dels vehicles.
- Tirar objectes per la finestra i/o dins de l'autobús.
- Mantindre actituds que molesten o falten al respecte de les altres persones usuàries.
- Els actes de deteriorament als vehicles, equipaments, elements i instal·lacions adscrits al servei públic de transport urbà col·lectiu, quan no es donen les circumstàncies per a la seua consideració com a falta greu.
- Distraure la persona que condueix mentre el vehicle està en marxa.
- Aguaitar o traure part del cos per les finestretes.
- Incomplir de manera injustificada el deure de comunicació de la pèrdua o robatori de la targeta personal de transport públic.
- En general, incomplir les obligacions que es deriven del present reglament i no constituïsquen infracció greu o molt greu.

#### 3.b) Són infraccions lleus respecte de l'empresa concessionària i els seus empleats:

- No atendre durant l'horari establert el telèfon d'assistència i informació a les usuàries i usuaris.
- No exposar en l'interior dels autobusos en servei el número del telèfon d'assistència a les persones usuàries ni les tarifes vigents, així com un extracte dels punts fonamentals d'aquest reglament.
- No aproximar-se al rastell per a facilitar l'entrada i eixida de persones de l'autobús, excepte quan l'existència de vehicles o objectes en la calçada o en la vorera impedisca efectuar correctament la maniobra de parada.
- Conduir l'autobús sense estar degudament uniformat, o sense portar en un lloc visible la targeta d'identificació.
- Mantindre encés el motor de l'autobús en una parada terminal per un període de temps superior a quatre minuts.

f) Conduir els vehicles amb brusquedat.

Article 41 - Sancions

Per la comissió de les infraccions tipificades en l'article anterior es poden imposar les sancions següents:

a) Molt greus: multa de 101 a 200 euros i retirada de la targeta personal, si és el cas.

b) Greus: multa de 51 a 100 euros i retirada de la targeta personal, si és el cas.

c) Lleus: multa de fins a 50 euros.

Les persones que viatgen sense portar un títol de transport vàlid estaran obligades a abonar en concepte de recàrrec extraordinari de caràcter tarifari pel servei utilitzat o que es pretenguera utilitzar, un import igual al resultat de multiplicar per 50 l'import tarifari corresponent al bitllet ordinari.

De no fer-se efectiu el citat pagament, es cursarà l'oportuna denúncia a l'efecte d'incoació del corresponent procediment sancionador. Si la persona infractora es negara a facilitar les seues dades personals, el personal inspector podrà requerir l'auxili d'Agents de la Policia Local, fent-lo constar en la denúncia.

Disposició addicional única

El que disposa aquest Reglament s'entén sense perjudi de la competència i atribucions que posseïx l'Excm. Ajuntament Castelló de la Plana per a l'ordenació del trànsit i de la circulació.

Disposició transitòria única

Primera. Títols de transport urbà col·lectiu vigents a l'entrada en vigor d'aquest reglament.

Les targetes de transport urbà col·lectiu gratuïtes o bonificades concedides d'acord amb la normativa anterior al present reglament, que tinguen una duració determinada, es regiran durant la seua vigència per la normativa en què es van atorgar; no obstant això, una vegada finalitzada la seua vigència, la sol·licitud de renovació de la targeta esmentada s'ajustarà a les regles d'aquest reglament.

Segona. Mesures especials de protecció de la salut pública com a conseqüència de la crisi sanitària ocasionada per la situació de la pandèmia de la COVID-19.

Les disposicions contingudes del reglament de prestació del servei de transport urbà col·lectiu de Castelló de la Plana podran veure's afectades o modificades temporalment per les mesures que dicten les autoritats sanitàries competents de les distintes administracions públiques per a contindre la propagació d'infeccions causades pel SARS-CoV-2 (COVID-19) a fi de protegir la salut pública o prevenir la pèrdua o deteriorament dels usuaris i usuàries del servei i del personal que presta aquest servei.

Disposició derogatòria única

A partir de l'entrada en vigor d'aquest reglament, queda derogat el Reglament del transport públic urbà amb autobús, aprovat pel Ple municipal de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, el 28 de febrer de 2013 (Butlletí Oficial de la Província de Castelló núm. 45, de 13 d'abril de 2013).

Així mateix queden derogades les disposicions d'altres reglaments o ordenances municipals aprovades per aquest Ajuntament que s'oposen o contradiguen el contingut d'aquest.

Disposició final única

D'acord amb el que disposen els articles 56.1, 65.2 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local:

L'acord d'aprovació definitiu del present reglament es comunicarà a les administracions de l'Estat i de la comunitat autònoma. Transcorregut el termini de quinze dies des de la recepció de la comunicació, l'acord i el text íntegre del reglament es publicarà en el Butlletí Oficial de la Província de Castelló. El reglament entrarà en vigor l'endemà de la seua publicació en el butlletí oficial mencionat.

A més, de conformitat amb el que estableix l'article 131 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, l'acord d'aprovació definitiva i el reglament es publicaran en la seua electrònica de l'Ajuntament de Castelló de la Plana i en el panell de transparència del web municipal.

Contra el text esmentat es podrà interposar un recurs contencios-administratiu davant de la sala corresponent del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana dins del termini de dos mesos comptadors des del dia següent al d'aquesta publicació en el Butlletí Oficial de la Província, de conformitat amb el que estableixen els articles 10.1.b) i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contencios-administrativa.

En Castelló de la Plana, a 14 d'octubre de 2022.

La Alcaldessa, Amparo Marco Gual.

La Secretària General del Ple, Concepción Juan Gaspar.

\* \* \*

## ANUNCIO

Aprobación definitiva del Reglamento del Transporte Público Urbano en Autobús de Castelló de la Plana.

El Excmo. Ayuntamiento Pleno, en sesión ordinaria de 30 de junio de 2022, aprobó inicialmente el Reglamento del Transporte Público Urbano en Autobús de Castelló de la Plana. Sometido a información pública, en el Boletín Oficial de la Provincia nº 81, de 7 de julio de 2022, y en la web municipal y no habiéndose formulado alegaciones o sugerencias, se elevó a definitivo el acuerdo, hasta entonces provisional, por Decreto de Alcaldía-Presidencia, de 14 de septiembre de 2022.

En cumplimiento del artículo 56.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se ha dado cuenta a la Subdelegación de Gobierno de Castellón y a la Conselleria de Presidencia de la Generalitat Valenciana, mediante comunicaciones que tuvieron entrada en ambas administraciones, el día 20 de septiembre de 2022, sin que se haya presentado solicitud de ampliación de información ni requerimiento alguno por dichas administraciones.

En cumplimiento del citado acuerdo del Pleno y a los efectos de general conocimiento y de su entrada en vigor, según lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se publica la parte dispositiva del mencionado Decreto y el texto íntegro del citado reglamento:

“Primero.- Entender definitivamente aprobado el Reglamento del Transporte Público Urbano en Autobús de Castelló de la Plana, con código de validación 4WN4P5SGT25RHK9FKGZZNRQQF (versión valenciano) y 4N9LLN3GN65EEDQHRKKHTR7AR (versión castellano).

Segundo.- Comunicar el texto definitivo del citado Reglamento a la Administración del Estado y a la de la Comunidad Autónoma Valenciana.

Tercero.- Publicarlo en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón, una vez transcurrido el plazo de quince días a que se refiere el artículo 65.2 de la Ley de Bases del Régimen Local, siempre y cuando no se realice objeción alguna o se solicite ampliación de información por parte de las Administraciones Estatal o Autonómica Valenciana”

## REGLAMENTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN AUTOBÚS DE CASTELLÓ DE LA PLANA

### Índice

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS .....	5
Capítulo I. Objeto y ámbito de aplicación.....	1
Artículo 1 - Objeto .....	1
Artículo 2 - Ámbito territorial.....	1
Capítulo II. Condiciones generales del servicio .....	1
Artículo 3 - Gestión del servicio .....	1
Artículo 4 - Carácter público del servicio .....	1
Artículo 5 - Organización y planificación .....	1





Artículo 6 - Los itinerarios.....	2
Artículo 7 - Las paradas .....	2
Artículo 8 - Detención de los vehículos en las paradas, acceso y bajada del autobús... 3	3
Artículo 9 - Los vehículos.....	3
Artículo 10 - Autoridad y responsabilidad en el servicio .....	4
Artículo 11 - Transporte de personas menores de edad.....	4
Artículo 12 - Acceso de menores transportadas en coches o sillas .....	4
Artículo 13 - Acceso con bultos de mano .....	5
Artículo 14 - Acceso de bicicletas y otros vehículos de movilidad personal.....	5
Artículo 15 - Acceso de animales de compañía.....	6
Artículo 16 - Publicidad en los vehículos .....	6
Artículo 17 - Condiciones de higiene y confort .....	6
Artículo 18 - Capacidad de los vehículos .....	6
Artículo 19 - Accidentes y daños personales y/o materiales.....	7
Capítulo III. Derechos, obligaciones y prohibiciones de las personas usuarias .....	7
Artículo 20 - Derechos de las personas usuarias .....	7
Artículo 21 - Obligaciones de las personas usuarias .....	8
Artículo 22 - Conductas prohibidas.....	9
Capítulo IV. Obligaciones de la empresa prestadora del servicio .....	10
Artículo 23 - Información .....	10
Artículo 24 - Limpieza y mantenimiento de los vehículos.....	10
Artículo 25 - Uniforme e identificación .....	11
Artículo 26 - Objetos perdidos.....	11
Artículo 27 - Hojas de reclamaciones.....	11
Artículo 28 - Obligaciones del personal de la empresa .....	12
Capítulo V. Los títulos de transporte .....	12
Artículo 29 - Títulos de transporte válidos y tarifas.....	12
Artículo 30 - Tipos de título .....	13
Artículo 31 - Obligación de portar el título de transporte válido.....	15
Artículo 32 - Utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte.....	15
Capítulo VI. Accesibilidad universal.....	16
Artículo 33 - Marco regulador .....	16
Artículo 34 - Promoción de la accesibilidad .....	16
Artículo 35 - Personas con movilidad reducida.....	16
Artículo 36 - Acceso de personas con movilidad reducida .....	16
Artículo 37 - Asientos reservados .....	17
Capítulo VII. Inspección y Régimen Sancionador .....	17
Artículo 38 - Inspección del servicio .....	17
Artículo 39 - Responsabilidades y régimen sancionador.....	17
Artículo 40 - Infracciones .....	18
Artículo 41 - Sanciones.....	21
Disposición Adicional única .....	21
Disposición Transitoria Única .....	21
Disposición Derogatoria única.....	22
Disposición Final única.....	22

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Ayuntamiento de Castelló de la Plana tiene actualmente en vigor su Reglamento del Transporte Público Urbano en Autobús como mecanismo para establecer un protocolo adecuado en la prestación del servicio de transporte colectivo urbano de pasajeros y pasajeras. Este Reglamento fue aprobado por el Pleno Municipal del Ayuntamiento de Castelló de la Plana el 28 de Febrero de 2013 y se publicó en el BOP de Castellón de 13 de abril de 2013.

Dicho reglamento regula los diferentes aspectos relacionados con el desarrollo del servicio, como son la gestión del mismo, el régimen tarifario, los derechos y deberes de la empresa y de las personas que hacen uso del servicio, el establecimiento de itinerarios y paradas o el régimen sancionador. No obstante, el actual reglamento, resulta desfasado en algunos aspectos que precisan su adaptación a la realidad social actual tales como hacer el transporte más accesible y atraer a nuevos usuarios y usuarias, en especial a los jóvenes tener mayores niveles de seguridad, dar una oferta más integrada con otros medios de transporte, promoción de la accesibilidad, el fomento de una movilidad más equilibrada entre otros. Es por ello que se considera necesaria la actualización de esta normativa, que debe estar adaptada a la realidad y circunstancias de la prestación del servicio.

Por todo ello, y dado que el mismo regula un servicio público esencial de obligada prestación por este Ayuntamiento, tal y como dispone el artículo 26.1.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y 34. d) de la Ley 8/ 2010 de 23 de junio de Régimen Local de la Comunitat Valenciana debe proceder a la actualización de la citada normativa, en cumplimiento de los principios de la buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Así pues, se pretende regular los derechos y deberes de las personas usuarias del transporte público urbano en autobús, así como las obligaciones de la empresa concesionaria del servicio y sus trabajadores, articulando además un régimen sancionador aplicable a las infracciones de las personas usuarias.

Por otra parte se prestará especial atención a la accesibilidad universal y se añadirán novedades como las paradas intermedias por razones de seguridad desde una perspectiva de género, el acceso al autobús con animales de compañía o la posibilidad de transportar bicicletas plegables.

Además, en la elaboración del reglamento se ha tenido en cuenta las observaciones y sugerencias formuladas por los distintos servicios municipales tales como policía local, gente mayor, juventud e igualdad. El reglamento cuenta con el informe de impacto de género con una serie de recomendaciones a tener en cuenta desde la perspectiva de género referido más a la forma y evaluación de la prestación del servicio que a la propia disposición reglamentaria que ha sido redactada utilizando un lenguaje inclusivo ya que es un servicio que por su carácter público va dirigido a toda la ciudadanía.

El Ayuntamiento de Castelló aprueba este Reglamento en ejercicio de la potestad reglamentaria y de la competencia municipal en materia de transporte colectivo urbano que le confiere tanto la Ley 7/ 1985, de 2 de Abril Reguladora de las Bases del Régimen Local en los artículos 4.1 a) y 25. 2 g) y la Ley 8/ 2010 de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana en el artículos 33.2 m).

**Necesidad y eficacia:** Este Reglamento se justifica en razones de interés general por responder a una necesidad impuesta en virtud de disposición legal.

**Proporcionalidad:** La norma se limita a regular los aspectos imprescindibles que se han de satisfacer y cumplir para la prestación del servicio de transporte público urbano en autobús.

**Seguridad jurídica:** El reglamento resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico y la Ley 6/ 2011 de 1 de abril, de Movilidad de la Comunidad Valenciana

**Transparencia:** Este texto se ha sometido a las previsiones de publicidad del artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas y antes de su aprobación definitiva deberá cumplirse el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, todo ello conforme a la memoria de análisis de impacto normativo.

**Cargas:** No supone incremento de cargas administrativas para el Ayuntamiento.

## Capítulo I. Objeto y ámbito de aplicación

### Artículo 1 - Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación del servicio público de Transporte Urbano Colectivo de Castelló de la Plana.

También es objeto de este reglamento regular los derechos y obligaciones de las personas que utilicen estos transportes, las relaciones entre estas y la empresa prestataria del servicio, así como la relación entre la empresa y el Ayuntamiento de Castelló de la Plana.

### Artículo 2 - Ámbito territorial

El ámbito de aplicación del presente Reglamento es la ciudad de Castelló de la Plana, sin perjuicio de la circulación interurbana cuando sea necesario para favorecer la movilidad hacia zonas de este término municipal separadas del núcleo de la ciudad.

## Capítulo II. Condiciones generales del servicio

### Artículo 3 - Gestión del servicio

Corresponden al Ayuntamiento de Castelló de la Plana, como titular del servicio con competencia para su gestión y ordenación, entre otras, las potestades reglamentarias y de organización, programación o planificación, así como las facultades de inspección y sanción en su ámbito de aplicación.

Compete al Ayuntamiento de Castelló de la Plana otorgar el título administrativo habilitante para la prestación de este servicio, pudiendo utilizarse para su gestión cualquiera de las formas previstas en la legislación de régimen local.

### Artículo 4 - Carácter público del servicio

El servicio de transporte urbano de viajeros y viajeras 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 y usuarias señale el presente Reglamento y la legislación vigente en la materia.

### Artículo 5 - Organización y planificación

El Ayuntamiento de Castelló de la Plana, a través de la Sección de Movilidad Urbana, organizará el servicio en lo correspondiente a líneas, itinerarios, paradas, horarios, tarifas, títulos autorizados y a cuantos otros aspectos se relacionen con el mismo.

### Artículo 6 - Los itinerarios

Los itinerarios de los autobuses tienen la denominación de "líneas" identificadas con un número de línea y una denominación que se corresponde con el inicio y fin del recorrido.

Se establecerá el número de líneas regulares e itinerarios adecuados, con trayectos de ida y vuelta o sentido circular, para facilitar la comunicación entre todas las áreas del casco urbano. La red de líneas responderá en cada momento, previo los estudios técnicos y económicos correspondientes, a la demanda de los usuarios y usuarias, recursos técnicos y económicos disponibles, y criterios que el Ayuntamiento determine.

Podrán establecerse también servicios de transporte regular temporal de uso general, destinados a atender tráficos de carácter excepcional o coyuntural y de duración temporalmente limitada, sin perjuicio, en su caso, de su repetición periódica.

El Ayuntamiento de Castelló de la Plana podrá modificar, previa comunicación a la empresa gestora, itinerarios, paradas u horarios de las líneas en razón del interés público. Una vez aprobada cualquier modificación se le dará a la misma la máxima difusión posible.

Asimismo, podrán alterarse provisionalmente los itinerarios con acotación o desvío del recorrido por causa de obras o acontecimientos especiales. A tales alteraciones se les dará la máxima difusión posible para que la ciudadanía sea conocedora de las mismas.

### Artículo 7 - Las paradas

Las líneas regulares o los servicios especiales tendrán el número de paradas y la situación de las mismas en el recorrido que determine el Ayuntamiento de Castelló de la Plana. Estas paradas se clasificarán en paradas "de paso" o "de regulación".

Las paradas de paso son aquellas en las que el autobús se detiene estrictamente para la operación de subida y bajada de viajeros o viajeras. La detención del autobús en una parada de paso tendrá la consideración de parada en los términos definidos en la normativa sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. La persona que conduce el autobús solamente realizará la parada cuando le sea solicitada desde el interior del autobús pulsando el indicador de "Parada Solicitada" o cuando se le solicite mediante señalización visual con la mano desde la propia parada, o con la sola presencia en la parada en caso de usuarios o usuarias invidentes o con manifiesta imposibilidad física de realizarlo.

Las paradas de regulación son aquellas que determinan el inicio o final de la línea, y en las que con independencia de que se produzca la operación de subida y bajada de viajeros y viajeras, el autobús permanece detenido con el objetivo de regular el horario del servicio.

De manera excepcional se podrán establecer paradas provisionales por obras en la vía pública, festividades, actos o cualquier otro motivo que impida la circulación en determinadas vías de la ciudad. Dicha parada provisional estará convenientemente señalizada.

El Ayuntamiento podrá autorizar paradas intermedias para el desembarque, fuera de las prefijadas, en las líneas, tramos, condiciones y horarios que se determinen para cada servicio, atendiendo, especialmente, a razones de seguridad o accesibilidad y siempre desde una perspectiva de género y de inclusión social.

### Artículo 8 - Detención de los vehículos en las paradas, acceso y bajada del autobús.

En las paradas de paso, comunes a varias líneas, cuando coincidan dos o más autobuses, no se deberán abrir las puertas hasta alcanzar la primera posición.

El tiempo de parada será el estrictamente necesario para permitir la subida y bajada de pasajeros y pasajeras.

Durante el estacionamiento en las paradas de regulación, y en el plazo de tiempo que transcurre entre la llegada del vehículo y la salida del mismo conforme al horario estipulado, las puertas de acceso permanecerán abiertas para permitir la subida de personas, excepto durante el tiempo reglamentario de descanso del personal de conducción. En estas paradas, si se prevé que el estacionamiento será superior a los cuatro minutos, quien conduzca parará el motor del vehículo, poniéndolo en marcha un minuto antes de la salida.

Las maniobras de parada y reincorporación al tráfico se efectuarán con la mayor atención y diligencia, procurando evitar maniobras bruscas. Las paradas se efectuarán situando el vehículo paralelamente a la acera y del modo que menos perjudique a los usuarios y usuarias del transporte público y al tráfico peatonal.

Por regla general, todas las personas, una vez parado el autobús, accederán al mismo por la puerta delantera y descenderán por la puerta central, salvo las excepciones reguladas por el presente Reglamento.

Tendrán siempre prioridad las personas que descienden del autobús. En ningún caso se podrá subir o bajar del autobús mientras éste se encuentre en marcha.

Por motivos de seguridad, se prohíbe el estacionamiento del autobús fuera de parada, así como la recogida y bajada de personas fuera de las mismas, salvo casos de fuerza mayor o excepciones reguladas en el presente reglamento.

### Artículo 9 - Los vehículos

Los vehículos utilizados para la prestación del servicio serán modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento, sus condiciones técnicas se ajustarán a lo establecido en el Reglamento de Vehículos vigente, dispondrán del seguro obligatorio en vigor, garantizarán la accesibilidad universal, y deberán estar al corriente de las inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) y, en su caso, de las condiciones contractuales de este servicio.

La empresa que preste el servicio será la responsable de mantener los vehículos en buen estado de seguridad, salubridad e higiene así como el estado técnico de la flota y el normal funcionamiento de los dispositivos de acceso y confort de los mismos.

Los elementos de identificación, con el número y nombre de la línea en que presta servicio, se colocarán en el exterior del vehículo, de manera visible y legible, en la parte frontal. En la parte trasera únicamente deberá figurar el número de línea.

Los autobuses podrán ir provistos de un sistema de grabación de imagen interior y exterior que será utilizado conforme a la legislación vigente.

### Artículo 10 - Autoridad y responsabilidad en el servicio

El personal conductor es el máximo e inmediato responsable del autobús durante la prestación del servicio con atribuciones para hacer cumplir a los usuarios y usuarias las normas relativas a policía e higiene, prevaleciendo el criterio del mismo en materia de seguridad de las personas que viajan a bordo.

El personal conductor está facultado para prohibir el acceso al autobús y solicitar el descenso del mismo a las personas que incumplan el presente reglamento, pudiendo en todo caso exigir su cumplimiento y requiriendo para tales fines, si lo estimase necesario, el concurso de cualquier agente de la Policía Local.

### Artículo 11 - Transporte de personas menores de edad

Al efecto del cómputo de plazas y de la cobertura de los seguros obligatorios todas las personas, incluidas las personas menores de edad, viajen solas o acompañadas, deberán estar provistas de título de transporte.

Las personas menores de cinco años deberán ir acompañadas en todo momento por una persona adulta que se responsabilizará de su seguridad.

Se considerará que el resto de menores de edad que accedan al vehículo sin la compañía de una persona mayor de edad han sido autorizados por la o las personas que ejerzan su tutoría a todos los efectos, y por lo tanto viajarán bajo su responsabilidad.

Las niñas y niños menores de 7 años que viajen acompañados de una persona con título de viaje válido y no ocupen asiento, no están obligados al pago del billete correspondiente por el uso del servicio de transporte colectivo urbano de viajeros y viajeras.

**Artículo 12 - Acceso de menores transportadas en coches o sillas**

Los coches y las sillas infantiles serán admitidos en todos los autobuses siempre que, el o la menor vaya debidamente sujeto al mismo, o se porten plegados. En caso de que las plazas destinadas a sillas de ruedas o vehículos homologados para personas con movilidad reducida estuviesen ocupadas, se podrá acceder al autobús con el coche o la silla plegada, siempre que exista espacio suficiente para ello.

Los coches o sillas que no transporte ninguna persona menor deberán ir plegados.

Se ubicarán en la plataforma central del vehículo, sin dificultar el tránsito de personas, con el freno accionado, con la o el ocupante en sentido contrario a la marcha del vehículo y sujetos permanentemente durante el viaje. Será responsabilidad de la persona que los lleva, el cumplimiento de las condiciones señaladas, de forma que quede garantizada la seguridad del ocupante y del resto de viajeros y viajeras.

El acceso de quienes porten un coche o silla infantil será por la primera puerta del autobús teniendo preferencia respecto al resto de usuarios y usuarias que esperen en la parada. De no ser posible el acceso por la primera puerta, el personal conductor, si lo considera conveniente, facilitará su acceso por la segunda puerta del autobús, debiendo respetar la prioridad de las personas usuarias que se desplacen en sillas de ruedas o vehículos homologados de uso análogo, o precisen del uso de otros elementos de apoyo como bastones, muletas o andadores.

**Artículo 13 - Acceso con bultos de mano**

Se podrá acceder con bultos de mano, equipajes, carros de la compra, bicicletas plegables, patinetes, monopatinos u otros vehículos de movilidad personal análogos, y otros elementos de pequeño tamaño comúnmente utilizados y admitidos, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de personas viajeras ni una disminución de las plazas existentes en el vehículo.

Como norma general no se admitirán bultos cuyo tamaño exceda 100x60x25 cm.

En todo caso, los bultos deberán ir debidamente sujetos por la persona viajera que los embarque, desde que esta acceda al vehículo hasta que lo abandone.

No podrá accederse al vehículo portando bultos, objetos, 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 usuarias, impedir el libre desplazamiento dentro del vehículo del resto de personas o puedan perjudicar o afectar al buen funcionamiento del servicio.

No se abonará ningún recargo por esta prestación.

**Artículo 14 - Acceso de bicicletas y otros vehículos de movilidad personal.**

Las bicicletas plegables y otros vehículos de movilidad personal tales como patinetes, patinetes eléctricos, monopatinos y otros análogos serán admitidas según lo establecido en el artículo 13 del presente Reglamento.

Es obligatorio que la bicicleta o el vehículo de movilidad personal esté plegada, cuando esto sea posible, antes de subir al vehículo, debiendo situarse en la plataforma central y estando sujeto en todo momento por su propietario o propietaria.

**Artículo 15 - Acceso de animales de compañía**

Se permite viajar en el vehículo portando pequeños animales de compañía, dentro de recipientes idóneos, siempre que no produzcan molestias al olfato, al oído o en general al confort de los restantes viajeros y viajeras.

Se exceptúan de lo señalado en el párrafo anterior los perros guías, de asistencia o de apoyo que estén acreditados para estas funciones por centros homologados. Estos animales podrán viajar, en las condiciones que se establezcan en la normativa de aplicación, en todo momento junto a la persona que asisten.

**Artículo 16 - Publicidad en los vehículos**

La publicidad en los vehículos no deberá afectar a los espacios de visión del personal conductor ni dificultar la identificación de los autobuses como vehículos de transporte público urbano.

La publicidad respetará, en todo caso, la legislación vigente en la materia, quedando expresamente prohibida la de contenido discriminatorio, xenófobo, sexista, edadista vejatorio o cualquier otro que atente contra la dignidad de la persona por sus circunstancias personales o sociales.

Siempre que el plan municipal de Igualdad de Oportunidades de Mujeres y Hombres en vigor lo establezca, en cada una de sus anualidades y durante el período de, al menos, un mes se utilizará la parte posterior de los autobuses municipales para visibilizar campañas contra la violencia machista o de sensibilización en igualdad de oportunidades de mujeres y hombres.

**Artículo 17 - Condiciones de higiene y confort**

Tanto los vehículos como las instalaciones fijas de las paradas deberán mantenerse en buen estado, de tal forma que su utilización se produzca en las debidas condiciones de salubridad e higiene.

El personal conductor del autobús, cuando utilice aparatos de comunicación, radios o reproductores de sonidos, deberá mantener un volumen adecuado que no resulte molesto a las personas usuarias.

**Artículo 18 - Capacidad de los vehículos.**

En ningún caso podrá superarse la capacidad máxima de personas establecida en el permiso de circulación. Cuando el vehículo se encuentre con su capacidad de ocupación al completo no se abrirá la puerta delantera al llegar a una parada.

En un lugar visible del interior del vehículo se hará constar el número de asientos y el número máximo de personas que pueden viajar de pie.

**Artículo 19 - Accidentes y daños personales y/o materiales.**

La empresa prestataria del servicio tendrá concertados los seguros a los que esté obligada por la legislación vigente, con el fin de indemnizar los daños personales o materiales que se produzcan a las personas viajeras o a terceras, siendo a su cargo la correspondiente indemnización, salvo en caso de responsabilidad de tercero.

En el caso de que las personas usuarias del servicio sufran daños materiales o personales durante el uso del mismo, deberán comunicar al personal conductor tal circunstancia para que éste rellene un parte justificativo de la incidencia. Este parte será depositado en las oficinas de la empresa y se entregará una copia a la persona afectada; además la empresa deberá comunicar esta circunstancia al Ayuntamiento.

En caso de accidente, el personal conductor formalizará el oportuno parte de accidente, con la máxima información posible, poniendo en conocimiento de las personas afectadas la posibilidad de formular la correspondiente reclamación, con independencia del parte de accidente cursado por la empresa.

**Capítulo III. Derechos, obligaciones y prohibiciones de las personas usuarias**

**Artículo 20 - Derechos de las personas usuarias.**

Son derechos de las personas usuarias los siguientes:

- Ser transportadas con el único requisito de portar un título de transporte válido.
- Elegir entre los diferentes títulos de transporte válidos en cada momento, conforme a las tarifas vigentes, y cumpliendo siempre las condiciones establecidas.
- Disponer de información clara, comprensible y veraz en los medios establecidos para ello, en lo relativo a itinerarios, paradas, tarifas, desvíos o cualquier información relativa al servicio.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa, que deberá atender a las peticiones de ayuda e información que le sean planteadas, en asuntos relacionados con el servicio.
- Que por el personal del servicio se dé el más exacto cumplimiento a lo previsto en estas normas; no obstante, se abstendrán de discutir con las y los empleados, acatando sus decisiones y presentando, en su caso, la oportuna reclamación, sin menoscabo del servicio.
- Solicitar y obtener en el propio vehículo, en las oficinas de la empresa o en los centros de atención al público, los impresos normalizados, en los que podrán formular cualquier reclamación sobre la prestación del servicio, sin perjuicio de dirigirse a la autoridad competente en materia de consumo.
- Estar acompañadas de perros guía, de asistencia o de apoyo, que estén acreditados para estas funciones por centros homologados. Estos animales podrán viajar en las condiciones que se establezcan en la normativa de aplicación, en todo momento, junto a la persona a la que asisten.
- Recibir respuesta de la empresa o del Ayuntamiento, dentro de los plazos establecidos, de la reclamación efectuada.
- Obtener el cambio por el pago del título de viaje sencillo, que adquieran en el autobús siempre que paguen, como máximo, con el billete inmediatamente superior al precio de 5 billetes ordinarios. En caso de que el conductor o conductora no disponga de cambio,

entregará un vale a la persona viajera, para su cobro en las Oficinas que disponga la empresa gestora del servicio.

j) Acceder con bultos, equipajes, carritos de compra, bicicletas plegables u otros elementos de movilidad personal, siempre que no supongan una molestia para el resto de personas usuarias o para el vehículo, sin abonar suplemento alguno, conforme a lo establecido en este reglamento.

k) Los usuarios y usuarias que lo necesiten tienen derecho a ser ayudados por el conductor o conductora y el resto de usuarios y usuarias al subir y bajar del vehículo, en cuyo caso el citado conductor está autorizado a abandonar el puesto de conducción.

l) Viajar sentadas siempre que existan asientos disponibles, sin que puedan exigir este derecho cuando todos estén ocupados. Las personas con movilidad reducida, con bebés, personas mayores y mujeres embarazadas, tienen derecho a ocupar los asientos reservados para ellas y a exigir que se les ceda cualquier otra persona que eventualmente pudiera ocuparlo. De igual manera, podrán ejercer el derecho de solicitar que se les ceda el espacio reservado a ellas, las personas usuarias de silla de ruedas y con carritos de bebé.

m) Hacer trasbordo en el plazo de una hora en cualquier línea de transporte urbano de autobús con cualquiera de los títulos, salvo el billete ordinario, sin perjuicio de que esta cantidad de tiempo pueda ser modificada mediante Decreto de la Concejalía competente en materia de transporte urbano para adaptarla a la realidad del momento.

**Artículo 21 - Obligaciones de las personas usuarias.**

Son obligaciones de las personas usuarias las siguientes:

a) Portar título de transporte válido, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto, a disposición del personal de la empresa, del personal de inspección del Ayuntamiento o cualquier otro agente de inspección habilitado para ello.

b) Seguir, en todo lo relacionado con el servicio y sus incidencias, las indicaciones del personal de la empresa.

c) Llevar preparada moneda fraccionada suficiente para el pago del billete ordinario, sin que pueda obligarse al conductor o conductora a cambiar moneda mayor al billete inmediatamente superior al precio de 5 billetes ordinarios.

d) Las personas usuarias portadoras de bonos deberán cancelarlo en la máquina prevista para tal fin en el interior de los autobuses con ocasión del viaje.

e) Uso personal e intransferible del bono personalizado y el mantenimiento del mismo en perfecto estado.

f) Mostrar la tarjeta personalizada al personal de la empresa o al personal de inspección del Ayuntamiento si se les requiere.

g) Comunicar al Ayuntamiento si se alteran las condiciones en virtud de las cuales se les otorgó el bono de transporte.

h) Satisfacer el importe de renovación o pérdida de la tarjeta correspondiente al bono personalizado.

i) Ceder los asientos reservados a personas con movilidad reducida, que porten bebés, personas mayores o mujeres embarazadas.

j) Solicitar la parada para descender con suficiente antelación haciendo uso de los medios técnicos de los que disponga el vehículo.

k) En el momento de subir al autobús, respetar el turno que le corresponda según orden de llegada a la parada, siempre priorizando a las personas con movilidad reducida, que porten bebés, personas mayores o mujeres embarazadas; absteniéndose de ascender cuando el personal conductor le advierta de que el vehículo está completo.

l) En caso de acceder al autobús en silla de ruedas, a ocupar el espacio reservado para tal fin en la plataforma central, e ir sujetas con las fijaciones y sistemas de seguridad disponibles.

**Artículo 22 - Conductas prohibidas.**

Quedan expresamente prohibidas las siguientes conductas:

a) Viajar sin título de transporte válido.

b) Acceder o abandonar el vehículo mientras se encuentre en movimiento.

c) Acceder al vehículo cuando el personal conductor haya advertido que el mismo está completo.

d) Acceder en estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes pudiendo alterar el normal funcionamiento del servicio.

e) Realizar conductas violentas, discriminatorias o vejatorias contra otras personas, incluida la violencia contra las mujeres aunque sea entre personas que tengan una relación de afectividad.

f) Hablar o distraer al conductor o conductora cuando el vehículo esté en marcha, salvo por razones de extrema necesidad.

g) Practicar la mendicidad, venta ambulante, colectas o la distribución de propaganda, materiales promocionales, folletos, hojas informativas o cualesquiera otros elementos similares, salvo que hayan sido expresamente autorizados por el Ayuntamiento.

h) Fumar, consumir drogas tóxicas, bebidas alcohólicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas. Dentro de esta prohibición están incluidos los cigarrillos electrónicos o vapeadores.

i) Comer o beber en el interior de los vehículos.

j) Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma los vehículos, así como tirar o arrojar desperdicios.

k) Acceder con bultos u otros objetos que no cumplan las condiciones establecidas en el artículo 12 del presente reglamento.

l) Acceder a los autobuses con animales que no estén contemplados en este reglamento o en la legislación vigente.

El personal conductor no permitirá la entrada o en su caso, ordenará la salida del vehículo, sin derecho a la devolución del importe del billete, a toda persona que incumpla las prohibiciones señaladas. Si el incumplimiento se produjera dentro del vehículo, le requerirá para que se atenga al reglamento o descienda del vehículo en la siguiente parada.

**Capítulo IV. Obligaciones de la empresa prestadora del servicio**

**Artículo 23 - Información**

La empresa será la responsable de mantener la información correcta y continuada en lo referente al servicio. En el interior de los vehículos y en las paradas, según el caso, se deberá hacer constar la suficiente información respecto a las tarifas vigentes, los horarios, itinerarios, correspondencias, desvíos y el resto de circunstancias que hayan de ser conocidas por las personas usuarias del servicio.

**Artículo 24 - Limpieza y mantenimiento de los vehículos**

Los vehículos, antes de su entrada en servicio, serán objeto de las limpiezas necesarias. Se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por la normativa de aplicación.

Diariamente, la empresa comprobará:

a) El buen funcionamiento de los sistemas de inclinación, las rampas, los timbre y pulsadores de aviso de parada,.

b) El buen funcionamiento del sistema de apertura y cierre de puertas, las canceladoras de títulos y los sistemas de localización y comunicación si los hubiere.

c) Las correctas condiciones de uso de los elementos de seguridad (martillos, rompe cristales, extintores, etc.)

d) La idoneidad de los niveles de aceite, combustible y otros líquidos, así como el correcto estado de los neumáticos, etc...

**Artículo 25 - Uniforme e identificación**

El personal de la empresa relacionado directamente con el público deberá ir uniformado para su correcta identificación y está obligado a facilitar su número de identificación que estará en un lugar visible en todo momento.

**Artículo 26 - Objetos perdidos**

Los objetos perdidos y hallados en los autobuses se entregarán por el personal de la empresa en las oficinas de la misma. Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños o dueñas en el plazo de 48 horas, deberán ser depositados por la empresa en la Oficina municipal de gestión de objetos perdidos.

**Artículo 27 - Hojas de reclamaciones**

La empresa tendrá a disposición de los usuarios y las usuarias, en todos los vehículos y en todas sus dependencias de acceso público, incluidas sus oficinas, las correspondientes Hojas de Reclamaciones, en las que los viajeros y viajeras podrán exponer las reclamaciones que estimen convenientes, siempre y cuando exhiban un título de transporte válido y Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en vigor. La existencia de estas Hojas deberá constar dentro de cada autobús de forma clara y visible en un cartel con la siguiente leyenda: "Hojas de Reclamaciones a disposición de quienes las soliciten."

La cumplimentación de las mismas, en ningún caso debe entorpecer o paralizar la ejecución de un servicio. Se buscará que coincida con origen, destino o descanso del servicio para que no peligre la conducción ni moleste al resto de viajeros y viajeras. Si la formulación de la reclamación requiriese atención del personal de conducción que derivara en la interrupción o en la afectación de las condiciones de prestación del servicio, la reclamación deberá presentarse en las dependencias de la empresa.

Al término del servicio el conductor o conductora indicará a la central cualquier incidencia surgida y entregará la copia de la hoja de reclamaciones si la hubiera.

Formulada la reclamación, la empresa operadora la remitirá al Ayuntamiento de Castelló de la Plana en el plazo de treinta días, junto con el informe o las alegaciones que estime pertinentes e indicando si acepta o no la pretensión del reclamante.

El Ayuntamiento, en el plazo máximo de un mes, comunicará a la persona reclamante, la resolución adoptada, informando además sobre los posibles mecanismos de arbitraje y de los recursos que contra dicha resolución puedan ejercitarse.

**Artículo 28 - Obligaciones del personal de la empresa**

La empresa prestará exacta atención al cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento y el resto de normativa vigente en materia

de transporte, seguridad vial, accesibilidad y cualquier otra que pueda tener repercusión en el servicio.

En especial son obligaciones del personal de la empresa las siguientes:

- a) Cumplir en todo momento los preceptos del vigente Código de Circulación y el horario de comienzo y terminación del servicio.
- b) Dispensar en todo momento un trato correcto a las personas usuarias, atendiendo a sus peticiones de ayuda e información.
- c) Facilitar la subida y bajada del autobús de las personas con movilidad reducida y utilizar los sistemas de acceso con los que esté equipado el vehículo cuando se requiera, así como y del resto de medidas establecidas en este Reglamento y en la normativa vigente respecto a la accesibilidad universal.
- d) No permitir el acceso a las personas viajeras cuando:
  - No dispongan de título válido de transporte
  - No cumplan con las obligaciones higiénico-sanitarias
  - Se infrinjan las condiciones establecidas en este reglamento para el acceso con bultos de mano o con animales
  - Se haya alcanzado la ocupación máxima del vehículo.
  - Se encuentren en manifiesto estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes, de manera que puedan alterar el normal funcionamiento del servicio.
- e) Ordenar el uso de los asientos reservados cuando sea necesario y especialmente a requerimiento de una persona con movilidad reducida.
- f) Ordenar a las personas viajeras el cese en las actividades o comportamientos cuya prohibición se haya establecido en el presente reglamento.
- g) El personal conductor deberá cumplir con la normativa vigente de tráfico y seguridad vial. Deberá conducir el autobús con suavidad, efectuando las paradas y arrancadas sin sacudidas ni movimientos bruscos de forma que se transmita sensación de confort a las personas usuarias, velando en todos los momentos por la seguridad de las personas que se encuentran en el interior del vehículo.

## Capítulo V. Los títulos de transporte

### Artículo 29 -Títulos de transporte válidos y tarifas

El billete ordinario, el billete cero y las tarjetas de transporte, con todas las modalidades de títulos que estos soportes recojan, son los títulos de transporte que habilitan para la utilización de los servicios de transporte.

Los títulos pueden ser para un solo viaje, para varios viajes, para un tiempo determinado o de cualquier otra clase. Asimismo pueden ser exclusivos para la utilización por parte del portador o por varios usuarios y usuarias en el mismo viaje.

Los puntos de venta de los títulos y recarga de bonos se realizará en los establecimientos y lugares al efecto que determine por la empresa prestataria del servicio o en su caso el Ayuntamiento u organismo en que éste delegue su competencia tales como quioscos, estancos y demás establecimientos adheridos en cada momento.

Las tarifas por el uso y disfrute del transporte público de los diferentes títulos de transporte serán las establecidas por el Ayuntamiento de Castelló de la Plana en la ordenanza reguladora de esta prestación patrimonial de carácter público no tributario por la prestación de este servicio.

### Artículo 30 -Tipos de título

Los usuarios y usuarias podrán adquirir cualquier título de viaje disponible según sus necesidades. En el momento de aprobación de este Reglamento los títulos que podrán usarse son los siguientes:

#### 1. Billete o tarjetas no personalizadas

1. El billete ordinario es el que se emite a bordo del vehículo en el momento del embarque y previo pago de la tarifa correspondiente en metálico.

La persona viajera deberá procurar abonar el importe exacto del billete ordinario, no obstante, tendrá derecho a que se le proporcione cambio de moneda hasta el billete inmediatamente superior al precio de 5 billetes ordinarios. En caso de que el conductor o conductora no disponga de cambio, entregará un vale a la persona viajera, para su cobro en las Oficinas que disponga la empresa gestora del servicio.

La persona viajera deberá comprobar en el momento de su adquisición que el cambio de moneda recibido es el correcto.

2. Billete Cero: Billete gratuito expedido a personas que no tienen obligación de abonar el viaje.

3. Bono 10 viajes: Abono reutilizable y recargable con tramos de 10 viajes. Permite trasbordo.

4. Bono 30 días: título temporal, sin límite de viajes durante los 30 días naturales posteriores a su primera utilización.

5. Bono joven 10 viajes: Abono reutilizable y recargable con tramos de 10 viajes para personas de hasta 30 años. Permite trasbordo.

#### 2. Títulos personalizados

1. Bono Oro: Se podrá conceder a personas que cumplan alguno de los siguientes criterios:

•Tener 65 años o más.

•Tener una edad inferior a 65 años y ser perceptoras de pensión por jubilación, viudedad, orfandad (en este caso siempre que no se haya alcanzado la edad de 24 años), o incapacidad permanente total para la profesión habitual, absoluta para todos los trabajos o gran invalidez del Régimen General, del Régimen Especial o entidades sustitutorias aún no integradas que, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/1994 de 20 de Junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, se encuentren comprendidos en el campo de aplicación del sistema de la Seguridad Social.

•Tener una edad inferior a 65 años y reconocida una discapacidad del 65% o superior, y se perciba por tal concepto una prestación no contributiva, o bien sea causante de prestación familiar no contributiva por hijo a cargo; en ambos casos la prestación procederá del Régimen General, del Régimen Especial o entidades sustitutorias aún no integradas que, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/1994 de 20 de Junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, se encuentren comprendidos en el campo de aplicación del sistema de la Seguridad Social.

•Ser menor de edad y tener reconocida una discapacidad del 33% o superior.

Este bono permite la utilización sin límite de viajes durante el año de compra de la recarga.

Existen tres tipos de bono oro (normal, reducido y gratuito), que se concederán en función de la pensión que perciba la persona interesada, según los límites establecidos en la ordenanza de prestación patrimonial de carácter público no tributario para el servicio de transporte público urbano en autobús.

Para la obtención del Bono Oro con posibilidad de doble cancelación en el mismo viaje es necesario tener necesidad de concurso de tercera persona, o tener reconocido algún grado de dependencia por la consellería de igualdad y políticas inclusivas, o tener reconocida gran invalidez permanente por el instituto nacional de la seguridad social.

Será necesario que la persona interesada se encuentre empadronada en Castelló de la Plana.

2. Bono Activa't: Para personas desempleadas en búsqueda activa de empleo más de dos meses consecutivos e inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud y para familias con rentas menores a unas condiciones determinadas en la ordenanza de prestación patrimonial de carácter público no tributario para el servicio de transporte público urbano en autobús.

Permite la utilización sin límite de viajes durante 180 días desde que se compra la recarga.

Existen dos tipos de bono Activa't (Or y Argent), que se concederán en función de la prestación por desempleo que perciba la persona interesada, según los límites establecidos en la ordenanza de prestación patrimonial de carácter público no tributario para el servicio de transporte público urbano en autobús.

Será necesario que la persona interesada se encuentre empadronada en Castelló de la Plana.

3. Familia numerosa o monoparental: A favor de aquellas familias así definidas en la legislación aplicable, cuya cuantía dependerá de su clasificación en general o especial, tal y como se dispone en la ordenanza de prestación patrimonial de carácter público no tributario para el servicio de transporte público urbano en autobús.

4. Bono subvención social: Para ciudadanos y ciudadanas en riesgo de exclusión social y/o vulnerabilidad y víctimas de violencia de género, en el marco de programas de intervención social que desarrolle el Ayuntamiento. Válido como máximo por un año.

5. Bono estudiante becado: Válido por un año sin límite de viajes para estudiantes becados, conforme al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, salvo aquellos cuya beca incluya el componente de desplazamiento y/o transporte urbano.

Será necesario que la persona interesada se encuentre empadronada en Castelló de la Plana.

La diferente tipología de títulos podrá modificarse, suprimirse o ampliarse por resolución del órgano municipal competente sin que ello suponga modificación del presente reglamento.

Todos los títulos y la documentación preceptiva para obtención se regulan en la ordenanza de prestación patrimonial de carácter público no tributario para el servicio de transporte público urbano en autobús.

#### Artículo 31 - Obligación de portar el título de transporte válido

Toda persona usuaria deberá estar provista, desde el inicio de su viaje y durante todo el trayecto hasta descender del vehículo, de un título de transporte válido, que deberá conservarse sin deterioro y que deberá someterse al control de entrada en el vehículo y a disposición del personal inspector de la empresa que podrá requerir su exhibición.

En el caso de títulos de transporte personalizados las personas viajeras están obligadas a identificarse con el documento que acredite su identidad.

Si la persona viajera no cumpliera con su obligación de colaborar en las labores de inspección, el personal de la empresa prestataria del servicio podrá requerir el auxilio de la Policía Local.

#### Artículo 32 - Utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte

Los títulos de transporte serán retirados y remitidos al Ayuntamiento por el personal de la empresa o por los inspectores o inspectoras municipales, y se acompañarán, en su caso, del informe correspondiente, cuando estén en mal estado o se les esté dando un uso fraudulento.

### Capítulo VI. Accesibilidad universal

#### Artículo 33 - Marco regulador

La empresa operadora del servicio estará obligada al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad universal en los transportes públicos recogida en en la legislación vigente, en el presente reglamento y, en su caso, del correspondiente contrato.

#### Artículo 34 - Promoción de la accesibilidad

Los vehículos estarán dotados de sistemas de accesibilidad que estarán siempre disponibles y accionables mediante los mecanismos establecidos al efecto.

Se promoverá la utilización de sistemas visuales y auditivos que faciliten la comprensión y utilización de timbres de aviso y sistemas de seguridad.

Tanto en el mobiliario de las paradas como en otros medios utilizados para la información sobre la red de transporte público urbano, se promoverá la utilización de medios que faciliten el uso adecuado del transporte de manera que la información sea accesible y comprensible por todas las personas usuarias.

#### Artículo 35 - Personas con movilidad reducida

A los efectos de este Reglamento se entiende como personas con movilidad reducida a quienes se desplacen en sillas de ruedas, sillas de ruedas con motor eléctrico, escúteres o cualquier otro vehículos homologado de uso análogo, las personas con dificultades de tipo sensorial, intelectual o con importantes dificultades para utilizar un servicio de transporte convencional, con miembros inmovilizados, escayolados o con muletas, las personas de edad avanzada o con problemas para desplazarse o que no puedan desplazarse con autonomía, las mujeres en estado de gestación, quienes lleven niños pequeños de la mano, en carritos o en sus brazos y, en general, las personas que, por sus circunstancias personales, no puedan viajar de pie sin riesgo para sí mismas o para terceras personas.

#### Artículo 36 - Acceso de personas con movilidad reducida

El acceso de las personas viajeras con movilidad reducida deberá realizarse garantizando su máxima seguridad y de acuerdo con la normativa de aplicación.

Las personas con movilidad reducida que no puedan subir el escalón de acceso al vehículo lo señalarán a la persona conductora que facilitará su embarque, pudiendo subir y bajar del autobús por la puerta cuya utilización les proporcione mayor comodidad y les obligue a realizar un menor esfuerzo físico.

Quienes se desplacen con sillas de ruedas o vehículos homologados de uso análogo accederán por la puerta habilitada para ello, con carácter general la intermedia, una vez accionada la rampa de acceso y el sistema de arrodillamiento del vehículo si es necesario, y se situarán en los espacios reservados a tal efecto, siendo obligatoria la utilización de los cinturones de seguridad del vehículo.

Con carácter general, el número máximo de sillas o vehículos homologados que podrán acceder al autobús es de dos, excepto que la ficha técnica del vehículo fije un número superior o inferior. Las sillas de ruedas o vehículos homologados de uso análogo tendrán preferencia en el acceso al vehículo respecto de las personas menores transportadas en coches o sillas infantiles.

#### Artículo 37 - Asientos reservados

Se reservarán para uso prioritario de personas con movilidad reducida, al menos dos espacios para sillas de ruedas, excepto si en la Ficha Técnica del vehículo se fija un número inferior, así como un mínimo de cuatro asientos próximo a las puertas de acceso, adecuadamente señalizados y accesibles a los timbres y señales de parada.

Los asientos del vehículo serán ocupados libremente sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida. Estos asientos podrán ser ocupados por cualquier persona usuaria del servicio mientras se encuentren libres y no sean requeridos por alguna persona para los que están reservados.

En caso de utilización indebida corresponderá al personal conductor tomar las medidas oportunas para garantizar su correcta ocupación.

### Capítulo VII. Inspección y Régimen Sancionador

#### Artículo 38 - Inspección del servicio

La empresa operadora de transporte podrá inspeccionar el cumplimiento por parte de las personas viajeras de las obligaciones establecidas en este Reglamento.

Además del personal de inspección de la propia empresa, el Ayuntamiento podrá realizar las labores de inspección que crea oportunas, a través del personal municipal de inspección que estará debidamente acreditado y tendrá libre acceso a los autobuses, locales y dependencias de la empresa, debiendo ésta facilitarles cuantos datos precisen relacionados con el funcionamiento del servicio.

#### Artículo 39 - Responsabilidades y régimen sancionador

La responsabilidad administrativa que se derive por la comisión de las infracciones reguladas en el presente reglamento será exigible directamente en la persona o personas autoras del hecho en que consista la infracción.

Cuando sea declarada la responsabilidad de los hechos cometidos por una persona menor de 18 años, responderán solidariamente con ella sus progenitores, persona que la tutorice, acogedora y guardadora legal o de hecho, por este orden, en razón del cumplimiento de la obligación impuesta a los mismos que conlleva un deber de prevenir la infracción administrativa que se impute a los menores.

La responsabilidad solidaria quedará referida estrictamente a la pecuniaria derivada de la multa impuesta.

La responsabilidad administrativa por las infracciones a que se refiere el presente Reglamento será independiente de la responsabilidad civil, penal o de otro orden que, en su caso, pueda exigirse a la persona infractora.

Si la infracción fuese cometida por la empresa, será a quien se exigirá la correspondiente responsabilidad administrativa, sin perjuicio de que dicha compañía pueda deducir las acciones que resulten procedentes contra la persona o personas a las que sea materialmente imputable la infracción, y repercutir, en su caso, sobre las mismas, dichas responsabilidades.

El régimen sancionador se ejercerá con aplicación de lo dispuesto en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y el procedimiento previsto para su ejercicio, de acuerdo con lo establecido en la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### Artículo 40 - Infracciones

El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente Reglamento constituirá infracción y dará lugar a las sanciones previstas en el artículo 41.

Las infracciones se clasifican en: muy graves, graves y leves.

##### 1.a) Son infracciones muy graves respecto de las personas usuarias:

- Todo tipo de agresiones, físicas o verbales, así como los comportamientos violentos y agresivos que pongan en peligro la integridad física de otras personas usuarias o del personal de la empresa.
- Los actos de deterioro grave a los vehículos, equipamientos, elementos e instalaciones adscritos al servicio.
- Impedir u obstruir el normal funcionamiento del servicio público de transporte urbano colectivo.
- La comisión de, al menos, dos infracciones graves en el plazo de dos años.
- El uso del bono por persona distinta de su titular así como la falsificación, venta, cesión o manipulación del mismo.
- La falsificación dolosa de datos y documentos presentados con la solicitud de concesión de tarjeta de transporte colectivo urbano bonificada, así como la ocultación de los mismos, bien sea inicial o posterior a la concesión del carné, que ocasionen la concesión indebida del mismo o la permanencia en la situación de beneficiario o beneficiaria.

- 1.b) Son infracciones muy graves respecto de la empresa concesionaria y sus empleados:
- No señalizar la reserva de asientos para personas con movilidad reducida.
  - Realizar el servicio careciendo de la autorización que, en cada caso resulte necesaria.
  - Impedir, sin causa justificada, el acceso al autobús a una persona.
- 2.a) Son infracciones graves respecto de las personas usuarias:
- Ocupar asientos reservados para personas con movilidad reducida habiendo sido requeridos para desalojarlos por el personal de la empresa.
  - Escribir, pintar o ensuciar los vehículos, equipamientos, elementos e instalaciones adscritos al servicio.
  - Fumar dentro de los autobuses.
  - Llevar objetos que por su naturaleza, peso, volumen, estructura, clase, cantidad o emanaciones, bien sea de modo directo o indirecto o en combinación con factores externos puedan poner en peligro la integridad física o la salud de las personas, o generar molestias a las personas, o generar daño o perjuicio al vehículo o al servicio de transporte público de viajeros y viajeras. Especialmente se prohíben las materias explosivas, inflamables, corrosivas, radioactivas, venenosas, tóxicas o contaminantes de cualquier clase y en cualquier cantidad.
  - La comisión de al menos dos infracciones leves en el plazo de dos años.
- 2.b) Son infracciones graves respecto de la empresa concesionaria y sus empleados:
- Superar la capacidad establecida en el permiso de circulación del vehículo.
  - No reintegrar a las personas viajeras el importe del viaje, cuando proceda, en caso de suspensión del servicio.
  - Descuidar la limpieza o mantenimiento de los vehículos, prestando servicio en inadecuado estado de conservación y en condiciones de comodidad, salubridad y seguridad no satisfactorias.
  - Dispensar un trato incorrecto a las personas usuarias del servicio, así como atentar contra el respeto de los mismos
  - Dificultar, sin causa justificada, el acceso al autobús a una persona
  - No hacer cumplir la reserva de asientos reservados para personas con movilidad reducida cuando sea requerido por un viajero o viajera.
  - No detenerse en las paradas establecidas tanto a requerimiento de una persona que viaja en el autobús como a requerimiento de una persona que esté en la parada
  - No rellenar o tramitar el parte de accidentes así como abstenerse de informar a los viajeros de la posibilidad de formular reclamación directa a la empresa prestataria en caso de daños o lesiones.
  - No entregar a las personas viajeras que lo soliciten copia del parte de accidente.
  - No facilitar la subida y bajada del autobús de las personas con movilidad reducida, utilizando los sistemas de acceso con los que esté equipado el vehículo.
  - No permitir a los viajeros acceder al autobús portando objetos o bultos de mano que no superen las dimensiones o características recogidas en este Reglamento.
  - No admitir a los viajeros acceder al autobús con coches o sillas de niños no plegadas cuando éstos sean transportados en las mismas, o bien plegadas cuando no sean transportados en las mismas.
  - Negarse, en el autobús o en las Oficinas de la empresa, a dar Hojas de Reclamaciones a los clientes ó, disponiendo de ellas, no tramitarlas debidamente y en el plazo que corresponda.
- 3.a) Son infracciones leves respecto de las personas usuarias:
- Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad dentro de los autobuses, sin autorización expresa del Ayuntamiento.
  - Practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
  - Arrojar objetos por la ventanilla y/o dentro del autobús.
  - Mantener actitudes que molesten o falten al respeto de las demás personas usuarias.
  - Los actos de deterioro a los vehículos, equipamientos, elementos e instalaciones adscritos al servicio público de transporte urbano colectivo, cuando no se den las circunstancias para su consideración como falta grave.
  - Distraer a la persona que conduce mientras el vehículo está en marcha.
  - Asomarse o sacar parte del cuerpo por las ventanillas.
  - El incumplimiento injustificado del deber de comunicación de la pérdida o robo de la tarjeta personal de transporte público.
  - En general, el incumplimiento de cuantas obligaciones se deriven del presente Reglamento y no constituyan infracción grave o muy grave.
- 3.b) Son infracciones leves respecto de la empresa concesionaria y sus empleados:
- No atender durante el horario establecido el teléfono de asistencia e información a las usuarias y usuarios.
  - No exponer en el interior de los autobuses en servicio el número del teléfono de asistencia a las personas usuarias ni las tarifas vigentes, así como un extracto de los puntos fundamentales de este Reglamento.
  - No aproximarse al bordillo para facilitar la entrada y salida de personas del autobús, excepto cuando la existencia de vehículos u objetos en la calzada o en la acera impida efectuar correctamente la maniobra de parada.
  - Conducir el autobús sin estar debidamente uniformado, o sin portar en lugar visible la tarjeta de identificación.
  - Mantener encendido el motor del autobús en una parada terminal por un período de tiempo superior a los cuatro minutos.
  - Conducir los vehículos con brusquedad.

#### Artículo 41 - Sanciones

Por la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo anterior se podrán imponer las siguientes sanciones:

- Muy graves: Multa de 101 a 200 euros y retirada de la tarjeta personal, en su caso
- Graves: Multa de 51 a 100 euros y retirada de la tarjeta personal, en su caso.
- Leves: Multa de hasta 50 euros.

Las personas que viajen sin portar un título de transporte válido estarán obligadas a abonar en concepto de recargo extraordinario de carácter tarifario por el servicio utilizado o que se pretendiera utilizar, un importe igual al resultado de multiplicar por 50 el importe tarifario correspondiente al billete ordinario.

De no hacerse efectivo el citado pago, se cursará la oportuna denuncia a efectos de incoación del correspondiente procedimiento sancionador. Si la persona infractora se negare a facilitar sus datos personales, el personal inspector podrá requerir el auxilio de Agentes de la Policía Local, haciéndolo constar en la denuncia.

#### Disposición Adicional única

Lo dispuesto en este Reglamento se entiende sin perjuicio de la competencia y atribuciones que posee el Excmo. Ayuntamiento Castelló de la Plana para la ordenación del tráfico y de la circulación.

#### Disposición Transitoria Única

Primera. Títulos de transporte urbano colectivo vigentes a la entrada en vigor de este Reglamento.

Las tarjetas de transporte urbano colectivo gratuitas o bonificadas concedidas conforme a la normativa anterior al presente Reglamento, que tengan una duración determinada, se regirán durante su vigencia por la normativa en que se otorgaron; sin embargo, una vez finalizada su vigencia, la solicitud de renovación de la citada tarjeta se ajustará a las reglas de este Reglamento.

Segunda. Medidas especiales de protección de la salud pública como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la situación de la pandemia del Covid-19.

Las disposiciones contenidas del Reglamento de prestación del servicio de transporte urbano colectivo de Castelló de la Plana, podrán verse afectadas o modificadas temporalmente por las medidas que dicten las autoridades sanitarias competentes de las distintas administraciones públicas para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-Co-V-2- Covid-19 con el fin de proteger la salud pública o prevenir su pérdida o deterioro de los usuarios y usuarias del servicio y del personal que presta este servicio.

#### Disposición Derogatoria única

A partir de la entrada en vigor de este Reglamento, queda derogado el Reglamento del Transporte Público Urbano en Autobús, aprobado por el Pleno Municipal del Ayuntamiento de Castelló de la Plana el 28 de Febrero de 2013 (Boletín Oficial de la Provincia de Castellón n.º 45, de 13 de abril de 2013).



Así mismo quedan derogadas las disposiciones de otros Reglamentos u Ordenanzas Municipales aprobadas por este Ayuntamiento, que se opongan o contradigan el contenido del presente.

#### Disposición Final única

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 56.1 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local:

El acuerdo de aprobación definitivo del presente Reglamento se comunicará a las Administraciones del Estado y de la Comunidad Autónoma. Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y el texto íntegro del Reglamento se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón. El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el mencionado Boletín Oficial.

Además de conformidad con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 39/ 2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas el acuerdo de aprobación definitiva y el Reglamento se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento de Castelló de la Plana y en el Panel de Transparencia en la web municipal.

Contra el citado texto se podrá interponer recurso contencioso administrativo ante la Sala correspondiente del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana dentro del plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la presente publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, de conformidad con lo que establecen los artículos 10.1.b) y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso- Administrativa.

En Castelló de la Plana, a 14 de octubre de 2022.

La Alcaldesa, Amparo Marco Gual.

La Secretaria General del Pleno, Concepción Juan Gaspar.