

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN AUTOBÚS DE EMT VALÈNCIA

Aprobación: Acuerdo plenario 26/09/2019
BOP.: de fecha 24/10/2019.
Entrada en vigor: 16/11/2019

PREÁMBULO

La Empresa Municipal de Transportes de València tiene actualmente en vigor su reglamento de funcionamiento como mecanismo para establecer un protocolo adecuado en la prestación del servicio de transporte colectivo urbano de pasajeros.

Dicho reglamento articula los diferentes aspectos relacionados con el desarrollo de esta actividad de servicio público, como son el ámbito de aplicación, los derechos y deberes de las personas usuarias y empleadas, el establecimiento de paradas, la clasificación de los diferentes tipos de títulos de viaje y la existencia y funcionamiento de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

No obstante, el actual reglamento de servicio, que fue aprobado por el Pleno Municipal del Ayuntamiento de Valencia en fecha 29 de julio de 2005, resulta desfasado en muchos aspectos debido a que en estos trece años se ha producido una constante evolución social que tiene implicaciones sobre la prestación del servicio.

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 para poder resolver de un modo más operativo y exacto las dudas que durante el transcurso del mismo puedan plantearse, tanto a la ciudadanía como a las personas empleadas de EMT.

Así pues, el presente reglamento regula de forma minuciosa los derechos y deberes de las personas usuarias y empleadas de EMT, que en el anterior texto tenían una regulación más escasa y articula por primera vez en la prestación de este servicio público un régimen sancionador aplicable a las conductas potencialmente reprochables de los usuarios y usuarias.

Además, el texto ha sido redactado utilizando un lenguaje inclusivo dado que va dirigido a todas las personas (personal de EMT y ciudadanía) y colectivos que participan del transporte colectivo urbano. Por último, el nuevo texto contiene disposiciones adicionales relativas a compromisos de la empresa con el medioambiente, la participación ciudadana y los criterios de regulación de las inserciones publicitarias.

Por todo ello, entendemos que resultando en gran medida desfasado el texto vigente, y dado que el mismo regula un servicio público esencial de obligada prestación por el Ayuntamiento de València, 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, debe procederse a la actualización del mismo. De acuerdo con los expresados principios, el texto que se presenta responde a los criterios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, pues el mismo respeta la base estructural del anterior texto, modificando o añadiendo únicamente los aspectos que se consideran necesarios para la

eficacia y eficiencia de la prestación del servicio. Todas las modificaciones introducidas se ajustan al principio de proporcionalidad y contribuyen a dotar al servicio prestado de mayor transparencia y seguridad jurídica.

Finalmente, indicar que, en virtud del principio de transparencia y de conformidad con lo dispuesto en el Título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se ha posibilitado que los potenciales destinatarios del Reglamento hayan tenido una participación activa en la elaboración de la misma, en el trámite de consulta pública ciudadana a través del portal web del Ayuntamiento de València. Así mismo, de conformidad con la normativa de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se facilitará el acceso sencillo, universal y actualizado al Reglamento en vigor.

Visto todo lo anterior, el presente reglamento debe considerarse como la herramienta esencial en la prestación por EMT del servicio de transporte colectivo de personas, siempre de conformidad con los trámites establecidos en la legislación administrativa aplicable para su redacción y aprobación.

CAPÍTULO PRIMERO

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el servicio público de transporte urbano, colectivo, en superficie de personas pasajeras mediante autobús que presta la Empresa Municipal de Transportes de València, SAU - Medio Propio (en adelante EMT), así como los derechos y obligaciones de las personas que conducen y de las personas usuarias.

Artículo 2. Ámbito territorial

El ámbito de aplicación del presente Reglamento es la ciudad de València, 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.

No obstante, previa delegación de competencias de la administración territorial competente en el Ayuntamiento de València, o en cumplimiento de los acuerdos y decisiones adoptados por la Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia en todo aquello que sea competencia de la misma y mientras esté en vigor la adhesión a la misma del Ayuntamiento de València, este ámbito territorial podrá ampliarse a otros municipios del área metropolitana.

CAPÍTULO SEGUNDO

Prestación del servicio

Sección primera

Contenido y alcance

Artículo 3. Gestión del servicio

La gestión de la organización y prestación del servicio público regular de transporte urbano de personas, mediante autobús en el término municipal de València, está encomendada a la EMT según acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de València de 23 de julio de 1985, que la creó para tal fin como socio único de la misma.

Artículo 4. Las tarifas

Las tarifas para el uso y disfrute del transporte público objeto de este Reglamento son las establecidas por el Ayuntamiento de València o por la entidad pública que ostente la potestad tarifaria, previa propuesta justificada de EMT.

Artículo 5. Los itinerarios

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

Los itinerarios estarán dotados de sus correspondientes lugares de parada debidamente señalizados. Corresponde a EMT formular al Ayuntamiento de València, o a la Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia en todo aquello que pueda afectar a la planificación metropolitana o tenga incidencia en los programas de explotación coordinada que apruebe la misma, la propuesta de configuración de las líneas y su eventual modificación para su aprobación, teniendo igualmente la obligación de dar a todo ello una vez aprobado, la publicidad necesaria para general conocimiento de la ciudadanía.

Artículo 6.- Las paradas

1. Las paradas son los puntos existentes durante el itinerario de cada línea en los cuales el autobús efectúa la recogida y bajada de personas usuarias. Las paradas de regulación son las que generalmente marcan el inicio y el final de cada recorrido de línea.

2. Las paradas pueden ser simples, cuando pare en ellas una única línea, o dobles, cuando paren en ellas dos o más líneas y así lo establezca EMT. En

cada parada doble se establecerán dos estadios de parada, para que puedan parar a la vez dos autobuses de los que tengan asignada esta parada. Cada autobús que haga parada en una parada doble parará indistintamente en el primer estadio o en el segundo, no pudiendo parar en ambos, antes de seguir con el recorrido de la línea, excepto cuando en la parada se encuentre una persona invidente o con movilidad reducida. Se proveerá a las personas usuarias de la información de las paradas, en las mismas paradas, así como en todos los canales de distribución de información de EMT, incluido EMTV.

3. De manera excepcional se podrán establecer paradas provisionales por obras en la vía pública, festividades o actos que impidan la circulación por determinadas vías de la ciudad, en las que EMT presta servicio. Dicha parada provisional estará convenientemente señalizada en la vía pública, y se mostrará en la página web de EMT, en la aplicación para dispositivos móviles, y también en los monitores de EMTV de la línea o líneas afectadas, cuando dicha provisionalidad pueda ser prevista con al menos 24h de antelación.

4. El derecho de transporte para el viaje abonado o billete validado al acceder al vehículo finalizará una vez la persona usuaria haya realizado el recorrido completo de la línea desde la parada en la que subió, siendo necesaria la adquisición o cancelación de un nuevo título para rebasarlas. Cuando el autobús al que acceda la persona usuaria se retire a cochera, ésta podrá continuar el trayecto en el autobús posterior dentro del mismo viaje hasta la parada inmediatamente anterior a la que inició el viaje en el autobús retirado.

5. Las paradas, en cualquiera de sus tipos, incluidas también las provisionales, garantizarán en su emplazamiento la accesibilidad universal de las personas usuarias. Además, EMT utilizará todos los recursos a su alcance para procurar que estén libres de obstáculos urbanos en su cercanía para garantizar que al parar los autobuses en las condiciones expuestas en este Reglamento no exista impedimento alguno a dicha accesibilidad.

6. EMT velará por tener un porcentaje significativo de paradas que garanticen que las personas usuarias puedan esperar sentados el autobús y a cubierto de las condiciones meteorológicas.

Artículo 7. Los vehículos

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

2. Todo autobús dispondrá de señalización externa e interna identificativa de su número de vehículo y externa de la línea en la que presta su servicio, así como de información fácilmente visible en su interior sobre derechos y obligaciones fundamentales de las personas usuarias, títulos y tarifas, teléfono y dirección de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y de su página web.

3. Todos los asientos del autobús serán de uso preferente para personas con dificultades de movilidad, mujeres embarazadas, personas mayores, personas que llevan bebés en sus brazos y en general, para quien por sus circunstancias personales no deba viajar de pie, ya sea por razones de salud o de disminución de posibles riesgos. En cada autobús se indicará la obligación de las personas usuarias de atender a la preferencia señalada. Los autobuses deben estar dotados de asientos adecuadamente señalizados en el número legalmente establecido en cada momento, reservados para personas con discapacidad.

Además, dentro de cada autobús deben estar debidamente señalizados los espacios reservados para el uso de personas que usen sillas de ruedas, los cuales podrán ser usados por carros de bebé cuando no sean ocupados por personas que utilicen sillas de ruedas.

4. En caso de accidente o avería del autobús que imposibilite la continuidad del trayecto, EMT procederá a su sustitución con la mayor celeridad posible al objeto de continuar con normalidad la prestación del servicio. Deberá, además, facilitar la continuidad del viaje a las personas afectadas, en otros autobuses de la misma línea o de otras coincidentes en el itinerario pendiente, sin coste adicional alguno.

5. Los autobuses podrán ir provistos de un sistema de grabación de imagen interior y exterior que será utilizado conforme a la legislación aplicable y en ningún caso se grabará al conductor en su puesto de trabajo.

6. Los autobuses garantizarán diariamente al 100% la accesibilidad universal. Para ello, toda la flota que curse servicio diario estará dotada de rampa, garantizando su funcionamiento y sustitución lo antes posible en caso de avería, por un autobús igualmente adaptado.

Artículo 8. Prevenciones generales.

1. No está permitida la venta ambulante a bordo de los autobuses, la mendicidad, las colectas, y la distribución de propaganda, materiales promocionales, folletos, hojas informativas o cuales quiera otros elementos similares, sea por parte de las personas usuarias, por terceros o por personal de EMT, sin autorización expresa y por escrito de la dirección de la empresa.

2. Los bienes que el pasaje porte consigo durante los trayectos como equipaje, carros de bebé o enseres personales viajan bajo su exclusiva responsabilidad y

custodia, sin que pueda imputarse a EMT ni a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro.

Los objetos perdidos y hallados en los autobuses serán depositados al día siguiente de ser encontrados, en la oficina de atención a la ciudadanía al efecto designada por EMT, en la que permanecerán a disposición de quien acredite su titularidad o legítima posesión durante los siete días naturales siguientes, siendo trasladados posteriormente a las correspondientes oficinas municipales.

Sección segunda

La persona que conduce el autobús

Art 9. Obligaciones de la persona que conduce el autobús

La persona conductora es la inmediata responsable del autobús durante la prestación del servicio, y constituyen sus obligaciones, además de las que se desprendan de su contrato de trabajo, normativa de aplicación y las que se señalan para el personal de EMT más adelante, las siguientes:

- 1.** Cumplir la normativa reguladora del tráfico vial, extremando el control permanente del vehículo y de las condiciones del tráfico, sin que pueda abandonar en ningún caso la dirección del vehículo mientras su motor se halle en funcionamiento, a no ser que por problemas mecánicos o de otra índole, reciban una orden directa de un superior de no parar el motor del autobús.
- 2.** Llevar a cabo la conducción extremando las cautelas de forma que se transmita sensación de confort a las personas usuarias, evitando en la mayor medida posible las maniobras bruscas de cualquier naturaleza y cuidando mediante la climatización y demás elementos del vehículo, del mantenimiento de un ambiente agradable en el interior del autobús.
- 3.** No mover el vehículo con las puertas abiertas.
- 4.** No conversar con el pasaje durante la marcha, salvo para cuestiones estrictamente relacionadas con la prestación del servicio que no puedan esperar a su próxima detención y siempre que la seguridad de la conducción lo permita.
- 5.** Parar el motor del autobús (y el sistema de refrigeración en su caso) en los puntos de regulación de línea, salvo orden expresa en contra de un superior. Como norma general en las paradas de regulación, cuando la persona conductora abandone el autobús durante su descanso, éste permanecerá cerrado, salvo que, por cuestiones excepcionales, climatológicas o del servicio, la persona conductora estime que debe permanecer abierto. No obstante, lo anterior, en las líneas circulares las puertas deberán estar abiertas durante la detención del autobús durante los descansos de la persona que conduce. Se

consideran líneas circulares aquellas que carecen de un principio y final de recorrido y el trayecto tiene configuración circular y en un solo sentido.

6. No utilizar teléfonos móviles, excepto en los periodos de descanso. La utilización de los aparatos de sonido siempre será con un volumen limitado, que no afecte a la audición de las situaciones que se produzcan por el desarrollo habitual de la actividad de conducción del autobús. Sin embargo, en caso de que la utilización de aparatos de sonido ocasione alguna molestia o problemática entre el pasaje, éstos se apagarán en aras del buen transcurso del trayecto. Quedan excluidas las emisoras de comunicación interna de la empresa, que siempre estarán habilitadas en la forma permitida por la legislación vigente.

7. Detener el autobús en todas las paradas de la línea para dejar pasaje siempre que se solicite con suficiente antelación. Detenerse también en todas las paradas a recoger pasaje cuando lo soliciten con suficiente antelación o la persona que conduce aprecie la existencia en la parada de una persona invidente o con movilidad reducida (sillas de ruedas, muletas o andador), salvo que la capacidad del vehículo no admita mayor número de viajeros o la regulación de la línea lo desaconseje.

8. No abrir la puerta del autobús al pasaje fuera de las paradas, aunque soliciten el acceso o descenso del vehículo, excepto en los casos en que la persona conductora haya sido autorizada a abrir la puerta fuera de la parada establecida por razones de seguridad. En los casos en los que esta circunstancia sea oficializada por la EMT para poder realizarse en una línea o grupo de líneas de manera continuada, esta autorización será comunicada a las personas que conducen el autobús y a las personas usuarias por todos los mecanismos de comunicación externos e internos existentes en EMT, y también por EMTV.

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

La persona conductora accionará el sistema de arrodillamiento y rampa del autobús cuando sea necesario para ascender o descender personas usuarias de silla de ruedas, carro gemelar, o andador o en cualquier otra situación en que el acceso al autobús resulte dificultoso; y únicamente el sistema de arrodillamiento igualmente cuando sea necesario para ascender/descender personas con muletas, dificultades o edad avanzada. En el caso de que no funcionara el sistema automático de extracción de la rampa y el autobús esté dotado con sistema de rampa manual, la persona conductora extraerá manualmente dicha rampa cuando sea necesaria su extracción para el ascenso o descenso de personas que usan silla de ruedas, carro gemelar, andador o con dificultades en el acceso o descenso.

Como norma general, se facilitará en primer lugar el ascenso de las personas que necesiten acceder mediante la rampa y posteriormente el de las demás.

10. Esperar la llegada de la persona usuaria que se encuentre a una distancia anterior o posterior al punto de parada equivalente a la longitud del autobús, facilitándole su entrada. En el caso de las paradas provisionales, el tiempo de espera podrá ser superior según criterio de la persona conductora.

11. Cuidar que no exceda en ningún caso el número de pasaje de la capacidad permitida al modelo de autobús de que se trate.

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

13. Controlar que la entrada del pasaje al vehículo se efectúe con títulos de viaje válidos. De no ser así requerirá el pago del billete ordinario.

14. Especialmente antes de iniciar el turno, pero también durante la prestación del servicio, siempre que no sea incompatible con las exigencias del Reglamento de circulación, verificar el estado funcional del autobús y vigilar la apariencia, la limpieza y la información, tanto exterior como interior del vehículo, cuidando la adecuada señalización de la línea que se muestra en los paneles del autobús, así como el sentido de cada viaje.

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

16. Informar al pasaje de las posibles alteraciones sobrevenidas del servicio, cuando por causas de necesidad se alteren las paradas de línea ordinaria y se establezcan paradas provisionales. Siempre que sea posible se proveerá a las personas usuarias de la información de los desvíos y paradas suprimidas y provisionales, en las mismas paradas, así como en todos los canales de distribución de información de EMT, incluido EMTV.

17. Rotular debidamente el panel frontal del autobús después de cada parada de regulación para indicar el sentido de la marcha, o en el caso de hallarse el autobús completo o dirigirse a cocheras.

18. Las personas conductoras estarán obligadas a depositar la recaudación obtenida de la venta de títulos durante cada jornada laboral en las máquinas destinadas al efecto o mediante el procedimiento que EMT determine. Cuando el final de la jornada sea en las cocheras de EMT donde haya un punto de recaudación, deberán depositar la recaudación al finalizar su jornada laboral o si la jornada no finalizara en cochera podrán también depositarla inmediatamente antes del inicio de la siguiente. En la última jornada laboral

antes de iniciar periodo vacacional deberán depositar obligatoriamente la recaudación al finalizar dicha jornada. En los casos de dos o más comienzos y finalizaciones consecutivos de jornada en línea, deberán depositar la recaudación como máximo cada cinco jornadas.

Artículo 10. Facultades de la persona conductora:

Son facultades de las personas que conducen el autobús, además de las que se determinan en este Reglamento para el personal de EMT y las derivadas de su derecho de información en el ámbito laboral, las siguientes:

- 1.** Decidir la última persona usuaria que pueda acceder al autobús en el caso de que, hallándose en la parada y con la puerta abierta, no sea posible el acceso de ninguna persona más por haberse completado su capacidad. La persona conductora considerará que el autobús está completo cuando el pasaje rebasa la canceladora e impidan la visión de los espejos retrovisores exteriores.
- 2.** Ostentar la decisión última en caso de discrepancias entre el pasaje, respecto de la apertura de ventanillas, el uso del sistema de climatización del autobús o cualquier otra diferencia de criterio que se produzca por razón del uso del transporte.
- 3.** Permitir o no el acceso al autobús portando maletas de mano, bultos, carros de la compra, coches de bebé o bicicletas y vehículos de movilidad personal plegados siempre en base a criterios relacionados con el número de personas que se encuentren en el interior del vehículo y la seguridad de éstas., u otro criterio que se considere por razón del uso del transporte.
- 4.** La persona que conduce está facultada para prohibir el acceso al autobús y solicitar el descenso de él a las personas usuarias que incumplan el presente Reglamento, pudiendo y debiendo exigir en todo caso su cumplimiento y requiriendo a tales fines si lo estimase necesario la presencia de la persona responsable de la línea, y/o la persona inspectora, así como de agentes de la policía por el procedimiento establecido.

Artículo 11. Normas de circulación

Sin perjuicio de las demás que se regulan en este Reglamento, las personas conductoras son responsables del cumplimiento estricto de la normativa vigente sobre el tráfico y seguridad vial.

En caso de desvíos de recorrido o circunstancias del servicio que requieran instrucciones dadas por la persona responsable de la línea, ésta debe garantizar también que las instrucciones dadas cumplan con la normativa vigente sobre tráfico y seguridad vial.

Sección tercera El personal de EMT

Artículo 12. Obligaciones del personal de EMT

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

- 1.** Dispensar un trato atento, educado y cordial a las personas usuarias y facilitarles la información de que dispongan y sea solicitada en relación con el servicio, siempre que no sea de carácter personal o confidencial.
- 2.** Auxiliar al pasaje cuando sufiere cualquier tipo de accidente o indisposición a bordo del autobús o en el momento de acceso o descenso del mismo.
- 3.** Facilitar el número de identificación como personal de EMT a la persona usuaria que lo solicite, no estando obligado a facilitar cualquier otro dato personal, salvo que sea requerido al efecto por agentes de la autoridad.
- 4.** Utilizar el vestuario adecuado que al efecto apruebe la EMT y presentar un estado de higiene y aseo acorde con el servicio público que se presta.
- 5.** Tiene prohibido en el interior del autobús fumar, comer, consumir bebidas alcohólicas o drogas tóxicas, estupefacientes y productos psicotrópicos, así como ejecutar cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir o arrojar al suelo objetos, restos o papeles.
- 6.** Entregar en las dependencias previamente establecidas por EMT todos los objetos perdidos que se hallaren en los autobuses.
- 7.** Notificar los incumplimientos del presente Reglamento, mediante la redacción del correspondiente parte, con entrega del mismo en el departamento correspondiente de EMT, interviniendo adecuadamente para evitar el fraude.
- 8.** En caso de incidente en el autobús, por caída o lesión de una persona usuaria, la persona conductora deberá informar por escrito a la empresa para que quede constancia de dicho incidente rellenando parte de incidencias establecido al efecto y entregándolo a la empresa en los dos días siguientes.
- 9.** En caso de accidente de circulación, la persona conductora deberá rellenar el correspondiente parte de incidencias con el máximo detalle posible y proporcionarlo a la empresa en las siguientes 48 horas.
- 10.** Si la persona trabajadora de EMT se sintiera indispuesta durante su jornada laboral o sufriera un accidente o percance en el trayecto hasta o desde

su puesto de trabajo a su domicilio, deberá informar a la empresa inmediatamente, no entendiéndose como válida la notificación en caso de efectuarse con más de 24h de diferencia desde la hora que se consigne en el justificante de asistencia médica.

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

12. En caso de que se detecte la utilización fraudulenta de un título de viaje, tendrán derecho a retenerlo entregando un recibo a la persona portadora, y lo depositarán en las oficinas de EMT o se entregará a un inspector en la propia ruta.

Artículo 13. Prerrogativas del personal de EMT

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

1. La vigilancia del cumplimiento de este Reglamento y por ello la inspección y denuncia de los actos que lo contravengan, incluida la exigencia de exhibición del título de transporte, pudiendo en su caso, solicitar la presencia de la persona responsable de la línea, y/o la persona inspectora, así como el auxilio de los agentes de la policía.

2. En caso de que durante su jornada de trabajo encuentren bloqueado un carril bus o una parada debido a la existencia de vehículos indebidamente parados o estacionados, podrán requerir la presencia de la persona responsable de la línea, y/o la persona inspectora, así como la intervención de agentes de la Policía Local a los efectos de desbloquearlos.

CAPÍTULO TERCERO Las personas usuarias

Artículo 14. Derechos de las personas usuarias

Son derechos de las personas usuarias del transporte regulado por este Reglamento:

1. Utilizar el servicio del transporte de EMT en las condiciones reguladas en el presente Reglamento.

- 2.** Ser informadas por EMT en los paneles destinados al efecto en marquesinas y en el interior del autobús, así como en su página web, de las tarifas, clases de títulos de viaje disponibles, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.
- 3.** Ser tratadas con corrección por el personal de EMT.
- 4.** Exigir del personal del EMT el exacto cumplimiento de las presentes normas y de aquellas que en su complemento o desarrollo se publiquen.
- 5.** Obtener el cambio en metálico por el pago del título de viaje sencillo que adquiera en el autobús, hasta un máximo de 10 euros u otra cantidad que determine EMT, o un vale impreso para su cobro en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, desde el primer día laborable siguiente a su expedición.
- 6.** Viajar sentadas siempre que existan asientos disponibles, sin que puedan exigir este derecho cuando todos estén ocupados o los necesiten personas que tienen derecho preferente. Las personas con movilidad reducida, con bebés, personas mayores y mujeres embarazadas, tienen derecho preferente a ocupar los asientos y a exigir que se los ceda cualquier otra persona que eventualmente pudiera ocuparlos. Igualmente, las personas con discapacidad tienen derecho a solicitar que se los ceda cualquier otra persona que eventualmente pudiera ocuparlos. De igual manera, podrán ejercer el derecho de solicitar que se les ceda el espacio de las zonas reservadas para ellas, las personas usuarias de silla de ruedas, que siempre tendrán prioridad, y las personas con carros de bebé.
- 7.** Solicitar la detención del autobús en la parada, con antelación suficiente que permita la detención no súbita del vehículo, mediante pulsación del correspondiente botón del autobús en su interior y mediante la señalización visual con la mano desde la calle, o con la sola presencia en la parada en caso de usuarios invidentes o con movilidad reducida que usen sillas de rueda, muletas o andador.
- 8.** A la devolución del viaje o su importe cuando por causa directamente imputable a EMT resulte imposible la continuación del viaje y la sustitución del vehículo. La devolución se efectuará por la Oficina de Atención a la Ciudadanía previa solicitud por escrito de las personas afectadas y comprobación del incidente por la empresa.
- 9.** Recuperar en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de EMT los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión dentro los plazos establecidos al efecto, que serán publicados en su página web.
- 10.** Formular en la forma establecida en este Reglamento las quejas, sugerencias o reclamaciones que tengan por causa el funcionamiento del servicio, debiendo recibir contestación a las mismas en el plazo de 20 días hábiles.

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

12. Subir en cualquier parada de la línea y realizar con un solo billete o validación cualquier trayecto, de conformidad con lo previsto en el artículo 6.4 del presente Reglamento. En el caso de personas usuarias de silla de ruedas, carro gemelar o andador a ascender y descender por la puerta dotada con rampa de conformidad con lo establecido en el artículo 9.9, párrafo segundo del presente Reglamento.

Artículo 15. Deberes de las personas usuarias

Todas las personas usuarias del servicio público de transporte urbano prestado por EMT están obligadas a:

1. Ir provistas del correspondiente título de transporte vigente en las condiciones que le faculte para el uso del servicio de transporte, conservarlo en perfecto estado durante el trayecto y exhibirlo a petición del personal de EMT.

2. Validar los títulos de viaje al acceder al autobús en el dispositivo dispuesto al efecto, y además mostrar a la persona conductora los títulos multiviajes personalizados.

3. Acceder a los autobuses por las puertas señaladas al efecto en las que se encuentren las máquinas canceladoras de los títulos de viaje, exceptuando los carros gemelares y las personas con movilidad reducida que usen sillas de ruedas o andador, que deberán acceder y descender por la puerta central, siempre y en todo caso cuando el vehículo se halle totalmente detenido en la parada.

4. Descender del autobús por las puertas señaladas al efecto.

5. Abstenerse de acceder al autobús cuando éste se encuentre completo o la persona conductora lo prohíba por razones técnicas, o cuando se encuentre fuera de servicio en la incorporación y/o retirada del servicio.

6. Situarse siempre en el interior de los autobuses de forma y manera que no dificulte el paso, la entrada o la salida del pasaje.

7. Respetar los asientos reservados a personas con discapacidad y la prioridad de uso de todos los asientos para personas con dificultades de movilidad, con bebés, personas mayores y mujeres embarazadas; así como las zonas en el interior del autobús, reservadas para personas que utilizan sillas de ruedas y carros de bebé abiertos y ocupados, debiendo ceder dichos asientos o espacios reservados en todo caso, cuando sean necesarios para su uso por cualquiera de los grupos de usuarios descritos.

8. Guardar respeto al resto del pasaje y al personal de EMT, cumpliendo cuantas órdenes e instrucciones de dicho personal reciba para el mejor desarrollo del servicio.

9. Solicitar parada con suficiente antelación, tanto para subir como para bajar.

10. Establecer en la medida de lo posible un turno de acceso al autobús durante los tiempos de espera en cada parada, siguiendo criterios de vulnerabilidad de la persona usuaria y de tiempo de espera, y respetar dicho turno en el momento de subir al autobús.

Son personas usuarias especialmente vulnerables aquellas con movilidad reducida, invidentes, personas mayores y mujeres embarazadas.

Artículo 16. Prohibiciones

1. Está prohibido viajar sin billete o título de transporte válido.

2. El pasaje no podrá llevar bultos, elementos y equipajes de cualquier tipo o naturaleza que por su tamaño o características sean susceptibles de molestar, impedir el libre desplazamiento dentro del vehículo por otras personas usuarias, o que por sus características físicas, técnicas, olor u otras circunstancias pudieran causar molestias, vulnerar la seguridad de otras personas usuarias o puedan perjudicar los sistemas operativos y de navegación incorporados al autobús, así como aquellos objetos que no reúnan las condiciones específicas que les sean de aplicación. Quedan excluidos de tal consideración los carros de la compra, maletas de mano, bicicletas plegadas, vehículos de movilidad personal plegados y carros o sillas de bebé.

La persona conductora ostentará la decisión última sobre cualquier diferencia en la aplicación de este criterio, según lo contemplado en el artículo 10.3. Para asegurar el cumplimiento de esta prohibición, en caso de conflicto a bordo, la persona que conduce el autobús, podrá solicitar la presencia de la persona responsable de la línea y/o, la persona inspectora, así como el auxilio de los agentes de la Policía Local.

3. Queda prohibido el acceso al vehículo de personas acompañadas de animales, salvo las excepciones previstas en los artículos 17 y 18.2.

4. Queda prohibido tanto en el interior del autobús como en las paradas fumar, consumir bebidas alcohólicas o drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas, así como cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir, pintar, pegar adhesivos, deteriorar los equipamientos de los vehículos y paradas, arrojar al suelo o al exterior objetos, comida, restos o papeles así como la reproducción de sonidos o música por personas usuarias que no vayan provistas de auriculares.

5. Está prohibido el acceso al autobús cuando éste presente el cartel de "completo".
6. Está prohibido apearse del autobús por la puerta delantera, salvo que la persona conductora así lo autorice por las condiciones del servicio.
7. Se prohíbe impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas del autobús o manipular el mecanismo de apertura de uso exclusivo del personal de EMT.
8. Queda prohibido desobedecer instrucciones sobre el servicio que facilite el personal de EMT.
9. Se prohíbe hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.
10. Queda prohibido cualquier comportamiento que implique peligro en la integridad física de otras personas usuarias o personal de EMT, o que pueda ocasionar el deterioro de los autobuses o mobiliario de las paradas.

Artículo 17. Animales de compañía

Pueden acceder al autobús urbano de las líneas de la EMT todas las personas usuarias que viajen con un animal de compañía siempre y cuando éste tenga un peso igual o inferior a 15 kilogramos, vaya en un transportín o jaula, y tenga título de viaje EMT Mascota para poder viajar, no suponga un peligro y/o molestia para el resto del pasaje y cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Los animales deberán acceder al autobús acompañados de un humano que se hará responsable de ellos durante todo el trayecto.
- b. Los animales tendrán que ir en un transportín o jaula cuyo tamaño no podrá ser superior a 45cmx35cmx25cm. En ningún caso podrá abrirse el transportín o jaula durante el viaje.
- c. Siempre que el espacio del autobús lo permita, podrán acceder a él un máximo de tres animales de compañía por autobús que en todo caso accederán por la puerta delantera.
- d. Aunque el animal no deberá pagar billete, su acceso sólo estará permitido si se hace validando el título EMT Mascota que previamente deberá solicitarse en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de EMT. La persona acompañante tendrá que abonar su billete o validar un título al acceder al vehículo.
- e. El transportín o jaula en que viaje el animal estará colocado en el regazo de la persona portadora y en el caso de ir en el suelo, entre sus pies.
- f. Los animales deberán estar en perfectas condiciones higiénico-sanitarias en el momento de subir al autobús, debiendo poder acreditar este extremo la persona responsable en caso de ser requerido al efecto por personal de EMT.

- g. Tanto la persona inspectora como la conductora tienen la potestad de impedir el acceso a las personas acompañadas de animales de compañía o pedirles que se bajen del autobús en circunstancias determinadas que puedan afectar a la seguridad del pasaje o a su salud, siempre y cuando éstas se justifiquen debidamente.
- h. Siempre prevalecerá el humano, en caso de que algún ocupante del autobús muestre su incomodidad ante el hecho de compartir espacio con el animal. En ese caso, la persona portadora del animal deberá cambiar de ubicación, alejándose lo máximo posible en el interior del autobús para no ocasionar molestias.
- i. No se podrá viajar en ningún caso, con animales exóticos o venenosos (serpientes, insectos...) o los considerados como potencialmente peligrosos.
- j. En caso de accidente o incidente provocado por la mascota, la responsabilidad siempre será de la persona responsable de la mascota.

Artículo 18. Excepciones y especialidades al régimen general

1. Son excepciones al régimen general establecido en los artículos precedentes los siguientes supuestos:

a) Quedan excluidos de la obligación de poseer el título de transporte los niños y las niñas menores de seis años que viajen en compañía de una persona con título de viaje válido y no ocupen asiento. La gratuidad está limitada a dos menores por cada persona con título abonado.

b) Está autorizado el acceso del perro lazarillo cuando acompañe a personas invidentes y de perros de asistencia y animales terapéuticos debidamente acreditados e identificados con el distintivo oficial correspondiente.

2. Son especialidades al régimen general establecido en los artículos precedentes los siguientes supuestos:

a) Acceso de personas que utilizan sillas de ruedas: Los autobuses habilitados con rampa para el acceso de personas que utilizan silla de ruedas de personas con movilidad reducida irán dotados de la oportuna señalización identificativa. Únicamente podrán viajar al mismo tiempo en el autobús un número total de personas en silla de ruedas que se determine conforme a las características del autobús. La persona usuaria de silla de ruedas deberá, en cualquier caso, tener accionado el freno de la silla.

b) El acceso al autobús de personas que se desplazan con coches de bebé simples (para un solo bebé) se deberá efectuar por la puerta delantera, llevando al bebé debidamente sujeto, siendo responsabilidad exclusiva de la persona portadora del mismo la adecuada colocación del carro y la protección del bebé. Los carros deberán colocarse en la plataforma central del vehículo,

en el sentido contrario al de la marcha, con el freno accionado y sujetos por la persona que los porta. No se abonará ningún recargo por esta prestación.

Para su ubicación en la zona central del autobús se tendrá en cuenta que dicha zona es de utilización preferente de las personas que usan sillas de ruedas, debiendo las personas que viajen con carro de bebé ceder dicho espacio a las que viajen en silla de ruedas, pasando en esos casos a ocupar otra zona del autobús que no perturbe ni dificulte el paso del resto del pasaje, con consentimiento de la persona conductora.

En todo caso, el número máximo de coches o sillas de bebé dependerá de las características de cada vehículo y siempre se ubicarán en el autobús sin dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.

Las personas que se desplazan con coches de bebé múltiples (gemelares) podrán acceder al autobús a través de la puerta central, pudiendo hacer uso de la rampa y deberán situarse en la plataforma central del vehículo siguiendo las mismas normas que los carros de un solo bebé.

c) El acceso al autobús de maletas de mano, carros de compra, bicicletas plegadas u otros vehículos de movilidad personal plegados estará permitido siempre en base a criterios relacionados con el número de ocupantes que se encuentren en el interior del vehículo y su seguridad.

Las personas portadoras de este tipo de equipaje deberán colocarlo en la plataforma central del vehículo sin impedir el tránsito del resto de ocupantes, y sujetándolos debidamente en todo momento pues viajan bajo su responsabilidad y custodia. Será responsabilidad de la persona portadora la pérdida, rotura o deterioro de los objetos que porte, así como de los daños que éstos puedan ocasionar a terceras personas, a enseres transportados por otros ocupantes o al propio autobús.

d) En situación de falta de espacio a bordo del autobús reservado a tal efecto, siempre tendrán preferencia en este orden: las personas que usan sillas de ruedas sobre los carritos de bebé; las sillas o carros de bebé sobre maletas y carros de la compra, y por último las bicicletas plegadas y vehículos de movilidad personal plegados.

En caso de duda, la persona conductora ostenta la última decisión para permitir su acceso y permanencia, siempre en función de las circunstancias de ocupación. Hay que recordar que .El transporte de maletas, bultos, carros de la compra, coches de bebé o bicicletas y vehículos de movilidad personal plegados sólo podrá realizarse cuando no se comprometa la seguridad y el confort del resto del pasaje.

CAPÍTULO CUARTO

Los títulos de transporte

Artículo 19. Títulos de transporte

1. El título de transporte es el documento que habilita a las personas usuarias para la utilización del servicio de transporte urbano objeto de este Reglamento y acredita su uso a efectos de posibles reclamaciones. Su denominación, características y prestaciones serán publicitadas por EMT.

2. El título se puede adquirir en los establecimientos y lugares que al efecto determine EMT o, en su caso, el Ayuntamiento u organismo en que éste delegue su competencia.

Artículo 20. Tipos de título

Los usuarios podrán adquirir cualquier título de viaje disponible dependiendo de sus necesidades. En el momento de la aprobación de este Reglamento los títulos que podrán usarse en EMT son los siguientes, que podrán modificarse, suprimirse o ampliarse por resolución del órgano municipal competente, a propuesta de la EMT, que deberá publicitarlo en su página web, sin que ello suponga modificación del presente Reglamento:

1. Billete o tarjeta móviles no personalizadas

- a) Billete sencillo: Un viaje sin transbordo. En la red nocturna sí que permite transbordar. A los efectos del presente Reglamento, se entiende transbordo como la acción de realizar uno o más cambios de autobús dentro de un mismo trayecto, y se entiende por red nocturna, aquellas líneas que prolongan su actividad más allá de las 00:00 horas.
- b) Bonobús: Abono reutilizable y recargable con pluralidad de viajes.

2. Tarjetas móviles personalizadas

- a) Bono oro: Para personas mayores de 65 años, jubilados, pensionistas y discapacitados en el porcentaje que establezca el título y mientras cumplan las condiciones descritas en este. Permite la utilización sin límites de todas las líneas de EMT durante el año de compra o recarga.
- c) Abono transporte: Título temporal, sin límite de viajes dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de adquisición.
- d) EMT Jove: Abono mensual para menores de 25 años. Título temporal, sin límite de viajes en la red de EMT València, dentro de los 30 días siguientes desde la fecha de validación.

- e) EMT Bonobús Personalitzat: Título que permite a cualquier componente de familia numerosa o monoparental que cumpla con los requisitos previstos en la normativa del título, disfrutar de un bonobús a un precio más económico.
- f) EMT amb tú: Abono anual para personas desempleadas y sus familias (cónyuge y descendientes menores de 16 años), que cumplan las condiciones previstas en la normativa del título. Abono sin límite de viajes en la red de EMT València, dentro del año natural en curso (mientras durante todo el periodo de vigencia concurren los requisitos que dieron lugar a la obtención del mismo).
- g) EMT infantil: Abono para menores de 11 años. Título temporal, sin límite de viajes en la red de EMT València, dentro de su período de validez (y siempre que siga cumpliendo los requisitos).
- h) EMT Mascota: Abono para animales de compañía que deberán viajar en transportín, con vigencia bianual y viajes ilimitados según sus condiciones de uso dentro del periodo de validez. Los perros guía, perros de asistencia y animales terapéuticos no necesitarán de este abono para acceder al autobús.

3. Sin perjuicio de lo anterior, EMT podrá tener por válidos otros títulos combinados aprobados mediante la suscripción de convenios con otros operadores de transporte. Dichos títulos combinados serán publicitados en la página web de EMT.

Artículo 21. Validación de los títulos de transporte

Los títulos de viaje no personalizados deberán ser validados al inicio del viaje en las máquinas del autobús destinadas al efecto. Los billetes sencillos adquiridos en el propio autobús no necesitan ser validados, si bien deberán ser conservados durante todo el trayecto.

Los títulos de viaje personalizados deberán ser validados y mostrados a la persona conductora al inicio de cada viaje.

Siendo estas las formas tradicionales de validación de títulos de viaje, se podrá introducir nuevas formas de validación de los títulos, manteniendo la vigencia de las formas de validación expresadas en este Reglamento y siempre que sean previamente publicitadas en la web de EMT.

CAPÍTULO QUINTO

Oficina de Atención a la Ciudadanía. Quejas y reclamaciones

Artículo 22. Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC). Funciones

1. La OAC de EMT, en todas sus sedes, atenderá adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas por la ciudadanía en relación con los servicios que presta la empresa, facilitando cuantos detalles e información les sean solicitados entorno a ellos, siempre que no sean de carácter reservado y dispensando en toda situación un trato atento, educado y cordial.

2. La OAC es la encargada de la recepción de los objetos perdidos por las personas usuarias encontrados a bordo de los autobuses, de su custodia y de su entrega a las personas propietarias previamente identificadas o, a falta de ello, a las correspondientes oficinas municipales de objetos perdidos.

3. La dirección de las sedes y medios de contacto con la OAC (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) serán publicados en autobuses, página web y demás cauces informativos, pudiéndose dirigir a ellas la ciudadanía en general para expresar su satisfacción o insatisfacción con los servicios y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.

Artículo 23. Reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas.

1. La atención a los escritos de reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas de la ciudadanía es parte fundamental de la actuación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, dándose a cada uno de ellos el curso necesario para su satisfactoria tramitación.

2. Los escritos pueden presentarse mediante cualquier soporte apto para ello (carta, fax, correo electrónico, página web de EMT, hojas de reclamaciones previstas en la normativa sobre consumo o documento que las sustituya, etc.).

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

CAPÍTULO SEXTO Régimen sancionador

Artículo 24. Régimen sancionador

Será el previsto en la legislación y normativa de desarrollo aplicable al transporte colectivo urbano en el término municipal de València, vigente en cada momento, cuya aplicación se realizará de acuerdo con los principios constitucionales y, en particular, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 9 y 24 de la Constitución. Conforme a dichas normas se determinarán, por tanto, los sujetos responsables, las infracciones y sanciones, sus criterios de fijación y graduación, las competencias, el procedimiento administrativo, y los demás

aspectos del régimen sancionador. Al tiempo de dictarse este Reglamento, ese régimen jurídico está contenido en la Ley de la Generalitat Valenciana 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunidad Valenciana, y más concretamente, en el Título IV de dicha Ley.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

EMT València procurará que la prestación del servicio público que tiene encomendada se efectúe en términos de plena compatibilidad con el mantenimiento y regeneración del medio ambiente, dedicando todos los recursos que estén a su alcance para el tratamiento y en su caso, reciclaje de los residuos contaminantes generados por los medios que utiliza para la prestación del servicio.

Asimismo, EMT València fomentará iniciativas de participación ciudadana para la mejora del transporte público sostenible de personas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

Los contenidos publicitarios que se inserten en todos los soportes de las paradas y autobuses de EMT se regirán por los siguientes principios inspiradores:

1. Como norma general, se rechazará toda la publicidad que vaya contra los principios de la legalidad vigente y atente contra los derechos fundamentales, así como aquella cuyos contenidos puedan resultar ofensivos, discriminatorios, o atenten contra las normas sociales de convivencia, y especialmente la publicidad que incluya los siguientes contenidos:

- a. Utilización de armas.
- b. Contenidos sexistas, racistas o que menoscaben la dignidad humana.
- c. Contenidos que supongan un maltrato animal o utilicen a los animales como reclamo comercial, como las corridas de toros o los circos con animales.
- d. Contenidos que fomenten comportamientos nocivos contra el medio ambiente.

e. La publicidad de tabaco y alcohol o cualquier otro producto sujeto a normativa específica se registrará por la misma.

f. Aquella que incite al juego en cualquiera de sus facetas (apuestas deportivas, casas de juego, etc).

2. La publicidad dirigida al público infantil deberá tener en cuenta su vulnerabilidad, nivel de experiencia y credulidad. EMT promoverá una sociedad igualitaria y diversa rechazando cualquier mensaje que atente contra estos valores.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Con la publicación y entrada en vigor del presente Reglamento queda derogado el anterior Reglamento de Prestación del Servicio, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de València en sesión de 29 de julio de 2005.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA. ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entrará en vigor una vez aprobado definitivamente por el Pleno del Ayuntamiento, a los 15 días hábiles de que se haya publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia, en los términos dispuestos en el artículo 70.2, en relación con el artículo 65.2, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.