

REGLAMENT DE PRESTACIÓ DEL SERVICI DE TRANSPORT AMB AUTOBÚS D'EMT VALÈNCIA

Aprovació: Acord plenari de 26/09/2019
BOP.: de data 24/10/2019.
Entrada en vigor: 16/11/2019

PREÀMBUL

L'Empresa Municipal de Transports de València té actualment en vigor el seu Reglament de funcionament com a mecanisme per a establir un protocol adequat en la prestació del servei de transport col·lectiu urbà de persones passatgeres.

El dit Reglament articula els diferents aspectes relacionats amb el desenvolupament d'esta activitat de servei públic, com ara l'àmbit d'aplicació, els drets i deures de les persones usuàries i empleades, l'establiment de parades, la classificació dels diferents tipus de títols de viatge i l'existència i funcionament de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.

No obstant això, l'actual Reglament de servei, aprovat pel Ple Municipal de l'Ajuntament de València en data 29 de juliol de 2005, resulta desfasat en molts aspectes ja que en estos tretze anys s'ha produït una constant evolució social que té implicacions sobre la prestació del servei.

És per això que es considera necessària l'actualització d'esta normativa, que ha d'estar adaptada a la realitat i circumstàncies de la prestació del servei per a poder resoldre d'una manera més operativa i exacta els dubtes que durant el transcurs del mateix puguen plantejar-se, tant a la ciutadania com a les persones empleades d'EMT.

Així doncs, el present Reglament regula de manera minuciosa els drets i deures de les persones usuàries i empleades d'EMT, que en l'anterior text tenien una regulació més escassa i articula per primera vegada en la prestació d'este servei públic un règim sancionador aplicable a les conductes potencialment reprotxables dels usuaris i usuàries.

A més a més, el text ha sigut redactat utilitzant un llenguatge inclusiu atés que va dirigit a totes les persones (personal d'EMT i ciutadania) i col·lectius que participen del transport col·lectiu urbà. Per últim, el nou text inclou disposicions addicionals relatives a compromisos de l'empresa amb el medi ambient, la participació ciutadana i els criteris de regulació de les insercions publicitàries.

Per tot això, entenem que ja que el text vigent resulta en gran mesura desfasat i com que regula un servei públic essencial d'obligada prestació per l'Ajuntament de València, en compliment dels principis de la bona regulació establits en l'article 129 de la Llei

39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, s'ha de procedir a l'actualització d'aquest. D'acord amb els expressats principis, el text que es presenta respon als criteris de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència, ja que el mateix respecta la base estructural de l'anterior text, modificant-hi o afegint-hi únicament els aspectes que es consideren necessaris per a l'eficàcia i eficiència de la prestació del servei. Totes les modificacions afegides s'ajusten al principi de proporcionalitat i contribueixen a dotar al servei prestat de major transparència i seguretat jurídica.

Finalment, cal indicar que, en virtut del principi de transparència i de conformitat amb el que es disposa en el Títol VI de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, s'ha possibilitat que els potencials destinataris del Reglament hagen tingut una participació activa en l'elaboració d'aquesta, en el tràmit de consulta pública ciutadana a través del portal web de l'Ajuntament de València. Així mateix, de conformitat amb la normativa de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es facilitarà l'accés senzill, universal i actualitzat al Reglament en vigor.

Tenint en compte tot l'anterior, el present Reglament s'ha de considerar com ferramenta essencial en la prestació per EMT del servei de transport col·lectiu de persones, sempre de conformitat amb els tràmits establits en la legislació administrativa aplicable per a la seua redacció i aprovació.

CAPÍTOL PRIMER

Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1. Objecte

Este Reglament té com a finalitat regular el servei públic de transport urbà, col·lectiu, en superfície de persones passatgeres per mitjà d'autobús que presta l'Empresa Municipal de Transports de València, SAU - Mitjà Propi (d'ara en avant EMT), així com els drets i obligacions de les persones que conduïxen i de les persones usuàries.

Article 2. Àmbit territorial

L'àmbit d'aplicació d'este Reglament és la ciutat de València, sense perjudici de la circulació interurbana quan siga necessari per a afavorir la mobilitat cap a zones d'este terme municipal separades del nucli de la ciutat.

No obstant això, amb la delegació de competències prèvia de l'administració territorial competent en l'Ajuntament de València, o en compliment dels acords i decisions adoptats per l'Autoritat de Transport Metropolità de València en tot allò que siga competència seua i mentre estiga en vigor l'adhesió a esta de l'Ajuntament de València, este àmbit territorial podrà ampliar-se a altres municipis de l'àrea metropolitana.

CAPÍTOL SEGON

Prestació del servici

Secció primera

Contingut i abast

Article 3. Gestió del servici

La gestió de l'organització i prestació del servici públic regular de transport urbà de persones, per mitjà d'autobús en el terme municipal de València, està encomanada a l'EMT, segons acord del Ple de l'Ajuntament de València de 23 de juliol de 1985, que la va crear per a esta finalitat com a soci únic d'esta.

Article 4. Les tarifes

Les tarifes per a l'ús i gaudi del transport públic objecte d'este Reglament són les establides per l'Ajuntament de València o per l'entitat pública que tinga la potestat tarifària, amb la proposta prèvia i justificada de l'EMT.

Article 5. Els itineraris

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

Els itineraris estaran dotats dels seus llocs de parada corresponents degudament senyalitzats. Correspon a l'EMT formular a l'Ajuntament de València, o a l'Autoritat de Transport Metropolità de València en tot allò que puga afectar la planificació metropolitana o tinga incidència en els programes d'explotació coordinada que prove, la

proposta de configuració de les línies i la modificació eventual per a aprovar-les, i alhora també té l'obligació de donar a tot això, una vegada aprovat, la publicitat necessària per a general coneixement de la ciutadania.

Article 6. Les parades

1. Les parades són els punts existents durant l'itinerari de cada línia en els quals l'autobús efectua la recollida i baixada de persones usuàries. Les parades de regulació són les que generalment marquen l'inici i el final de cada recorregut de línia.

2. Les parades poden ser simples, amb una única línia, o dobles, amb dos o més línies i així ho estableixca l'EMT. En cada parada doble s'establiran dos estadis de parada, perquè hi puguin parar alhora dos autobusos dels quals tinguen assignada esta parada. Cada autobús que faça parada en una parada doble hi podrà parar indistintament en el primer estadi o en el segon, de manera que no hi podrà parar en tots dos, abans de seguir amb el recorregut de la línia, excepte quan en la parada es trobe una persona invident o amb mobilitat reduïda. Es facilitarà a les persones usuàries la informació de les parades, en les mateixes parades i a través de tots els canals de distribució d'informació de l'EMT, incloent-hi l'EMTV.

3. De manera excepcional es podran establir parades provisionals per obres en la via pública, festivitats o actes que impedisquen la circulació per determinades vies de la ciutat, en les quals l'EMT presta servici. Esta parada provisional haurà d'estar convenientment senyalitzada en la via pública, i es mostrarà en la pàgina web de l'EMT, en l'aplicació per a dispositius mòbils, i també en els monitors de l'EMTV de la línia o línies afectades, quan l'esmentada provisionalitat puga ser prevista amb almenys 24h d'antelació.

4. El dret de transport per al viatge abonat o bitllet validat a l'accedir al vehicle finalitza una vegada la persona usuària haja realitzat el recorregut complet de la línia des de la parada en la qual va pujar, de manera que és necessària l'adquisició o cancel·lació d'un nou títol per a ultrapassar-la. Quan l'autobús al qual accedisca la persona usuària es retire a cotxera, esta podrà continuar el trajecte en l'autobús posterior dins del mateix viatge fins a la parada immediatament anterior a la que va iniciar el viatge en l'autobús retirat.

5. Les parades, en qualsevol dels seus tipus, incloent-hi també les provisionals, garantiran en el seu emplaçament l'accessibilitat universal de les persones usuàries. A més, l'EMT utilitzarà tots els recursos al seu abast per a procurar que estiguen lliures d'obstacles urbans en la seua proximitat per a garantir que els autobusos hi puguen parar en les condicions exposades en este Reglament de manera que no hi haja cap impediment a esta accessibilitat.

6. L'EMT vetlarà per tindre un percentatge significatiu de parades que garantisquen que les persones usuàries puguen esperar assegudes l'autobús i a cobert de les condicions meteorològiques.

Article 7. Els vehicles

1. Els autobusos utilitzats per a la prestació del servici han d'estar homologats i complir de manera rigorosa les revisions i manteniments Reglamentaris determinats pel seu fabricant, disposar de l'assegurança obligatòria en vigor, trobar-se en correcte estat de neteja i s'ha de cuidar especialment que les emissions contaminants i sonores siguen sempre inferiors als límits permesos.

2. Tot autobús ha de disposar de senyalització externa i interna identificativa del seu número de vehicle i externa de la línia en la qual presta el seu servici, així com d'informació fàcilment visible en el seu interior sobre drets i obligacions fonamentals de les persones usuàries, títols i tarifes, telèfon i adreça de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania i de la seua pàgina web.

3. Tots els seients de l'autobús seran d'ús preferent per a persones amb dificultats de mobilitat, dones embarassades, persones majors, persones que porten bebés als braços i, en general, per a qui per les seues circumstàncies personals no haja de viatjar de peus, ja siga per raons de salut o de disminució de possibles riscos. En cada autobús s'indicarà l'obligació de les persones usuàries d'atendre la preferència assenyalada. Els autobusos han d'estar dotats de seients adequadament senyalitzats en el nombre legalment establert en cada moment, reservats per a persones amb discapacitat.

A més, dins de cada autobús han d'estar degudament senyalitzats els espais reservats per a l'ús de persones que usen cadires de rodes, els quals podran ser usats per cotxets de bebé quan no siguen ocupats per persones que utilitzen cadires de rodes.

4. En cas d'accident o avaria de l'autobús que impossibiliti la continuïtat del trajecte, l'EMT en procedirà a la substitució amb la major celeritat possible a fi de continuar amb normalitat la prestació del servei. A més, ha de facilitar la continuïtat del viatge a les persones afectades, en altres autobusos de la mateixa línia o d'altres coincidents en l'itinerari pendent, sense cap cost addicional.

5. Els autobusos poden anar proveïts d'un sistema d'enregistrament d'imatge interior i exterior que serà utilitzat d'acord amb la legislació aplicable i en cap cas es gravarà al conductor en el seu lloc de treball.

6. Els autobusos garantiran diàriament al 100% l'accessibilitat universal. Per a això, tota la flota que faci servei diari estarà dotada de rampa, per tal de garantir-ne el funcionament i substitució com més prompte millor en cas d'avaría, per un autobús igualment adaptat.

Article 8. Previsions generals

1. No està permesa la venda ambulanta a bord dels autobusos, la mendicitat, les col·lectes, i la distribució de propaganda, materials promocionals, fullets, fulls informatius o qualssevol altres elements semblants, per part de les persones usuàries, per terceres persones o per personal de l'EMT, sense autorització expressa i per escrit de la direcció de l'empresa.

2. Els béns que el passatger porte durant els trajectes com ara equipatge, carros de bebé o objectes personals viatgen davall la seua exclusiva responsabilitat i custòdia, sense que pugui imputar-se a l'EMT ni al seu personal cap responsabilitat per la pèrdua, sostracció o deterioració.

Els objectes perduts i trobats en els autobusos seran depositats, l'endemà de ser trobats, en l'oficina d'atenció a la ciutadania a este efecte designada per l'EMT, en la qual estaran a la disposició de qui n'acredite la titularitat o legítima possessió durant els set dies naturals següents, i posteriorment seran traslladats a les oficines municipals corresponents.

Secció segona

La persona que conduïx l'autobús

Art 9. Obligacions de la persona que conduïx l'autobús

La persona conductora és la immediata responsable de l'autobús durant la prestació del servici, i les seues obligacions, a més de les que es desprenden del seu contracte de treball, de la normativa d'aplicació i les que s'assenyalen per al personal de l'EMT més endavant, són les següents:

1. Complir la normativa reguladora del trànsit viari, amb el màxim control permanent del vehicle i de les condicions del trànsit, sense que pugui abandonar en cap cas la direcció del vehicle mentre el seu motor es trobe en funcionament, excepte si, per problemes mecànics o d'una altra índole, reben l'orde directa d'un superior de no parar el motor de l'autobús.

2. Dur a terme la conducció extremant les cauteles de manera que es transmeta sensació de confort a les persones usuàries, evitant en la major mesura possible les maniobres brusques de qualsevol naturalesa i cuidant, per mitjà de la climatització i altres elements del vehicle, del manteniment d'un ambient agradable a l'interior de l'autobús.

3. No moure el vehicle amb les portes obertes.

4. No conversar amb el passatger durant la marxa, excepte per a qüestions estrictament relacionades amb la prestació del servici que no puguin esperar a la seua pròxima detenció i sempre que la seguretat de la conducció ho permeta.

5. Parar el motor de l'autobús (i el sistema de refrigeració si és el cas) en els punts de regulació de línia, excepte per orde expressa en contra d'un superior. Com a norma general, en les parades de regulació, quan la persona conductora abandone l'autobús durant el seu descans, este ha d'estar tancat, llevat que per qüestions excepcionals, climatològiques o del servici, la persona conductora estime que ha d'estar obert. No obstant això, en les línies circulars les portes hauran d'estar obertes durant la detenció de l'autobús durant els descansos de la persona que conduïx. Es consideren línies circulars aquelles que no tenen un principi i un final de recorregut i el trajecte té configuració circular i en un sol sentit.

6. No utilitzar telèfons mòbils, excepte en els períodes de descans. La utilització dels aparells de so sempre serà amb un volum limitat, que no afecte l'audició de les situacions que es produïsquen pel desenvolupament habitual de l'activitat de conducció de l'autobús. No

obstant això, en cas que la utilització d'aparells de so ocasione alguna molèstia o problemàtica entre el passatge, estos s'han d'apagar en nom del bon transcurs del trajecte. Hi queden excloses les emissores de comunicació interna de l'empresa, que sempre estaran habilitades en la forma permesa per la legislació vigent.

7. Detindre l'autobús en totes les parades de la línia per a deixar passatge sempre que se sol·licite amb suficient antelació. Detindre's també en totes les parades a recollir passatge quan ho sol·liciten amb suficient antelació o la persona que conduïx aprecie l'existència en la parada d'una persona invident o amb mobilitat reduïda (cadires de rodes, croses o caminador), llevat que la capacitat del vehicle no admeta major nombre de viatgers o que la regulació de la línia ho desaconselle.

8. No obrir la porta de l'autobús al passatge fora de les parades, encara que sol·liciten l'accés o descens del vehicle, excepte en els casos en què la persona conductora haja sigut autoritzada a obrir la porta fora de la parada establida per raons de seguretat. En els casos en què esta circumstància siga oficialitzada per la EMT per poder realitzar-se en una línia o grup de línies de manera continuada, esta autorització serà comunicada a les persones que condueixen l'autobús i a les persones usuàries per tots els mecanismes de comunicació externs e interns existents en EMT, així com per EMTV.

9. Efectuar parades aproximant el vehicle a les voreres, de manera que el passatge, com a norma general, ascendisca o descendisca a l'autobús directament des de o a la vorera, llevat que raons de trànsit, obres, etc., ho impedisquen, en este cas la persona conductora prestarà la màxima atenció a les necessitats del passatge en l'accés o descens.

La persona conductora accionarà el sistema d'abatiment i rampa de l'autobús quan siga necessari per a ascendir o descendir persones usuàries de cadira de rodes, cotxet per a bessons, o caminador o en qualsevol altra situació en què l'accés a l'autobús resulte dificultós; i únicament el sistema d'abatiment igualment quan siga necessari per a ascendir/descendir persones amb croses, dificultats o edat avançada. En el cas que no funcionara el sistema automàtic d'extracció de la rampa i l'autobús estiga dotat amb sistema de rampa manual, la persona conductora extraurà manualment l'esmentada rampa quan siga necessària la seua extracció per a

l'ascens o descens de persones que usen cadira de rodes, cotxet per a bessons, caminador o amb dificultats en l'accés o descens.

Com a norma general, s'ha de facilitar en primer lloc l'ascens de les persones que necessiten accedir per mitjà de la rampa i posteriorment el de les altres.

10. Esperar l'arribada de la persona usuària que es trobe a una distància anterior o posterior al punt de parada equivalent a la longitud de l'autobús, per a facilitar-li l'entrada al vehicle. En el cas de les parades provisionals, el temps d'espera podrà ser superior segons criteri de la persona conductora.

11. Cuidar que no excedisca en cap cas el nombre de passatge de la capacitat permesa al model d'autobús de què es tracte.

12. Vendre el títol de viatge d'un sol ús, o bitllet ordinari i els altres que l'EMT determine a la persona usuària que així ho sol·licite en el moment d'accés a l'autobús, amb la qual finalitat ha de disposar, si és el cas, de canvi suficient per a això fins a la suma que l'EMT determine i publicite a cada moment.

13. Controlar que l'entrada del passatge al vehicle s'efectue amb títols de viatge vàlids. Si no és així, requerirà el pagament del bitllet ordinari.

14. Especialment abans d'iniciar el torn, però també durant la prestació del servei, sempre que no siga incompatible amb les exigències del Reglament de circulació, verificar l'estat funcional de l'autobús i vigilar l'aparença, la neteja i la informació, tant exterior com interior del vehicle, i cuidar l'adequada senyalització de la línia que es mostra en els panells de l'autobús, així com el sentit de cada viatge.

15. Comunicar a l'empresa immediatament i, si no és possible, dins de la jornada laboral, qualsevol incidència que es produïska en el funcionament del vehicle, en el seu estat de salut o en algun altre aspecte de la prestació del servei.

16. Informar el passatge de les possibles alteracions sobrevingudes del servei, quan per causes de necessitat s'alteren les parades de línia ordinària i s'establisquen parades provisionals. Sempre que siga possible es proveirà les persones usuàries de la informació dels desviaments i parades suprimides i provisionals, en les mateixes

parades, així com en tots els canals de distribució d'informació de l'EMT, incloent-hi l'EMTV.

17. Retolar degudament el panell frontal de l'autobús després de cada parada de regulació per a indicar el sentit de la marxa, o en el cas de trobar-se l'autobús complet o dirigir-se a cotxeres.

18. Les persones conductores estaran obligades a depositar la recaptació obtinguda de la venda de títols durant cada jornada laboral en les màquines destinades a este efecte o per mitjà del procediment que l'EMT determine. Quan el final de la jornada siga en les cotxeres de l'EMT on hi haja un punt de recaptació, hauran de depositar-hi la recaptació al finalitzar la seua jornada laboral o si la jornada no finalitza en cotxera podran també depositar-la immediatament abans de l'inici de la següent. En l'última jornada laboral abans d'iniciar període vacacional han de depositar-hi obligatòriament la recaptació al finalitzar esta jornada. En els casos de dos o més començaments i finalitzacions consecutius de jornada en línia, han de depositar-hi la recaptació com a màxim cada cinc jornades.

Article 10. Facultats de la persona conductora

Són facultats de les persones que conduïxen l'autobús, a més de les que es determinen en este Reglament per al personal de l'EMT i les derivades del seu dret d'informació en l'àmbit laboral, les següents:

1. Decidir l'última persona usuària que pot accedir a l'autobús en el cas que, trobant-se en la parada i amb la porta oberta, no hi siga possible l'accés de cap persona més per haver-se completat la capacitat del vehicle. La persona conductora ha de considerar que l'autobús està complet quan el passatge ultrapasse la cancel·ladora i impedisca la visió dels espills retrovisors exteriors.

2. Tindre la decisió última en cas de discrepàncies entre el passatge, respecte de l'obertura de finestretes, l'ús del sistema de climatització de l'autobús o qualsevol altra diferència de criteri que es produïska per raó de l'ús del transport.

3. Permetre o no l'accés a l'autobús portant maletes de mà, objectes voluminosos, carros de la compra, cotxes de bebé o bicicletes i vehicles de mobilitat personal plegats sempre sobre la base de criteris relacionats amb el nombre de persones que hi ha a l'interior

del vehicle i la seguretat d'estes., o un altre criteri que es considere per raó de l'ús del transport.

4. La persona que conduïx està facultada per a prohibir l'accés a l'autobús i sol·licitar que se'n vagen a les persones usuàries que incomplisquen este Reglament, de manera que pot i ha d'exigir-ne en tot cas el compliment i requerir amb les esmentades finalitats, si ho considera necessari, la presència de la persona responsable de la línia, i/o de la persona inspectora, així com d'agents de la policia pel procediment establert.

Article 11. Normes de circulació

Sense perjudici de les altres que es regulen en este Reglament, les persones conductores són responsables del compliment estricte de la normativa vigent sobre el trànsit i seguretat viària.

En cas de desviaments de recorregut o circumstàncies del servici que requerisquen instruccions donades per la persona responsable de la línia, esta ha de garantir també que les instruccions donades complisquen amb la normativa vigent sobre trànsit i seguretat viària.

Secció tercera

El personal de l'EMT

Article 12. Obligacions del personal de l'EMT

Constituïxen obligacions de tot el personal de l'EMT, relacionat directament o indirectament amb el públic en la prestació del servici, les següents:

1. Dispensar un tracte atent, educat i cordial a les persones usuàries i facilitar-los la informació de què disposen i siga sol·licitada en relació amb el servici, sempre que no siga de caràcter personal o confidencial.
2. Auxiliar el passatge quan patisca qualsevol tipus d'accident o indisposició a bord de l'autobús o en el moment d'accés o descens.
3. Facilitar el número d'identificació com a personal de l'EMT a la persona usuària que ho sol·licite, però sense estar obligat a facilitar

qualsevol altra dada personal, llevat que siga requerit a este efecte per agents de l'autoritat.

4. Utilitzar el vestuari adequat que a este efecte approve l'EMT i presentar un estat d'higiene i presència d'acord amb el servici públic prestat.

5. Prohibició de fumar, menjar, consumir begudes alcohòliques o drogues tòxiques, estupefaents i productes psicotròpics a l'interior de l'autobús, així com executar qualssevol actes contraris a la bona convivència, com ara escopir o llançar a terra objectes, restes o papers.

6. Entregar en les dependències prèviament establides per l'EMT tots els objectes perduts que es troben en els autobusos.

7. Notificar els incompliments d'este Reglament, mitjançant la redacció de la comunicació corresponent, que ha de lliurar en el departament corresponent de l'EMT i intervindre adequadament per a evitar el frau.

8. En cas d'incident en l'autobús, per caiguda o lesió d'una persona usuària, la persona conductora ha d'informar per escrit a l'empresa perquè quede constància d'este incident, de manera que ha d'omplir la comunicació d'incidències establida a este efecte i entregar-la a l'empresa en els dos dies següents.

9. En cas d'accident de circulació, la persona conductora ha d'omplir la comunicació d'incidències corresponent amb el màxim detall possible i proporcionar-la a l'empresa en les 48 hores següents.

10. Si la persona treballadora de l'EMT se sent indisposada durant la seua jornada laboral o patix un accident o contratemps en el trajecte fins a o des del seu lloc de treball al seu domicili, haurà d'informar l'empresa immediatament, de manera que no es considerarà vàlida la notificació en cas d'efectuar-se amb més de 24 hores de diferència des de l'hora que es consigne en el justificant d'assistència.

11. En general, desenvolupar totes les accions siguen necessàries per a l'efectivitat dels drets que es reconeixen a les persones usuàries i per al compliment de les obligacions que se'ls imposa.

12. En cas que es detecte la utilització fraudulenta d'un títol de viatge, té dret a retindre'l, amb l'entrega d'un rebut a la persona

portadora, i el depositaran en les oficines de l'EMT o s'entregarà a un inspector en la mateixa ruta.

Article 13. Prerrogatives del personal d'EMT

Tot el personal de l'EMT relacionat directament o indirectament amb el públic en la prestació del servei i encarregat d'això per l'EMT, té les prerrogatives següents:

1. La vigilància del compliment d'este Reglament i per això la inspecció i denúncia dels actes que el contravinguen, incloent-hi l'exigència d'exhibició del títol de transport, de manera que pot, si és el cas, sol·licitar la presència de la persona responsable de la línia, i/o la persona inspectora, així com l'auxili dels agents de la policia.
2. En cas que durant la seua jornada de treball trobe bloquejat un carril bus o una parada a causa de l'existència de vehicles indegudament parats o estacionats, pot requerir la presència de la persona responsable de la línia, i/o la persona inspectora, així com la intervenció d'agents de la Policia Local a l'efecte de desbloquejar-los.

CAPÍTOL TERCER

Les persones usuàries

Artículo 14. Drets de les persones usuàries

Són drets de les persones usuàries del transport regulat per este Reglament:

1. Utilitzar el servei del transport de l'EMT en les condicions regulades en este Reglament.
2. Ser informades per l'EMT en els panells destinats a este efecte en marquesines i a l'interior de l'autobús, així com en la seua pàgina web, de les tarifes, classes de títols de viatge disponibles, del funcionament del servei i de les seues incidències.
3. Ser tractades amb correcció pel personal de l'EMT.
4. Exigir del personal de l'EMT el compliment exacte d'estes normes i d'aquelles que es publiquen per a complementar-les o desenvolupar-les.

5. Obtindre el canvi en metàl·lic pel pagament del títol de viatge senzill que adquirisca en l'autobús, fins a un màxim de 10 euros o una altra quantitat que determine l'EMT, o un val imprés per a cobrar-lo en l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, des del primer dia laborable següent a la seua expedició.

6. Viatjar assegudes sempre que hi haja seients disponibles, sense que puguen exigir este dret quan tots estiguen ocupats, o els necessiten persones amb dret preferent. Les persones amb mobilitat reduïda, amb bebés, persones majors i dones embarassades, tenen dret preferent a ocupar els seients reservats i a exigir que se'ls cedisca qualsevol altra persona que eventualment poguera ocupar-los. Igualment, les persones amb discapacitat tenen dret a ocupar els seients reservats per a elles i podran exercir el dret de sol·licitar que se'ls cedisca qualsevol altra persona que puga ocupar-los eventualment. D'igual manera, podran exercir el dret de sol·licitar que se'ls cedisca l'espai de les zones reservades per a elles, les persones usuàries de cadira de rodes, que sempre tindran prioritat, i les persones amb cotxets de bebé.

7. Sol·licitar la detenció de l'autobús en la parada, amb antelació suficient que permeta la detenció no sobtada del vehicle, mitjançant pulsació del corresponent botó de l'autobús en el seu interior i mitjançant la senyalització visual amb la mà des del carrer, o amb la sola presència en la parada en cas de persones usuàries invidents o amb mobilitat reduïda que usen cadires de rodes, crosses o caminador.

8. A la devolució del viatge o el seu import quan per causa directament imputable a l'EMT resulte impossible la continuació del viatge i la substitució del vehicle. La devolució s'efectuarà per l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania amb la sol·licitud prèvia per escrit de les persones afectades i comprovació de l'incident per l'empresa.

9. Recuperar en l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'EMT els objectes perduts que es troben en els autobusos, amb l'acreditació prèvia de la propietat o legítima possessió dins els terminis establits a este efecte, que seran publicats en la seua pàgina web.

10. Formular en la forma establida en este Reglament les queixes, suggeriments o reclamacions que tinguen per causa el funcionament del servici, de manera que han de rebre contestació en el termini de 20 dies hàbils.

11. A la confidencialitat de les seues dades en les relacions de qualsevol tipus que mantinga amb l'EMT, en els termes recollits en la legislació vigent.

12. Pujar en qualsevol parada de la línia i realitzar amb un sol bitllet o validació qualsevol trajecte, de conformitat amb el que es preveu en l'article 6.4 d'este Reglament. En el cas de persones usuàries de cadira de rodes, cotxet de bessons o caminador a ascendir i descendir per la porta dotada amb rampa de conformitat amb el que s'establix en l'article 9.9, paràgraf segon, d'este Reglament.

Article 15. Deures de les persones usuàries

Totes les persones usuàries del servici públic de transport urbà prestat per l'EMT estan obligades a:

1. Anar proveïdes del corresponent títol de transport vigent en les condicions que els faculte per a l'ús del servici de transport, conservar-lo en perfecte estat durant el trajecte i exhibir-lo a petició del personal de l'EMT.

2. Validar els títols de viatge a l'accedir a l'autobús en el dispositiu disposat a este efecte, i a més mostrar a la persona conductora els títols multiviatges personalitzats.

3. Accedir als autobusos per les portes assenyalades a este efecte en les quals es troben les màquines cancel·ladores dels títols de viatge, exceptuant els cotxet de bessons i les persones amb mobilitat reduïda que usen cadires de rodes o caminador, que han d'accedir i descendir del vehicle per la porta central, sempre i en tot cas quan el vehicle es trobe totalment detingut en la parada.

4. Descendir de l'autobús per les portes assenyalades a este efecte.

5. Abstindre's d'accedir a l'autobús quan este es trobe complet o la persona conductora ho prohibisca per raons tècniques, o quan es trobe fora de servici en la incorporació i/o retirada del servici.

6. Situar-se sempre a l'interior dels autobusos de forma i manera que no dificulte el pas, l'entrada o l'eixida del passatge.

7. Respectar els seients reservats a persones amb discapacitat i la prioritat d'ús de tots els seients per a persones amb dificultats de mobilitat, amb bebés, persones majors i dones embarassades; així com les zones a l'interior de l'autobús, reservades per a persones que

utilitzen cadires de rodes i cotxets de bebé oberts i ocupats, de manera que han de cedir estos seients o espais reservats, en tot cas, quan siguem necessaris per a l'ús de qualsevol dels grups d'usuaris descrits.

8. Guardar respecte a la resta del passatge i al personal de l'EMT i complir totes les ordres i instruccions que reba d'este personal per al millor desenvolupament del servici.

9. Sol·licitar parada amb suficient antelació, tant per a pujar a l'autobús com per a baixar del vehicle.

10. Establir en la mesura que siga possible un torn d'accés a l'autobús durant els temps d'espera en cada parada, seguint criteris de vulnerabilitat de la persona usuària i de temps d'espera, i respectar este torn en el moment de pujar a l'autobús.

Són persones usuàries especialment vulnerables aquelles amb mobilitat reduïda, invidents, persones majors i dones embarassades.

Article 16. Prohibicions

1. Està prohibit viatjar sense bitllet o títol de transport vàlid.

2. El passatge no pot portar objectes voluminosos, elements i equipatges de qualsevol tipus o naturalesa que per la seua grandària o característiques siguem susceptibles de molestar, impedir el lliure desplaçament dins del vehicle per altres persones usuàries, o que per les seues característiques físiques, tècniques, olor o altres circumstàncies puguen causar molèsties, vulnerar la seguretat d'altres persones usuàries o que puguen perjudicar els sistemes operatius i de navegació incorporats a l'autobús, així com aquells objectes que no reunisquen les condicions específiques que els siguem aplicables. Queden exclosos de tal consideració els carros de la compra, maletes de mà, bicicletes plegades, vehicles de mobilitat personal plegats i cotxets o cadires de bebé.

La persona conductora té la decisió última sobre qualsevol diferència en l'aplicació d'este criteri, segons el que preveu l'article 10.3. Per a assegurar el compliment d'esta prohibició, en cas de conflicte a bord, la persona que conduïx l'autobús, pot sol·licitar la presència de la persona responsable de la línia i/o, la persona inspectora, així com l'auxili dels agents de la Policia Local.

3. Queda prohibit l'accés al vehicle de persones acompanyades d'animals, excepte les excepcions previstes en els articles 17 i 18.2.

4. Queda prohibit, tant a l'interior de l'autobús com en les parades, fumar, consumir begudes alcohòliques o drogues tòxiques, estupefaents i substàncies psicotròpiques, així com qualssevol actes contraris a la bona convivència, com ara escopir, pintar, pegar adhesius, deteriorar els equipaments dels vehicles i parades, tirar a terra o a l'exterior objectes, menjar, restes o papers, així com la reproducció de sons o música per persones usuàries que no vagen proveïdes d'auriculars.

5. Està prohibit l'accés a l'autobús quan estiga present el cartell de "complet".

6. Està prohibit baixar-se de l'autobús per la porta davantera, llevat que la persona conductora així ho autoritze per les condicions del servei.

7. Es prohibeix impedir o forçar l'obertura o tancament de les portes de l'autobús o manipular el mecanisme d'obertura d'ús exclusiu del personal de l'EMT.

8. Queda prohibit desobeir instruccions sobre el servei que facilite el personal de l'EMT.

9. Es prohibeix fer ús sense causa justificada de qualsevol dels mecanismes de seguretat o socors instal·lats en el vehicle per a casos d'emergència.

10. Queda prohibit qualsevol comportament que impliqui perill en la integritat física d'altres persones usuàries o personal de l'EMT, o que pugui ocasionar la deterioració dels autobusos o mobiliari de les parades.

Article 17. Animals de companyia

Poden accedir a l'autobús urbà de les línies de l'EMT tots les persones usuàries que viatgen amb un animal de companyia sempre que este tinga un pes igual o inferior a 15 quilograms, vaja en una cistella de transport o gàbia, i tinga títol de viatge de l'EMT Mascota per a poder viatjar-hi, no supose un perill i/o molèstia per a la resta del passatge i complisca amb els requisits següents:

- a. Els animals han d'accedir a l'autobús acompanyats d'una persona que se'n farà responsable durant tot el trajecte.
- b. Els animals han d'anar en una cistella de transport o gàbia la grandària de la qual no podrà ser superior a 45cmx35cmx25cm. En cap cas podrà obrir-se la cistella de transport o gàbia durant el viatge.
- c. Sempre que l'espai de l'autobús ho permeta, podran accedir-hi un màxim de tres animals de companyia per autobús, que en tot cas hi accediran per la porta davantera.
- d. Encara que l'animal no haurà de pagar bitllet, el seu accés només estarà permès si es fa validant el títol EMT Mascota que prèviament ha de sol·licitar-se en les Oficines d'Atenció a la Ciutadania de l'EMT. La persona acompanyant ha d'abonar el seu bitllet o validar un títol a l'accedir al vehicle.
- e. La cistella de transport o gàbia en què viatge l'animal ha d'estar col·locat en la falda de la persona portadora i en el cas d'anar en el sòl, entre els seus peus.
- f. Els animals han d'estar en perfectes condicions higiènicoanitàries en el moment de pujar a l'autobús, de manera que la persona responsable ha de poder acreditar esta qüestió en cas de ser requerida a este efecte per personal de l'EMT.
- g. Tant la persona inspectora com la conductora tenen la potestat d'impedir l'accés a les persones acompanyades d'animals de companyia o demanar-los que es baixen de l'autobús en circumstàncies determinades que puguin afectar la seguretat del passatge o a la seua salut, sempre que estes es justifiquen degudament.
- h. Sempre prevaldran les persones, en cas que algun ocupant de l'autobús mostre la seua incomoditat davant el fet de compartir espai amb l'animal. En eixe cas, la persona portadora de l'animal haurà de canviar d'ubicació, allunyant-se el màxim possible a l'interior de l'autobús per a no ocasionar molèsties.
- i. No s'hi pot viatjar en cap cas, amb animals exòtics o verinosos (serps, insectes...) o els considerats com a potencialment perillosos.

j. En cas d'accident o incident provocat per la mascota, la responsabilitat sempre serà de la persona responsable de la mascota.

Article 18. Excepcions i especialitats al règim general

1. Són excepcions al règim general establert en els articles precedents els supòsits següents:

a) Queden exclosos de l'obligació de posseir el títol de transport els xiquets i les xiquetes menors de sis anys que viatgen en companyia d'una persona amb títol de viatge vàlid i no ocupen seient. La gratuïtat està limitada a dos menors per cada persona amb títol abonat.

b) Està autoritzat l'accés del gos guia quan acompanye persones invidents i de gossos d'assistència i animals terapèutics degudament acreditats i identificats amb el distintiu oficial corresponent.

2. Són especialitats al règim general establert en els articles precedents els supòsits següents:

a) Accés de persones que utilitzen cadires de rodes: els autobusos habilitats amb rampa per a l'accés de persones que utilitzen cadira de rodes de persones amb mobilitat reduïda aniran dotats de l'oportuna senyalització identificativa. Únicament podran viatjar al mateix temps en l'autobús un nombre total de persones en cadira de rodes que es determine d'acord amb les característiques de l'autobús. La persona usuària de cadira de rodes, en qualsevol cas, ha de tindre accionat el fre de la cadira.

b) L'accés a l'autobús de persones que es desplacen amb cotxets de bebé simples (per a un sol bebé) s'ha d'efectuar per la porta davantera, portant el bebé degudament subjecte, de manera que és responsabilitat exclusiva de la persona portadora l'adequada col·locació del cotxet i la protecció del bebé. Els cotxets han de col·locar-se en la plataforma central del vehicle, en el sentit contrari al de la marxa, amb el fre accionat i subjectes per la persona que els porta. No s'abonarà cap recàrrec per esta prestació.

Per a la seua ubicació en la zona central de l'autobús s'ha de tindre en compte que esta zona és d'utilització preferent de les persones que usen cadires de rodes, de manera que les persones que viatgen amb cotxet de bebé han de cedir este espai a les que viatgen en cadira de rodes i passar en eixos casos a ocupar una altra zona de

l'autobús que no pertorbe ni dificulte el pas de la resta del passatge, amb consentiment de la persona conductora.

En tot cas, el nombre màxim de cotxes o cadires de bebé dependrà de les característiques de cada vehicle i sempre se situaran en l'autobús sense dificultar el pas en els llocs destinats al trànsit de persones.

Les persones que es desplacen amb cotxets de bebé múltiples (de bessons) poden accedir a l'autobús a través de la porta central, fent ús de la rampa, i han de situar-se en la plataforma central del vehicle seguint les mateixes normes que els cotxets d'un sol bebé.

c) L'accés a l'autobús de maletes de mà, carros de compra, bicicletes plegades o altres vehicles de mobilitat personal plegats està permès sempre sobre la base de criteris relacionats amb el nombre d'ocupants que es troben a l'interior del vehicle i la seua seguretat.

Les persones portadores d'este tipus d'equipatge han de col·locar-lo en la plataforma central del vehicle sense impedir el trànsit de la resta d'ocupants, i subjectar-los degudament en tot moment perquè viatgen davall la seua responsabilitat i custòdia. Serà responsabilitat de la persona portadora la pèrdua, trencament o deterioració dels objectes que porte, així com dels danys que estos puguen ocasionar a terceres persones, a objectes transportats per altres ocupants o al mateix autobús.

d) En situació de falta d'espai a bord de l'autobús reservat a este efecte, sempre tindran preferència en este orde: les persones que usen cadires de rodes sobre els cotxets de bebé; les cadires o cotxets de bebé sobre maletes i carros de la compra, i finalment les bicicletes plegades i vehicles de mobilitat personal plegats.

En cas de dubte, la persona conductora té l'última decisió per a permetre'n l'accés i permanència, sempre en funció de les circumstàncies d'ocupació. Cal recordar que el transport de maletes, objectes voluminosos, carros de la compra, cotxets de bebé o bicicletes i vehicles de mobilitat personal plegats només podrà realitzar-se quan no es comprometa la seguretat i el confort de la resta del passatge.

CAPÍTOL QUART

Els títols de transport

Article 19. Títols de transport

1. El títol de transport és el document que habilita les persones usuàries per a la utilització del servei de transport urbà objecte d'este Reglament i n'acredita l'ús a l'efecte de possibles reclamacions. La seua denominació, característiques i prestacions seran publicades per l'EMT.

2. El títol es pot adquirir en els establiments i llocs que a este efecte determine l'EMT o, si és el cas, l'Ajuntament o organisme en què este delegue la seua competència.

Article 20. Tipus de títol

Les persones usuàries poden adquirir qualsevol títol de viatge disponible depenent de les seues necessitats. En el moment de l'aprovació d'este Reglament els títols que poden usar-se en l'EMT són els següents, que podran modificar-se, suprimir-se o ampliar-se per resolució de l'òrgan municipal competent, a proposta de l'EMT, que haurà de publicitar-ho en la seua pàgina web, sense que això supose modificació d'este Reglament:

1. Bitllet o targeta mòbilis no personalitzades.

a) Bitllet senzill: un viatge sense transbord. En la xarxa nocturna si que permet transbordar. A l'efecte d'este Reglament, es considera transbord l'acció de realitzar un o més canvis d'autobús dins d'un mateix trajecte, i es considera xarxa nocturna aquelles línies que prolonguen la seua activitat més enllà de les 00.00 hores.

b) Bonobús: abonament reutilitzable i recarregable amb pluralitat de viatges.

2. Targetes mòbilis personalitzades.

a) Bo or: per a persones majors de 65 anys, jubilats, pensionistes i discapacitats en el percentatge que establisca el títol i mentre complisquen les condicions descrites en este. Permet la utilització sense límits de totes les línies de l'EMT durant l'any de compra o recàrrega.

- b) Abonament transport: títol temporal, sense límit de viatges dins dels 30 dies naturals següents a la data d'adquisició.
- c) EMT Jove: abonament mensual per a menors de 25 anys. Títol temporal, sense límit de viatges en la xarxa de l'EMT València, dins dels 30 dies següents des de la data de validació.
- d) EMT Bonobús personalitzat: Títol que permet qualsevol component de família nombrosa o monoparental que complisca els requisits previstos en la normativa del títol, gaudir d'un bonobús a un preu més econòmic.
- e) EMT amb tu: abonament anual per a persones desocupades i les seues famílies (cònjuge i descendents menors de 16 anys), que complisquen les condicions previstes en la normativa del títol. Abonament sense límit de viatges en la xarxa de l'EMT València, dins de l'any natural en curs (mentre durant tot el període de vigència hi concórreguen els requisits que van donar lloc al fet d'obtindre'l).
- f) EMT infantil: abonament per a menors d'11 anys. Títol temporal, sense límit de viatges en la xarxa de l'EMT València, dins del seu període de validesa (i sempre que continue complint els requisits).
- g) EMT Mascota: abonament per a animals de companyia que han de viatjar en una cistella de transport, amb vigència bianual i viatges il·limitats segons les seues condicions d'ús dins del període de validesa.

Els gossos guia, gossos d'assistència i animals terapèutics no necessiten este abonament per a accedir a l'autobús.

3. Sense perjuí de tot el que s'ha establert més amunt, l'EMT podrà considerar vàlids altres títols combinats aprovats per mitjà de la subscripció de convenis amb altres operadors de transport. Estos títols combinats seran publicats en la pàgina web de l'EMT.

Article 21. Validació dels títols de transport

Els títols de viatge no personalitzats han de ser validats a l'inici del viatge en les màquines de l'autobús destinades a este efecte. Els bitllets senzills adquirits en el mateix autobús no necessiten ser validats, encara que han de ser conservats durant tot el trajecte.

Els títols de viatge personalitzats han de ser validats i mostrats a la persona conductora a l'inici de cada viatge.

Estes són les formes tradicionals de validació de títols de viatge, però es podran introduir noves formes de validació dels títols i mantindre la vigència de les formes de validació expressades en este Reglament i sempre que siguen prèviament publicades en la web de l'EMT.

CAPÍTOL CINQUÉ

Oficina d'Atenció a la Ciutadania. Queixes i reclamacions

Article 22. Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC). Funcions

1. L'OAC de l'EMT, en totes les seues seus, atindrà adequadament les qüestions que li siguen plantejades per la ciutadania en relació amb els servicis que presta l'empresa, facilitarà tots els detalls i informació que li siguen sol·licitats sobre estos, sempre que no siguen de caràcter reservat, i dispensarà en qualsevol situació un tracte atent, educat i cordial.

2. L'OAC és l'encarregada de la recepció dels objectes perduts per les persones usuàries trobats a bord dels autobusos, de la seua custòdia i del seu lliurament a les persones propietàries prèviament identificades o, si no és el cas, a les oficines municipals d'objectes perduts corresponents.

3. L'adreça de les seus i els mitjans de contacte amb l'OAC (telèfon, fax, correu electrònic, etc.) seran publicats en autobusos, pàgina web i altres canals informatius, de manera que la ciutadania en general s'hi pot dirigir per a expressar la seua satisfacció o insatisfacció amb els servicis i realitzar consultes i suggeriments, per qualsevol mitjà verbal o escrit disponible.

Article 23. Reclamacions, queixes, suggeriments i consultes

1. L'atenció als escrits de reclamacions, queixes, suggeriments i consultes de la ciutadania és part fonamental de l'actuació de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, de manera que a cadascun d'estos se li dona el curs necessari per a una tramitació satisfactòria.

2. Els escrits poden presentar-se per mitjà de qualsevol suport apte per a això (carta, fax, correu electrònic, pàgina web de l'EMT, fulls de

reclamacions prevists en la normativa sobre consum o document que els substituïska, etc.).

3. L'EMT ha de donar contestació motivada al contingut de l'escrit que se li dirigisca, en el termini de vint dies hàbils des de la seua recepció.

CAPÍTOL SISÉ

Règim sancionador

Article 24. Règim sancionador

És el previst en la legislació i normativa de desenvolupament aplicable al transport col·lectiu urbà en el terme municipal de València, vigent a cada moment, l'aplicació del qual es realitzarà d'acord amb els principis constitucionals i, en particular, de conformitat amb el que es disposa en els articles 9 i 24 de la Constitució. D'acord amb estes normes es determinaran, per tant, els subjectes responsables, les infraccions i sancions, els seus criteris de fixació i gradació, les competències, el procediment administratiu, i els altres aspectes del règim sancionador. Al moment de dictar-se este Reglament, eixe règim jurídic està contingut en la Llei de la Generalitat Valenciana 6/2011, d'1 d'abril, de mobilitat de la Comunitat Valenciana, i més concretament, en el títol IV d'esta llei.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

L'EMT València procurarà que la prestació del servici públic que té encomanada s'efectue en termes de plena compatibilitat amb el manteniment i regeneració del medi ambient, per la qual cosa dedicarà tots els recursos que estiguen al seu abast per al tractament i, si és el cas, reciclatge dels residus contaminants generats pels mitjans que utilitza per a la prestació del servici.

Així mateix, l'EMT València fomentarà iniciatives de participació ciutadana per a la millora del transport públic sostenible de persones.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

Els continguts publicitaris que s'inserisquen en tots els suports de les parades i autobusos de l'EMT es regiran pels principis inspiradors següents:

1. Com a norma general, es rebutjarà tota la publicitat que vaja contra els principis de la legalitat vigent i que atempte contra els drets fonamentals, així com aquella que els seus continguts puguen resultar ofensius, discriminatoris, o que atempten contra les normes socials de convivència, i especialment la publicitat que incloga els continguts següents:

a. Utilització d'armes.

b. Continguts sexistes, racistes o que menyscaben la dignitat humana.

c. Continguts que suposen un maltractament animal o que utilitzen els animals com a reclam comercial, com les corregudes de bous o els circs amb animals.

d. Continguts que fomenten comportaments nocius contra el medi ambient.

e. La publicitat de tabac i alcohol o qualsevol altre producte subjecte a normativa específica es regirà per esta.

f. Aquella que incite al joc en qualsevol de les seues facetes (apostes esportives, cases de joc, etc.).

2. La publicitat dirigida al públic infantil ha de tindre en compte la seua vulnerabilitat, nivell d'experiència i credulitat. L'EMT promourà una societat igualitària i diversa i rebutjarà qualsevol missatge que atempte contra estos valors.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA ÚNICA

Amb la publicació i entrada en vigor d'este Reglament queda derogat l'anterior Reglament de prestació del servici, aprovat pel Ple de l'Ajuntament de València en sessió de 29 de juliol de 2005.

DISPOSICIÓ FINAL ÚNICA. ENTRADA EN VIGOR

Este Reglament entrarà en vigor, una vegada aprovat definitivament pel Ple de l'Ajuntament, als 15 dies hàbils que s'haja publicat completament el seu text en el Butlletí Oficial de la Província, en els termes disposats en l'article 70.2, en relació amb l'article 65.2, de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.