

ADMINISTRACIÓN LOCAL

MÁLAGA

*Área de Gobierno de Urbanismo, Movilidad y Seguridad
Área de Movilidad*

Anuncio

APROBACIÓN DEFINITIVA MODIFICACIÓN DE LA ORDENANZA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLECTIVO DE VIAJEROS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA.

Con fecha 27 de julio de 2023, se aprobó por el excelentísimo Ayuntamiento Pleno, en sesión ordinaria, el punto número U.5, dictamen relativo a propuesta de la Teniente de Alcalde Delegada de Movilidad, sobre la modificación de la Ordenanza para la Prestación del Servicio Público de Transporte Colectivo de Viajeros de la Ciudad de Málaga.

Sometido el expediente a información pública y audiencia a los interesados por el plazo de treinta días hábiles contados a partir del día siguiente al de la inserción del anuncio en el *Boletín Oficial de la Provincia de Málaga*, de fecha 1 de septiembre de 2023, número 168, no se presentaron reclamaciones o sugerencias, por lo que, de conformidad con el artículo 49 c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se entiende definitivamente adoptado el acuerdo hasta entonces provisional.

De conformidad con la Instrucción 3/2022, de la Secretaría General del Pleno, han transcurrido quince días hábiles a partir de la recepción por las administraciones del Estado y de la Comunidad Autónoma de Andalucía, de la comunicación de la elevación a definitivo del acuerdo provisional de aprobación de la Ordenanza para la Prestación del Servicio Público de Transporte Colectivo de Viajeros de la Ciudad de Málaga, sin tener constancia de requerimiento alguno.

En atención a lo anterior, se remite el anuncio de exposición al *Boletín Oficial de la Provincia de Málaga* para su publicación y entrada en vigor en atención a lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Málaga, 4 de diciembre de 2023.

La Teniente de Alcalde Delegada de Movilidad, firmado: María Trinidad Hernández Méndez.

ORDENANZA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE VIAJEROS EN LA CIUDAD DE MÁLAGA

PREÁMBULO

TÍTULO PRIMERO

Disposiciones generales.

TÍTULO SEGUNDO

Organización del servicio.

CAPÍTULO I

SECCIÓN 1.ª TRAZADO

SECCIÓN 2.ª PARADAS

SECCIÓN 3.ª TARIFAS



SECCIÓN 4.ª BILLETES

SECCIÓN 5.ª HORARIOS

CAPÍTULO II

Clasificación de los servicios.

CAPÍTULO III

Servicios especiales: Servicios regulares temporales y servicios regulares de uso especial.

CAPÍTULO IV

De los vehículos.

SECCIÓN 1.ª DE LOS VEHÍCULOS EN GENERAL

SECCIÓN 2.ª INTERIOR DEL VEHÍCULO

CAPÍTULO V

Instalaciones fijas.

TÍTULO TERCERO

Personal del servicio.

CAPÍTULO I

Normas generales.

CAPÍTULO II

Personal de inspección.

CAPÍTULO III

Agentes únicos.

TÍTULO CUARTO

Viaje en los vehículos de la empresa.

CAPÍTULO I

Derechos y deberes de las personas usuarias.

CAPÍTULO II

Viajes gratuitos o bonificados en los vehículos de la empresa.

CAPÍTULO III

Accidentes.

CAPÍTULO IV

Objetos perdidos.

TÍTULO QUINTO

Reclamaciones y escritos.

TÍTULO SEXTO

Faltas y sanciones.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

DISPOSICIÓN FINAL

ORDENANZA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE VIAJEROS EN LA CIUDAD DE MÁLAGA

PREÁMBULO

La Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, atribuye a los municipios la competencia con carácter general, para la planificación, ordenación, gestión, inspección y sanción de los servicios urbanos de transporte y de viajeros que se lleven a cabo dentro de sus respectivos términos municipales.

En la misma línea en cuanto al régimen competencial, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, así como la Ley 5/2010, de Autonomía Local de Andalucía, establecen las competencias otorgadas a los municipios en materia de servicio público de transporte urbano que, además, se considera de prestación obligatoria.

Así, conforme establece el artículo 25.2 g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el transporte colectivo urbano constituye una competencia propia del municipio.

El servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros tiene en el municipio de Málaga la consideración de servicio público de prestación obligatoria en atención a lo dispuesto en el artículo 26.1 d), de la LRBRL, dicho servicio es ejecutado en régimen de monopolio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86.2 de la LRBRL.

El servicio público de transporte urbano colectivo se puede gestionar de forma directa mediante una sociedad mercantil local con capital público.

Se ha de añadir, que el régimen de funcionamiento de este servicio público básico del municipio se debe regular por medio de ordenanza.

En aplicación de lo dispuesto en los artículos 29.1 y 30.3 de la Ley 5/2010, de Autonomía Local de Andalucía, la ordenanza contempla y determina aspectos tales como, las condiciones técnicas de la prestación del servicio, los derechos y deberes de las personas usuarias, alcance y contenido de las prestaciones que se incluyen, niveles mínimos de calidad y tarifas aplicables.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el contenido de la ordenanza se adecua a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. De este modo, la norma persigue un interés general al permitir asegurar el correcto funcionamiento de un servicio público de la Administración Local, dotándose a este Ayuntamiento de los recursos adecuados tanto para el normal funcionamiento de los servicios de competencia municipal, como para el cumplimiento del resto de obligaciones que le son propias. En virtud del principio de proporcionalidad, la norma no conlleva la restricción de derechos de los particulares, establece las medidas imprescindibles para cumplir su objetivo y quedan justificados suficientemente los fines que persigue. Garantiza el principio de seguridad jurídica, por cuanto el texto es coherente con el resto del ordenamiento jurídico, adecuándose al mismo y en aplicación del principio de transparencia, se posibilita el acceso universal mediante su publicación conforme dispone el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Asimismo, en aplicación del principio de eficiencia y racionalización de recursos públicos, la tramitación de la presente ordenanza no ha supuesto cargas administrativas innecesarias o adicionales.

TÍTULO PRIMERO

Disposiciones generales

Artículo 1

El excelentísimo Ayuntamiento de Málaga tiene asumido en régimen de monopolio la prestación del servicio de transportes urbanos. El servicio se gestiona, bajo la modalidad de gestión directa, en forma de sociedad mercantil con capital social íntegramente municipal, a cuyo efecto tiene constituida la Empresa Malagueña de Transportes, Sociedad Anónima Municipal (en adelante EMTSAM).

Artículo 2

La presente ordenanza tiene por objeto regular la prestación del servicio, las relaciones entre las personas usuarias y EMTSAM, los derechos y deberes de aquellas y el régimen tarifario.

Artículo 3

El servicio de transporte urbano es de carácter público, por lo que tienen derecho a su utilización cuantas personas lo deseen, sin otras limitaciones que las condiciones y obligaciones que señale la presente ordenanza y la legislación vigente en la materia.

Artículo 4

Esta ordenanza será de aplicación para las personas usuarias y personal de EMTSAM. Asimismo, deberá ser tenida en cuenta por las personas usuarias de los servicios prestados por empresas concesionarias, en cuantas materias no estén reguladas específicamente en las condiciones de sus concesiones, o en el clausulado del convenio de aplicación, a pesar de las menciones expresas a EMTSAM o a su personal.

TÍTULO SEGUNDO

Organización del servicio

CAPÍTULO I

SECCIÓN 1.ª TRAZADO

Artículo 5

El servicio de transporte urbano prestado por EMTSAM ajustará su trazado a los proyectos técnicos que le sean autorizados por el excelentísimo Ayuntamiento de Málaga.

Artículo 6

La red de líneas responderá, de acuerdo con los estudios técnicos correspondientes, a la demanda de las personas usuarias, recursos técnicos y económicos disponibles y criterios sociales que el Ayuntamiento determine. Una vez aprobada cualquier modificación, será difundida con antelación suficiente para su conocimiento general.

Artículo 7

Las sugerencias de la ciudadanía o de asociaciones respecto a modificaciones en la estructura de la red, serán canalizadas desde la respectiva Junta Municipal de Distrito al excelentísimo Ayuntamiento de Málaga, que previo informe de EMTSAM y si procede, adoptará la resolución definitiva.

Artículo 8

En todos los puntos de parada deberá hallarse información para la persona usuaria. A tal fin incluirá un esquema del recorrido de las líneas que incidan en dicho punto, así como horas de comienzo y finalización del servicio.

SECCIÓN 2.ª PARADAS

Artículo 9

Las líneas regulares contarán en sus recorridos con el número y situación de paradas que determine la Dirección de la EMTSAM, de conformidad con la política y directrices del excelentísimo Ayuntamiento de Málaga.

Artículo 10

Cualquier alteración en la ubicación de una parada habrá de ser notificada al público, según lo indicado en el artículo 6.

SECCIÓN 3.ª TARIFAS

Artículo 11

Las tarifas de aplicación en EMTSAM, serán aprobadas por los organismos competentes y en su tramitación serán aplicables los preceptos correspondientes de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, así como de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía. Asimismo, se observará lo dispuesto en el último apartado del artículo 20.6 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

Artículo 12

Las tarifas que se perciben de las personas usuarias que utilizan el transporte urbano colectivo que ofrece EMTSAM tienen naturaleza de prestaciones patrimoniales públicas no tributarias conforme lo dispuesto en la disposición adicional primera de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en concordancia con el artículo 20.6 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo. Por tanto, al tratarse de prestaciones patrimoniales públicas no tributarias, su regulación se hará mediante la presente ordenanza administrativa.

Artículo 13

Para acceder a los servicios de transporte urbano prestados por EMTSAM, solo serán válidas las tarifas oficialmente aprobadas, cuyo importe habrá de ser abonado por las personas usuarias, sin otras excepciones que las expresamente consignadas en la presente ordenanza o en la propia disposición que las acuerde.

Están obligadas al pago de las tarifas las personas que se beneficien de los servicios o actividades, prestados por la utilización de los transportes públicos colectivos establecidos dentro del término municipal o soliciten la adquisición de los correspondientes títulos en los puntos de ventas habilitados o por los medios electrónicos admitidos. La obligación de pago nace cuando se haga uso de los vehículos adscritos a la prestación del servicio, dentro de los recorridos fijados a tal fin o cuando se adquiera el correspondiente título en los puntos de ventas habilitados o por los medios electrónicos admitidos.

Artículo 14. Cuadro tarifario de prestaciones patrimoniales públicas no tributarias

Las tarifas por el concepto de prestaciones patrimoniales públicas no tributarias son las que se relacionan a continuación en función de las distintas modalidades:

TÍTULOS DE VIAJE	TARIFAS (SIN IVA)	TARIFAS (CON IVA)
BILLETE ORDINARIO	1,27 €	1,40 €
TARJETA TRASBORDO (10 VIAJES)	7,64 €	8,40 €
TARJETA MENSUAL (VIAJES ILIMITADOS)	36,32 €	39,95 €
TARJETA JOVEN (VIAJES ILIMITADOS 1 MES)	24,55 €	27,00 €
TARJETA ESTUDIANTE (VIAJES ILIMITADOS 1 MES)	24,55 €	27,00 €
TARJETA ORO 27 (VIAJES ILIMITADOS 1 MES)	24,55 €	27,00 €
TARJETA ORO 10 (VIAJES ILIMITADOS 1 MES)	9,05 €	9,95 €
TARJETA ORO GRATUITA	0,00 €	0,00 €
BILLETE LÍNEA A (AEROPUERTO)	3,64 €	4,00 €
TARJETA ANUAL DE TRANSPORTE	263,64 €	290,00 €
TARJETA ANUAL FAMILIAR (GRATUITA PARA UN/A HIJO/A HASTA 12 AÑOS PREVIO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS)	0,00 €	0,00 €

Los requisitos para poder acceder a las modalidades de títulos de viajes con precios especiales o gratuitos serán los siguientes:

- TARJETA JOVEN (viajes ilimitados 1 mes). Pueden ser beneficiarias las personas con edades comprendidas entre los 16 y los 25 años (ambos inclusive) nacidas o empadronadas en el municipio de Málaga o que curse estudios en un centro de enseñanza ubicado en el municipio de Málaga.
- TARJETA ESTUDIANTE (viajes ilimitados 1 mes). Pueden ser beneficiarias personas con edades comprendidas entre los 3 y 15 años (ambos inclusive) que cursen estudios en el municipio de Málaga.
- TARJETA ORO 27 (viajes ilimitados 1 mes). Pueden ser beneficiarias las siguientes personas que perciban pensiones superiores a 1.270 euros brutos mensuales, empadronadas en el municipio de Málaga:
 - Personas jubiladas pensionistas a partir de los 65 años.
 - Personas con incapacidad permanente absoluta de la Seguridad Social.
 - Personas mayores de 18 años con una discapacidad igual o mayor del 65 %.
- TARJETA ORO 10 (viajes ilimitados 1 mes). Pueden ser beneficiarias las siguientes personas que perciban pensiones superiores a 900 euros brutos mensuales, hasta 1.270 euros brutos mensuales, empadronadas en el municipio de Málaga:
 - Personas jubiladas pensionistas a partir de los 65 años.
 - Personas con incapacidad permanente absoluta de la Seguridad Social.
 - Personas mayores de 18 años con una discapacidad igual o mayor del 65 %.
- TARJETA ORO GRATUITA. Pueden ser beneficiarias las siguientes personas que perciban pensiones hasta 900 euros brutos mensuales (en el caso de la suma de pensiones de ambos cónyuges hasta 1.800 euros brutos mensuales), empadronadas en el municipio de Málaga:
 - Personas jubiladas pensionistas a partir de los 65 años.
 - Personas con incapacidad permanente absoluta de la Seguridad Social.
 - Personas mayores de 18 años con una discapacidad igual o mayor del 65 %.
- TARJETA ANUAL DE TRANSPORTE. Tener empadronamiento en el municipio de Málaga.
- TARJETA ANUAL FAMILIAR DE TRANSPORTE. Estar ambos miembros de la unidad familiar empadronados en el municipio de Málaga y ser titulares de la tarjeta anual en la unidad familiar, incluye como beneficiario un hijo/hija gratis, hasta los 12 años inclusive. En el caso de familias monoparentales, será suficiente con un solo abono anual de transporte.

SECCIÓN 4.ª BILLETES

Artículo 15

El pago del viaje se efectuará de acuerdo con la normativa en vigor para cada modalidad de viaje.

Artículo 16

Mientras la persona permanezca en el vehículo deberá conservar y disponer del título válido que acredite su condición de viajera y exhibirlo cuando sea requerida al efecto, por el personal de conducción o de inspección de la empresa.

Artículo 17

La persona usuaria que a requerimiento de personal debidamente autorizado no exhiba el título válido de viaje, será sancionada con una multa en la cuantía que acuerde el órgano competente del excelentísimo Ayuntamiento, en cumplimiento de la Ley de Bases del Régimen Local.

SECCIÓN 5.ª HORARIOS

Artículo 18

La dirección de EMTSAM, coordinará los servicios de acuerdo con los horarios y frecuencias de las distintas líneas, que podrán ser modificados en todo momento por fuerza mayor o caso fortuito, y siempre conforme al proyecto técnico de la empresa.

Artículo 19

El cuadro explicativo de horarios y frecuencias (general-teóricas) de todas las líneas deberá estar accesible en los puntos de información ya sea en soporte digital o físico.

Artículo 20

Cualquier alteración de horario que la dirección de EMTSAM determine, será anunciada al público.

Artículo 21

Las interrupciones de líneas serán subsanadas en el menor espacio de tiempo posible.

Artículo 22

Si un vehículo interrumpe su servicio con motivo de algún incidente, las personas usuarias subirán al siguiente, utilizando el mismo título de viaje del vehículo anterior.

CAPÍTULO II

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 23

Los transportes urbanos se clasifican, según su naturaleza, en públicos y privados.

- Son transportes públicos aquellos que se llevan a cabo por cuenta ajena, mediante retribución económica.
- Son transportes privados aquellos que se llevan a cabo por cuenta propia con un fin mercantil, bien sea para satisfacer necesidades particulares, bien como complemento de otras actividades principales realizadas por empresas o establecimientos del mismo sujeto, y directamente vinculados al adecuado desarrollo de dichas actividades.

Artículo 24

Los transportes públicos urbanos de viajeros pueden ser regulares o discrecionales.

Son transportes regulares los que se efectúan dentro de itinerarios preestablecidos, y con sujeción a calendarios y horarios prefijados. Son transportes discrecionales los que se llevan a cabo sin sujeción a itinerarios, calendario ni horario preestablecidos.

Artículo 25

Los transportes públicos urbanos regulares de viajeros pueden ser:

- a) Por continuidad, permanentes o temporales.
- b) Por su utilización, de uso general o de uso especial.

Los servicios regulares permanentes se llevan a cabo de forma continuada para atender necesidades de carácter estable. Los servicios regulares temporales son destinados a atender tráficos de carácter excepcional o coyuntural y de duración temporalmente limitada, si bien puede darse en los mismos una repetición periódica, tales como los de ferias, playas, festividades, o con ocasión de aglomeración de público en determinados sectores.

Son servicios públicos regulares de uso general los que van dirigidos a satisfacer una demanda general.

Son servicios regulares de uso especial los que están destinados a servir, exclusivamente, a un grupo específico de personas usuarias, tales como empresas, organismos o grupos homogéneos similares.

CAPÍTULO III

SERVICIOS ESPECIALES:

SERVICIOS REGULARES TEMPORALES Y SERVICIOS REGULARES DE USO ESPECIAL

Artículo 26

Los servicios regulares temporales son de carácter público y tienen derecho a su utilización cuantas personas usuarias lo deseen, en las condiciones reglamentarias que se les apliquen. Para atenderlas podrá disponerse, si así lo exigen las circunstancias, de vehículos de otras líneas regulares con menor demanda de viajeros, siempre que las personas usuarias no queden desatendidas.

Artículo 27

Los servicios regulares de uso especial solo serán utilizados por las personas que determinen quienes los contraten.

Artículo 28

Las tarifas de los servicios regulares temporales habrán de ser acordadas por el Consejo de Administración de EMTSAM, fijándose su cuantía por viaje.

Artículo 29

El importe de los servicios regulares de uso especial se fijará en euros/kilómetros o mediante cobro por viaje, que en cada ocasión será determinado por la dirección de la empresa.

Artículo 30

La supresión de los servicios regulares temporales periódicos habrá de ser anunciada con idéntica publicidad a su establecimiento. En cuanto a sus condiciones, derechos y obligaciones regirán los preceptos de esta ordenanza y otros concordantes.

Artículo 31

Los servicios regulares de uso especial serán regulados por el propio acuerdo de su establecimiento y subsidiariamente por esta ordenanza.

Artículo 32

Los itinerarios, paradas, frecuencias, etc., de los servicios regulares temporales serán determinados por la Dirección de EMTSAM y anunciados en el momento de su establecimiento.

CAPÍTULO IV

DE LOS VEHÍCULOS

SECCIÓN 1.ª DE LOS VEHÍCULOS EN GENERAL

Artículo 33

Los vehículos prestarán servicios con las debidas condiciones de sanidad, limpieza y estado de conservación técnica, así como con revisión reglamentaria favorable de inspección técnica de vehículos.

Artículo 34

La limpieza exterior e interior de los vehículos habrá de ser adecuada y correcta, entendiéndose por tal, la que exige la persona usuaria y en su caso, lo que dispongan al efecto las normas sanitarias.

Artículo 35

El estado de conservación técnica habrá de ser el idóneo para una correcta explotación, y escrupuloso en los elementos mecánicos del vehículo que puedan afectar a la seguridad de las personas viajeras, transeúntes y al personal de agentes únicos.

Artículo 36

En general, la dirección de la EMTSAM adoptará cuantas medidas redunden en bien del servicio, procurando que los vehículos se encuentren en perfecto estado, que cumplan la normativa de accesibilidad vigente y controlando especialmente aquellos elementos que directa o indirectamente puedan ser causa de accidentes.

SECCIÓN 2.ª INTERIOR DEL VEHÍCULO

Artículo 37

Los vehículos se encontrarán dotados de avisos en lugares visibles que anuncien:

1. En el exterior, deberá llevar visible el número de vehículo y línea en la que presta servicio.
2. En el interior, se informará de manera resumida mediante pictograma, los derechos y deberes de las personas que usan el servicio de transporte.

Artículo 38

Los asientos del vehículo serán ocupados libremente por quienes accedan primero, sin reservas ni preferencias, salvo aquellas que se establezca con carácter excepcional por decisión expresa y motivada de la empresa y de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 de la presente ordenanza. En cualquier caso, las personas usuarias no podrán exigir viajar sentadas.

Artículo 39

Los vehículos con aire acondicionado en funcionamiento deberán tener las ventanillas cerradas, por razones de eficiencia energética, salvo que por razones sanitarias se aconsejara lo contrario.

Artículo 40

Todos los autobuses dispondrán de asientos reservados para personas de movilidad reducida. Asimismo, el vehículo dispondrá de un espacio habilitado para las sillas de ruedas, que podrá ser compartido para otros usos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 de la presente ordenanza y en cumplimiento de lo dispuesto en el anexo V, Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

El autobús instalará al menos una máquina validadora de títulos de viajes situada en el interior del autobús de modo que puedan hacer uso de ellas las personas usuarias de sillas de ruedas. Se instalará preferentemente en las proximidades de la puerta o puertas de servicio accesibles y se situará el efecto de la validación a una altura máxima de 1,20.

Asimismo, los autobuses contarán con los medios para proporcionar la información a todas las personas que viajen en el mismo.

En general, por parte de EMTSAM se garantizará en la prestación del servicio de transporte público, los medios posibles para que todas las personas con discapacidad puedan acceder al mismo.

CAPÍTULO V

INSTALACIONES FIJAS

Artículo 41

Los refugios de paradas instalados por la EMTSAM, deberán ser conservados por esta en adecuado estado, que asegure su correcta utilización por la persona usuaria.

Artículo 42

Las señalizaciones de paradas deberán ser claras y colocadas en lugares visibles, procurándose unificación de diseño. Su contenido será conforme con la presente ordenanza y línea a que se encuentre afecta.

TÍTULO TERCERO

Personal del servicio

CAPÍTULO I

NORMAS GENERALES

Artículo 43

Todo el personal de la empresa que se encuentre directa o indirectamente relacionado con las personas usuarias, deberá ir uniformado, de acuerdo con las normas que a tal efecto determine la dirección de EMTSAM y su convenio colectivo.

Artículo 44

El personal de la empresa municipal a que se refiere el artículo que antecede, actuará en todo momento con educación y respeto hacia la persona usuaria, tratándola con la debida atención y cortesía, de acuerdo con las indicaciones sobre calidad de servicio establecido por la empresa.

Artículo 45

Queda totalmente prohibido fumar o vapear en el interior del autobús.

Artículo 46

Entre el personal de la empresa municipal se observará en todo caso el respeto mutuo, sin perjuicio de la atención a la situación jerárquica por razón del servicio, y eludirán cualquier discusión en acto de servicio.

Artículo 47

Si no coincidiese el criterio seguido por distintas personas trabajadoras de EMTSAM, prevalecerá la opinión de la persona empleada de superior categoría, sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar.

Artículo 48

En caso de disparidad de criterio en cuanto al servicio entre una persona empleada de la EMTSAM y una usuaria, prevalecerá la decisión de la primera, sin perjuicio de que la persona usuaria tendrá la posibilidad de formular la reclamación si lo cree oportuno, de acuerdo con lo previsto en el título quinto de la presente ordenanza.

Artículo 49

Ordinariamente, ninguna persona trabajadora podrá ser amonestada en acto de servicio, sino al término de su jornada de trabajo. Si la falta presuntamente cometida revistiese extrema

gravedad o exigiera una solución inmediata, será relevada tan pronto sea posible, con independencia de la categoría que ostente.

Artículo 50

El personal ingeniero técnico, jefatura de tráfico, inspección, agentes únicos, deberá velar por el cumplimiento de las normas y disposiciones vigentes que afecten a la prestación del servicio, comunicando, si procede, las infracciones a la autoridad.

CAPÍTULO II

PERSONAL DE INSPECCIÓN

Artículo 51

El personal de inspección tendrá por misión cuanto le sea encomendado por la dirección de EMTSAM y el convenio colectivo vigente. Constituirán la máxima autoridad de la empresa mientras permanezcan en el vehículo y sus decisiones serán acatadas por las personas viajeras y agentes únicos, siempre que sean relacionadas con el servicio, sin perjuicio de las reclamaciones que contra las mismas procedan, que serán formuladas de conformidad con las disposiciones contenidas en el título quinto de la presente ordenanza.

Artículo 52

Será cometido específico del personal de inspección controlar que las personas usuarias estén en posesión del título de viaje correspondiente, a las que se podrá exigir su presentación.

Cualquier irregularidad que observe, quedará anotada y reseñada en el parte correspondiente, sin que pueda amonestar públicamente al personal agente único. En cuanto a la persona viajera, se adoptarán las medidas que procedan en función de las circunstancias concurrentes.

Artículo 53

Además, el personal de inspección:

- Cumplirá con máximo rigor cuantas disposiciones obliguen a la plantilla.
- Efectuará la inspección con las mayores garantías de eficacia, procurando no incomodar al público.
- Velará porque el personal de la empresa dé cumplimiento a las disposiciones vigentes y, concretamente, a cuanto establece esta ordenanza.
- Adoptará las medidas que exijan las circunstancias y, especialmente, regulará las frecuencias de líneas, cuando por fuerza mayor (falta, enfermedad, accidente, etc.), falte algún vehículo de los asignados, dividiendo, entre los que queden en línea, el tiempo de frecuencia del que no presta servicio, y dará parte de todas las anomalías que observe.
- Se responsabilizará de las irregularidades que debiendo conocer, no hubiere reflejado en el parte o adoptado las medidas indicadas en cada caso.
- Gestionará la atención de los vehículos averiados en línea a través del coche taller, al objeto de procurar la menor afectación del servicio público.

Las actuaciones antes mencionadas, se podrán llevar a cabo bien de manera presencial o bien mediante el Sistema de Ayuda a la Explotación, según corresponda.

Artículo 54

La dirección de EMTSAM podrá redactar otras instrucciones a las que deberá ajustarse el personal de inspección en el desempeño de sus funciones.

CAPÍTULO III

AGENTES ÚNICOS

Artículo 55

La misión del personal agente único se concreta en el texto articulado del convenio colectivo vigente de EMTSAM, y, específicamente, por las disposiciones emanadas por parte de la Dirección de la empresa. En el cumplimiento de sus funciones, actuará conforme a las disposiciones legales vigentes, en especial observarán la normativa de circulación y lo previsto en esta ordenanza.

Artículo 56

El personal agente único no deberá intervenir en discusiones o comentarios, o conversar con el público, excepto cuando se trate de contestar a cuestiones relacionadas con el servicio que se presta. Esta prohibición afecta asimismo al resto del personal de EMTSAM que trate de dialogar con la o el agente único.

Artículo 57

El grupo de personal de agentes únicos actuarán conforme a lo preceptuado en esta ordenanza, siguiendo las instrucciones de la dirección y las órdenes recibidas de sus mandos (inspección, jefatura de tráfico, ingenieros/as).

Artículo 58

El personal agente único, en el caso en el que por cualquier circunstancia técnica no funcione la rampa de acceso al autobús de manera automática, deberá desplegar la rampa de manera manual siempre que las medidas de seguridad lo permitan.

TÍTULO CUARTO

Viaje en los vehículos de la empresa

CAPÍTULO I

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 59

Toda persona que dé cumplimiento a los requisitos exigidos por la normativa vigente y se encuentre en posesión de los títulos de transporte en vigor (billete ordinario, tarjeta multiviajes, tarjeta estudiante/joven, tarjetas oro y resto de tarjetas personalizadas), tiene derecho a utilizar los vehículos de EMTSAM que se hallen prestando servicio ya sea regular o especial.

Artículo 60

La persona usuaria tiene derecho a:

- a) Presentar contra las decisiones adoptadas por el personal de la empresa la oportuna reclamación, acompañando el correspondiente título de transporte que podrá presentar, bien por medios electrónicos a través de la web o bien en soporte papel en cualquiera de las instalaciones o en los centros de información que tiene distribuidos EMTSAM en la red urbana.
- b) Que se le expida el billete cuando abone su importe, en caso de usar billete ordinario para el pago, y a reclamarlo al agente único si no se lo entregara. En el caso en el que abone el pago con tarjeta de crédito o débito podrá disponer de un recibo del pago efectuado a EMTSAM que será facilitado por medios electrónicos.

- c) Ser transportada con el solo requisito de portar un título de transporte válido, pudiendo elegir entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, conforme a las tarifas vigentes siempre y cuando el vehículo tenga disponibilidad de espacio y plazas.
- d) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que le sean solicitadas en asuntos relacionados con el servicio.
- e) Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en las debidas condiciones de comodidad, higiene, seguridad y accesibilidad.
- f) Estar amparada por los seguros obligatorios afectos a la circulación de vehículos de transporte urbano.

En todo caso, cualquier persona que utilice los servicios de transporte público urbano tiene derecho a ser tratada con la debida corrección y respeto.

Artículo 61

De forma general, será obligación de la persona usuaria dar cumplimiento y respetar las normas de seguridad en la circulación y las contenidas en la presente ordenanza. Asimismo, deberá:

- a) Portar título de transporte válido sometido a control de entrada en los términos establecidos en esta ordenanza, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición del personal empleado de EMTSAM.
- b) Solicitar con antelación suficiente la parada del vehículo levantando la mano si se encuentra en parada múltiple (aquellas en las que pase más de una línea), respetando para subir al autobús el turno que le corresponda según el orden de llegada a la parada, absteniéndose de ascender cuando haya sido advertido por el personal de conducción de que el vehículo está completo.

En caso de que la persona viajera desee bajar en la siguiente parada, deberá pulsar el timbre con la suficiente antelación que permita una parada segura y dirigirse a la salida en ese mismo instante, dado que el personal de Agente Único detendrá el vehículo en la parada el tiempo mínimo necesario para la subida y bajada de personas viajeras al objeto de no demorar el viaje al resto del pasaje. Si no avisara, el vehículo no interrumpirá su trayecto.

- c) Acceder al autobús por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de descenso, salvo en los vehículos y en las horas en las que la empresa excepcionalmente tenga establecido lo contrario.
- d) Descender del vehículo por las puertas destinadas al efecto. Las personas de movilidad reducida podrán descender por la puerta destinada al ascenso de viajeros. En las paradas de final de trayecto todas las personas tendrán que descender del vehículo.
- e) Respetar las reservas de asiento para personas de movilidad reducida, personas de avanzada edad, embarazadas o con movilidad reducida temporal.
- f) Viajar en los sitios que tenga habilitados para ello.
- g) No discutir con el personal de la empresa, aceptando sus decisiones, sin perjuicio de su derecho a formular la reclamación que estime correspondiente.
- h) Usar los elementos del vehículo con el cuidado y uso debido, absteniéndose de manipular, sin causa justificada, cualquier dispositivo, en particular los de seguridad y socorro instalados en el vehículo para utilizar en caso de emergencia.
- i) Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con el resto de las personas viajeras que pueda alterar la prestación del servicio de transporte público o distraer al personal de conducción.
- j) No obstaculizar el acceso de las demás personas viajeras al interior de los vehículos.
- k) Pasar hacia el fondo del autobús, según van ascendiendo al mismo, a los efectos de facilitar la ocupación de los espacios libres del autobús.

Artículo 62

La espera del vehículo en las paradas debe hacerse por riguroso orden de llegada, de forma que se permita subir al vehículo sin aglomeraciones ni atropellos.

Artículo 63

A la llegada del vehículo y una vez estacionado, el público ascenderá por la puerta delantera y descenderá del autobús por la puerta trasera y/o la central, salvo las personas usuarias con movilidad reducida, que podrán descender de los autobuses por la puerta de entrada para evitar su desplazamiento a lo largo del vehículo. En los vehículos con una sola puerta, el público subirá al mismo una vez bajen quienes lo deseen.

Artículo 64

La persona usuaria situada en una parada con múltiples líneas si desea subir al vehículo, deberá levantar la mano con tiempo suficiente para que el personal de agentes únicos pueda detener el vehículo con seguridad teniendo estos la obligación de abrirle la puerta de entrada, a no ser que su capacidad no lo permita.

Si el vehículo fuese casi completo y no admitiese más que a determinadas personas viajeras, el personal de agentes únicos señalará el número de las que pueden subir. Tal indicación será rigurosamente observada.

Artículo 65

No se permitirá subir al vehículo en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Portando bultos que no puedan ser llevados por quienes los trasladen, molesten a personas viajeras u ocupen el espacio destinado al tránsito. Únicamente podrán transportarse materiales de unas dimensiones aproximadas de 1,5 metros de altura, 0,60 metros de base y 0,30 metros de ancho, a excepción de los empleados por el personal del servicio de la empresa pública estatal de Correos. No obstante, estos bultos en ningún caso podrán situarse en los espacios reservados para personas con movilidad reducida, cuando estos vayan a ser ocupados.
- b) No podrá acceder ningún tipo de elemento o vehículo con motor de explosión.
- c) Llevando animales, con excepción de los perros de asistencia en las condiciones establecidas en la Ley 11/2021, de 28 de diciembre, por la que se regulan los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía y de los pequeños animales domésticos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66 de la presente ordenanza.
- d) Portando sustancias explosivas o peligrosas.
- e) Encontrándose desaseado, sin la indumentaria adecuada, en estado de embriaguez o afectado de drogadicción manifiesta y, en general, en cualquier estado o situación que atente contra el respeto debido al resto de personas viajeras.

Sin perjuicio de lo anterior, se establecen las siguientes condiciones de acceso en las situaciones que se contemplan a continuación:

1. La persona usuaria con un carrito bebé, en la medida de lo posible, deberá acceder al vehículo con el carrito plegado y sostener el bebé en brazos. En el caso de que no sea posible plegar el carrito bebé, podrá acceder al vehículo con este abierto y situarlo en el espacio habilitado, siempre que no esté ocupado. Los carritos de bebé deberán utilizar los elementos de seguridad que incorpora el vehículo y permanecerán en el espacio habilitado para la silla de ruedas siempre y cuando no sea requerido dicho espacio por otra persona usuaria con silla de ruedas que solicite acceder al vehículo.

Asimismo, el acceso a los autobuses con coches, sillas o carritos dobles estará supeditado a que el tamaño de estos permita su ubicación en el lugar habilitado para las sillas de ruedas o plataforma central, sin invadir el espacio de pasillo destinado a la circulación del resto del pasaje.

La persona que acompañe al bebe deberá adoptar todas las medidas de seguridad y cuidado posibles. Será responsable de que lleve el cinturón abrochado y el carrito los mecanismos de freno activados y deberá situarse lo más próxima posible.

Por motivos de seguridad, no podrán acceder al vehículo los cochecitos dobles en los que las y los niños viajen uno frente a otro.

2. Las bicicletas y patinetes eléctricos podrán acceder al autobús siempre que sean plegables y se transporten en su funda, para evitar riesgos de daños por aristas vivas y en ningún caso podrán situarse en los espacios reservados para personas con movilidad reducida, cuando estos vayan a ser ocupados.
3. Las personas que se desplacen con andadores podrán acceder a los autobuses por la puerta delantera o por la que disponga de rampa, cuando así lo soliciten en función de sus condiciones personales de movilidad. Las personas usuarias con andador se acomodarán preferentemente en los asientos reservados para personas con movilidad reducida, dejando el andador inmovilizado en el espacio más próximo que resulte adecuado para su ubicación y reúna las condiciones precisas para garantizar que no cause molestias o al resto del pasaje, procediéndose a su plegado siempre que sea posible. En ningún caso, se utilizará el andador como asiento. El descenso se efectuará por la puerta central o trasera y se procederá al despliegue de la rampa cuando resulte necesario.
4. Las personas usuarias de sillas de ruedas eléctricas podrán subir en el autobús, por la rampa central, siempre que la longitud de la silla no supere los 1,30 m de longitud y que el conjunto “silla - persona usuaria - carga” no supere los 250 kg de peso.

Las personas usuarias de scooters eléctricos, para poder acceder a los autobuses, deberán presentar al Agente Único la tarjeta identificativa solicitada previamente en EMTSAM y llevar el vinilo de control para el vehículo, en un sitio visible.

El scooter o la silla eléctrica solo podrá situarse en el espacio destinado para la silla de ruedas. En cualquier otra posición no se podría garantizar la estabilidad de este y, por tanto, la seguridad tanto de la persona usuaria, del scooter o silla, como del resto del pasaje. Igual que en el caso anterior, podrán subir en el autobús por la rampa central, siempre que no supere los 1,30 m de longitud y que el conjunto “scooter - persona usuaria - carga” no supere los 250 kg de peso.

Una vez en el autobús, las personas usuarias de scooters o sillas deberán accionar el freno de estacionamiento y, si es posible, desconectar la batería. Deberán colocarse en función a las medidas de anclaje que disponga el vehículo en los espacios habilitados, sin interrumpir el paso y adoptando medidas necesarias de seguridad.

En el supuesto de no cumplir las medidas de seguridad indicadas, la persona titular de la tarjeta acreditativa será responsable de cualquier daño que se pudiera producir durante el viaje.

En caso de personas con discapacidad y movilidad reducida que se desplacen en scooter eléctrico, cuya estancia en Málaga sea por un tiempo determinado, deberán presentar su DNI al conductor para verificar que no residen en Málaga y será el conductor del autobús el que compruebe si el scooter cumple las medidas de seguridad para desplazarse en el autobús:

- Longitud inferior a 1,30 metros.
- Menos de 250 kg (scooter/silla + usuario/a + carga).
- Freno de estacionamiento.
- Posibilidad de maniobrar en sentido contrario de la marcha, sin interrumpir el paso de viajeros.

En cualquier caso, tendrán prioridad las personas en silla de ruedas (PMR) en atención a la legislación básica estatal, en tanto en cuanto no sea modificada la misma y/ o desarrollada por una norma autonómica que establezca otras reglas de uso del espacio habilitado en el autobús para ello.

Artículo 66

Podrán acceder al autobús los perros de acompañamiento y guía, las personas usuarias con discapacidad visual, auditiva, con trastornos del espectro o personas con trastornos diabéticos y epilépticos de acuerdo con lo previsto en la Ley 11/2021, de 28 de diciembre, por la que se regulan los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía.

La persona usuaria de un perro de asistencia deberá ocupar, preferentemente, los asientos reservados para personas con movilidad reducida. El perro deberá llevarse tendido a los pies o al lado de la persona usuaria.

El perro de asistencia no debe ser considerado para el cómputo del número de plazas autorizadas para el vehículo. La persona usuaria estará exenta de pagar ningún billete ni gasto adicional por el acompañamiento del perro.

La persona que lo lleve a su cargo se hace responsable de las molestias y daños que pueda ocasionar el animal. Deben ir con la documentación y en las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad previstas en la legislación vigente.

Independientemente de los perros de acompañamiento y guía de personas con discapacidad visual, el transporte autorizado se limitará a pequeños animales domésticos, cuyo peso máximo no exceda de 10 kg. Se admitirá como máximo un solo animal por viajero, siempre dentro de una jaula, o elemento transportín u otro tipo de contenedor cerrado y homologado que permita un transporte seguro para el animal, cuyas dimensiones máximas no superen 60 x 35 x 35 cm y que dispongan de algún dispositivo que permita contener y retirar los residuos, y no produzcan molestias por su olor o ruido, o en general al confort de las restantes personas viajeras.

Artículo 67

La persona usuaria tan pronto suba al vehículo deberá abonar el billete o cancelar la tarjeta. Procurará la máxima rapidez en esta operación, y llevar preparada la tarjeta con viajes o el importe exacto del billete.

En el caso del abono en efectivo del viaje, el personal agente único no tiene obligación de cambiar a la persona usuaria una cantidad que exceda del importe del billete inmediatamente superior al importe total a cobrar.

Artículo 68

La persona usuaria deberá adoptar las medidas de seguridad debidas en el interior del vehículo a fin de evitar accidentes o causación de daños personales. Asimismo, no podrá situar fuera del vehículo, a través de puertas o ventanillas, parte de su cuerpo y deberá agarrarse a los asideros o las barras de protección que existan en el vehículo.

Artículo 69

El vehículo deberá ser desalojado por la totalidad de las personas viajeras en las paradas finales de línea. Por tanto, quienes deseen continuar, deberán bajar y aguardar turno para subir de nuevo al vehículo, como si lo hicieran por primera vez, a todos los efectos.

Artículo 70

Las personas viajeras que por cualquier circunstancia no pudieran abonar su billete, habrán de apearse del autobús a requerimiento del personal agente único.

Artículo 71

Una vez abonado el billete o cancelada la tarjeta de abono, la persona usuaria deberá entrar en el vehículo sin dejar espacios libres que dificulten su circulación interior, en la medida que las circunstancias lo permitan.

Artículo 72

Las personas viajeras deberán comportarse en el vehículo con corrección y respeto, tanto hacia las demás personas usuarias como hacia el personal de conducción.

Artículo 73

Las personas viajeras no deberán realizar dentro del vehículo los siguientes actos:

- a) Fumar o vapear en el interior de los vehículos. Tal prohibición será sancionada con la imposición de una multa en la cuantía que se determine por el excelentísimo Ayuntamiento en el ejercicio de la potestad sancionadora.
- b) Producir ruidos innecesarios, como gritar, cantar.
- c) Conversar con el personal de conducción durante el trayecto, salvo que sea indispensable para solicitar información.
- d) Arrojar en el interior del vehículo, papeles u otros objetos.
- e) Comer o beber.
- f) Abrir las ventanas en vehículos con aire acondicionado en funcionamiento, salvo que por motivos sanitarios se aconsejara lo contrario.
- g) No discutirán con el personal empleado de la empresa, acatando sus decisiones, sin perjuicio de la posibilidad de plantear la reclamación que a su derecho estimen conveniente, ya sea bien por medios electrónicos a través de la web o bien en soporte papel en cualquiera de las instalaciones o en los centros de información que tiene distribuidos EMTSAM en la red urbana, si lo estiman procedente.

En general, las personas usuarias deberán hacer un uso adecuado del vehículo y deberán evitar comportamientos irrespetuosos e incívicos que alteren la prestación del servicio público e incomoden al resto de personas pasajeras.

Artículo 74

Las personas viajeras deberán mostrar su billete o tarjeta de abono (bonos...), cuantas veces sean requeridas por el personal de la empresa, en buen estado, sin roturas o deterioros que hagan imposible su cancelación.

Artículo 75

La persona usuaria que, una vez pasado al interior del vehículo, se encuentre sin billete solicitará uno nuevo al agente único, previo pago de su importe, con independencia de que tal medida le obligase a abandonar el asiento que ocupaba, al que podrá tener acceso otra persona usuaria.

Artículo 76

Si a requerimiento de un o una agente único o personal de inspección, la persona usuaria no presentara su billete, tarjeta cancelada o el carnet de identidad que le habilite utilizar una determinada tarjeta, deberá abonar un billete ordinario. Además, será sancionada con la imposición de una multa cuya cuantía será determinada por el excelentísimo Ayuntamiento en el ejercicio de la potestad sancionadora por quien tenga atribuida tales funciones según se contempla en la ley de bases de régimen local.

Si no realizase el pago en el momento, deberá abandonar el vehículo de inmediato a fin de evitar mayor trastorno en la prestación del servicio público y evitando molestias al resto de personas viajeras.

Artículo 77

La persona usuaria que se encuentre en el interior del vehículo sin título válido, será sancionada con la imposición de una multa cuya cuantía se determinará por el órgano competente del excelentísimo Ayuntamiento en aplicación de la Ley de Bases de Régimen Local y dentro de los límites legalmente establecidos y ello, sin perjuicio de otras responsabilidades en que pudiera haber incurrido conforme la normativa vigente.

CAPÍTULO II**VIAJES GRATUITOS O BONIFICADOS EN LOS VEHÍCULOS DE LA EMPRESA****Artículo 78**

Solo podrán viajar gratuitamente aquellas personas que tengan derecho a ello, según las disposiciones vigentes o por acuerdos en vigor legalmente adoptados.

Artículo 79

Tendrán derecho a viajar gratuitamente aquellas personas que reúnan las condiciones recogidas en el convenio colectivo de EMTSAM, siempre que al pasar al interior del vehículo presenten el carné correspondiente al personal agente único o justifiquen su entrada de la forma que previamente organice la empresa.

Artículo 80

Asimismo, podrán viajar gratuitamente la Policía y Guardia Civil, debidamente uniformados, así como el Cuerpo Superior de Policía si muestra al agente único el carné o placa, todos ellos encontrándose de servicio.

Artículo 81

Las personas menores de tres años tienen derecho a viajar gratis siempre que vayan acompañados de otra persona en posesión del billete correspondiente y no ocupen asiento.

Artículo 82

Las tarifas especiales y bonificadas, tan solo se aplicarán a las personas usuarias que se encuentren en circunstancias o reúnan requisitos que determinen los acuerdos de implantación de estas.

Artículo 83

La persona titular que ejerciese indebidamente los derechos que como usuaria del servicio que se mencionan en el presente capítulo, podrá verse privada de aquellos indefinidamente o por el tiempo que se acuerde.

Artículo 84

El personal de inspección y de agentes únicos podrán retirar cautelarmente las tarjetas personalizadas bonificadas en caso uso indebido.

CAPÍTULO III**ACCIDENTES****Artículo 85**

En caso de producirse un accidente en un vehículo de la empresa, se dará conocimiento al centro de control e información, que impartirá las instrucciones pertinentes, debiendo observarse las siguientes normas de carácter general:

ACCIDENTE SIN DAÑOS A PERSONAS

Si producido el accidente se comprueba que no existen daños a personas (ni en personas viajeras, ni ocupantes del vehículo contrario) se cumplimentará el parte de accidente interno, solicitando a la persona conductora del vehículo contrario los datos necesarios, al mismo tiempo que se anotarán los propios (autobús de la EMTSAM y personales del agente único). Si fuera posible, el parte que se emita del accidente será suscrito además por la firma de dos testigos.

En todo caso, dada la inexistencia de lesiones personales, se procurará emplear el menor tiempo posible en la gestión de los trámites, a fin de continuar el viaje a la mayor brevedad, avisando en ese momento al centro de control e información.

ACCIDENTES CON PERSONAS HERIDAS DE CARÁCTER LEVE

Si producido el accidente, se comprueba que se han causado lesiones de carácter leve en algunas personas, se observarán las siguientes normas:

- Se comunicarán los hechos al centro de control e información, que procurará los medios para trasladar inmediatamente a las personas lesionadas a un centro sanitario.
- Se cumplimentará el correspondiente parte de la misma forma que en el caso anterior y, si es posible, se incluirán además los datos personales de las personas lesionadas.
- Se enviará desde el centro de control a un o una inspectora de EMTSAM para que colabore con el personal agente único en la ejecución de los trámites anteriores.
- Se informará a las personas usuarias acerca de cómo proceder y, en caso de no estar conformes, se comunicará que pueden formular la reclamación correspondiente en la forma que proceda.
- Se continuará el viaje tan pronto como sea posible, avisando en ese momento al centro de control e información.

ACCIDENTES CON PERSONAS HERIDAS GRAVES O MORTALES

Si producido el accidente, se comprueba la existencia de personas heridas con apariencia grave o mortal, se actuará de la siguiente forma:

- Se comunicarán los hechos al centro de control e información, que informará de los mismos al juzgado de guardia en caso de accidente mortal, o al servicio de urgencias de la Seguridad Social y a la Policía Local, en caso de heridos graves.
- En el primer caso, la o el juez de guardia ordenará lo procedente.
- En el segundo, se procurará que nadie mueva a las personas heridas hasta que llegue el personal sanitario que los trasladará al centro más cercano.
- En cualquiera de ellos, al igual que en el caso anterior, el centro de control enviará a una o un inspector para que ayude al personal agente único a realizar los restantes trámites descritos.

Artículo 86

Si las personas usuarias produjeran daños en el vehículo tales como rotura de cristales, etc., deberá formularse el correspondiente parte, que recogerá la explicación de los hechos, datos del causante y, si ello fuera posible, dos testigos.

Artículo 87

En todos los supuestos previstos en el presente capítulo, las personas usuarias deberán colaborar con el personal de la empresa para su mejor y más rápida solución.

Artículo 88

En caso de que fuere necesario, el personal de EMTSAM, procurará la intervención de agentes de la autoridad, a quienes se solicitarán sus datos de identificación que serán consignados en el parte correspondiente.

CAPÍTULO IV

OBJETOS PERDIDOS

Artículo 89

Cualquier persona viajera que crea haber extraviado algún objeto en un vehículo de EMTSAM, podrá interesar su recuperación en sus oficinas, donde, caso de encontrarse, estará durante dos años

a disposición de quien acredite ser la persona propietaria, salvo que la naturaleza del objeto no permita su conservación en ese periodo de tiempo. Transcurridos los cuales será devuelto a quien lo hubiese hallado o, en su defecto, al personal de EMTSAM que se hizo cargo de este.

TÍTULO QUINTO

Reclamaciones y escritos

Artículo 90

Toda persona que desee formular reclamación mediante medios telemáticos o presencialmente, sobre cualquier anomalía que considere existe en la prestación del servicio o en relación con el personal de la plantilla de la empresa, podrá hacerlo a través de la web de la empresa, en los centros de control e información de esta, o en sus oficinas, donde el personal correspondiente entregará copia de la reclamación que formule.

Se tramitarán igualmente las reclamaciones que se reciban por cualquier otro conducto, siempre que quede constancia de su identificación por escrito.

Artículo 91

Una vez tramitada en forma la reclamación, si procede, la empresa comunicará al firmante la resolución adoptada.

Artículo 92

Contra la resolución que se adopte podrán ejercitarse las acciones y derechos previstas en la legislación vigente que en su caso correspondan.

TÍTULO SEXTO

Faltas y sanciones

Artículo 93

Las infracciones de los preceptos generales serán sancionadas de acuerdo con los mismos, trasladando, si procede, el tanto de culpa a los trabajadores u organismos correspondientes.

Artículo 94

Las faltas cometidas contra la presente ordenanza y disposiciones municipales serán sancionadas y comunicadas a la autoridad competente, que determinará su sanción.

Artículo 95

El incumplimiento de la presente ordenanza será sancionado igualmente por la autoridad municipal, quien atenderá para ello a las circunstancias en que los hechos se hayan producido y gravedad de la falta, con independencia de la responsabilidad penal, civil o administrativa en que se pudiera incurrir.

Artículo 96

La persona infractora, en cualquiera de los supuestos citados en los artículos precedentes, podrá ser obligada a bajar inmediatamente del vehículo, tomándose nota de sus datos al objeto de adoptar las medidas que sean pertinentes.

Cuando la gravedad del caso lo aconseje, se le pondrá a disposición de las y los agentes de la autoridad.



Disposición adicional

Única. A partir de la publicación de la presente ordenanza, la dirección de EMTSAM, se encargará de difundirla entre las personas usuarias y su plantilla.

Disposición final

Única. La presente ordenanza entrará en vigor después de su publicación en el *Boletín Oficial de la Provincia de Málaga*, transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

5513/2023