

REGLAMENT DEL SERVEI DE TRANSPORT DE L'AUTOBÚS URBÀ DEL MUNICIPI DE TARRAGONA

SUMARI

Exposició de motius

Títol preliminar. Disposicions generals

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

Article 2. Caràcter públic del servei

Article 3. Definicions

Títol I. Accessibilitat universal

Article 4. Elements que promouen l'accessibilitat

Article 5. Garantia d'accessibilitat i mobilitat

Article 6. Consideració de persones viatgeres amb mobilitat reduïda

Article 7. Accés de persones amb mobilitat reduïda

Article 8. Seients i espais reservats al vehicle

Títol II. Drets i obligacions dels usuaris o usuàries

Article 9. Drets dels usuaris o usuàries

Article 10. Accés d'objectes i bicicletes

Article 11. Accés de cotxets

Article 12. Accés d'animals de companyia

Article 13. Obligatorietat del títol de transport

Article 14. Deures de les persones viatgeres

Article 15. Ús indegut del servei

Article 16. Ús fraudulent de determinats títols de transport

Article 17. Prohibicions

Article 18. Inspecció per part del personal EMT

Títol III. Règim sancionador

Article 19. Règim sancionador

Article 20. Infraccions lleus

Article 21. Infraccions greus

Article 22. Servei d'atenció a les persones usuàries

Article 23. Publicitat del Reglament

Disposició final

Exposició de motius

L'objecte d'aquest Reglament és determinar les condicions generals d'utilització pels usuaris o usuàries dels serveis de transport públic col·lectiu de viatgers de superfície que discorren íntegrament a l'àmbit del terme municipal de Tarragona, de conformitat amb allò que determinen les disposicions de la Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor, i el seu Reglament aprovat pel Decret 319/1990, de 21 de desembre, així com els articles 40, 41, 142.i) i 143.1 de la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres, l'article 201.1 del seu Reglament, aprovat pel Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, i la legislació aplicable en matèria de drets i deures dels consumidors i usuaris.

També hi resulten aplicables la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, pel que fa als drets i deures dels consumidors i usuaris, així com la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, quant a les condicions d'accessibilitat del transport públic de viatgers, i la normativa que la desplega.

D'acord amb l'art. 86 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, es declara a favor de les entitats locals el servei del transport públic de viatgers, de conformitat amb el que preveu la legislació sectorial.

L'Ajuntament de Tarragona presta el servei públic de transport col·lectiu urbà de manera directa mitjançant l'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS PÚBLICS DE TARRAGONA, SA, de capital íntegre de l'Ajuntament de Tarragona.

D'acord amb la normativa jurídica esmentada en el preàmbul i prenent en consideració la Carta europea d'autonomia local (articles 3.1 i 4.4), l'Ajuntament té la competència per establir la gestió i l'ordenació dels serveis urbans de transport de viatgers tant pel que fa a les línies, els itineraris, les parades, els horaris i les tarifes com a tots aquells aspectes que tinguin relació amb el servei, i és sobirà per establir la reglamentació del servei.

L'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local, estableix la competència del municipi per a la gestió i l'ordenació dels serveis urbans de transport de persones viatgeres, defineix aquest servei com a essencial i l'article 86.2 declara la seva reserva a favor de les entitats locals.

En l'exercici de les competències legalment atribuïdes, l'Ajuntament de Tarragona aprova el present Reglament, marc regulador del servei de transport urbà que presta.

Partint del fet que una configuració del servei accessible a qualsevol persona en un entorn amigable, segur i confortable per a tothom incideix en la qualitat de vida, aquest Reglament estableix els requisits per garantir un servei de transport accessible a qualsevol persona, complint les condicions i especificacions per a cada un dels moments i espais de la cadena de transport: les infraestructures o instal·lacions fixes,

els vehicles, el sistema d'informació, senyalització i orientació, i finalment la prestació del servei pròpiament dit.

TÍTOL PRELIMINAR

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

Aquest Reglament té per objecte regular el servei públic regular de transport urbà de viatgers mitjançant autobusos, així com determinar les condicions generals d'ús dels viatges d'aquest servei.

L'àmbit territorial d'aplicació d'aquest Reglament és el terme municipal de Tarragona, sense perjudici de l'aplicació en altres àmbits territorials autoritzats o convinguts.

Article 2. Caràcter públic del servei

El servei de transport urbà de persones viatgeres és de caràcter públic, per la qual cosa té dret a utilitzar-lo qui vulgui, sense altra limitació que les condicions i les obligacions que assenyali el present Reglament i la normativa vigent en la matèria.

L'Ajuntament de Tarragona ha d'utilitzar totes les eines al seu abast per garantir l'accessibilitat i la mobilitat en el seu servei.

Article 3. Definicions

Als efectes del que estableix aquest Reglament, s'entén per:

Viatger/a: Una persona des del moment en què embarca al vehicle que presta el servei, durant el trasllat i fins que desembarca en una altra parada.

L'accés a la condició d'usuari o usuària és lliure i general per a tota la ciutadania, sense que puguin ser discriminats per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Itinerari: Els recorreguts preestablerts dels autobusos. Tenen la identificació de línies que han d'estar senyalitzades amb una combinació de números que incloguin una denominació particularitzada, i estan dotats dels seus corresponents llocs de parada degudament senyalitzats.

L'EMT ha de formular la proposta de configuració de les línies —recorreguts i parades— i la seva eventual modificació amb motiu d'obres o esdeveniments

especials, entre d'altres. Igualment, té l'obligació de donar publicitat a aquesta informació per a un coneixement general de la població.

Parades: Els espais destinats per a l'aturada dels autobusos per recollir les persones usuàries o perquè puguin baixar del vehicle. Han d'estar degudament senyalitzades i s'hi ha de trobar fàcilment visible l'itinerari complet de la línia, la informació d'horaris i qualsevol altra indicació que l'EMT consideri oportuna en relació amb la prestació del servei. Les parades de fi de trajecte són aquelles que determinen el final del dret de transport per al viatge abonat o bitllet i en les quals els vehicles han de quedar buits de viatgers o persones usuàries.

En el cas de línies on les parades d'anada i tornada no siguin la mateixes, les parades de fi de trajecte no determinen el final del dret del transport.

Vehicles: El mitjà de transport habilitat per al transport públic urbà de persones. Els vehicles utilitzats per a la prestació del servei han d'estar homologats, complir de manera rigorosa les revisions i els manteniments reglamentaris, disposar de la corresponent assegurança obligatòria en vigor i estar en un estat de neteja adient per a una correcta prestació del servei.

Tots els vehicles han de disposar de senyalització externa i interna identificativa del seu número de vehicle i de la línia en la qual presten el servei, així com informació fàcilment visible al seu interior sobre els drets i les obligacions dels usuaris i usuàries, els títols i les tarifes, el telèfon, l'adreça del servei d'atenció a les persones usuàries i la seva pàgina web.

En cas d'un accident o avaria de l'autobús que impossibiliti la prestació del servei, l'EMT l'ha de substituir amb la màxima celeritat possible per tal que el servei pugui continuar amb normalitat. En determinats supòsits, ha de facilitar a les persones usuàries afectades la continuïtat del viatge amb altres vehicles de la mateixa línia o d'altres coincidents en l'itinerari pendent, sense cap cost addicional.

Accessibilitat universal: La condició que han de complir els entorns, els processos, els béns, els productes i els serveis, així com els objectes, els instruments, les eines i els dispositius, perquè siguin comprensibles, utilitzables i practicables per a totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la manera més autònoma i natural possible. Pressuposa l'estratègia de "disseny universal o disseny per a totes les persones", i s'entén sense perjudici dels ajustos raonables que s'hagin de adoptar.

Els sistemes de transport col·lectiu han de seguir la pauta de disseny de l'accessibilitat universal a fi de poder oferir un servei apropiat a qualsevol persona usuària potencial, prenent en consideració la diversitat humana i els requeriments corresponents que es plasmen en un conjunt d'especificacions tècniques de disseny accessible en cada una de les maneres de transport i en les seves mútues interaccions.

Persones amb mobilitat reduïda: Les persones que tenen limitada la capacitat de desplaçar-se o d'interaccionar amb l'entorn amb seguretat i autonomia per raó d'una determinada discapacitat física, sensorial o intel·lectual.

Plataforma: La zona de l'autobús més diàfana que la resta i a la qual s'accedeix directament des de l'exterior, dotada d'elements de subjecció i/o seients especials destinats al transport de persones que es desplacen amb cadira de rodes o altres persones amb mobilitat reduïda, i menors desplaçats amb cotxets.

Transport regular temporal d'ús general: Transport destinat a atendre trànsits de caràcter excepcional o conjuntural i de durada temporalment limitada, sense perjudici de la seva repetició periòdica.

Transport regular d'ús especial: Transport destinat a servir exclusivament a un grup específic de persones usuàries, com ara estudiants, escolars, treballadors i altres col·lectius.

TÍTOL I

ACCESSIBILITAT UNIVERSAL

Article 4. Elements que promouen l'accessibilitat

1. Els vehicles han d'estar dotats de sistemes d'accessibilitat que sempre estiguin disponibles i siguin accionables mitjançant els mecanismes establerts a aquest efecte.

2. Els vehicles, en funció de les seves característiques, han de disposar dels següents sistemes d'accés:

— Sistema d'inclinació agenollament per als autobusos de pis baix, que s'han d'utilitzar sempre abans d'activar la rampa, tret que les condicions orogràfiques no ho permetin, per facilitar que embarquin i desembarquin persones viatgeres amb mobilitat reduïda.

— Rampes per als autobusos de pis baix que puguin ser utilitzades, a més de per les persones viatgeres que es desplacin amb cadires de rodes, per aquelles que requereixin material ortoprotèsic per a la seva mobilitat (així com caminadors, crosses, etc.).

— Plataformes elevadores per als autobusos de pis alt, que s'han d'utilitzar per a l'accés de qui es desplaça amb cadira de rodes.

3. L'Ajuntament de Tarragona ha de promoure la inclusió de pictogrames i altres elements que facilitin la comprensió i utilització dels timbres de trucada i sistemes d'avís. Aquests sistemes

d'avís han de tenir un volum i un to adequats, de manera que no provoquin molèsties al personal de conducció.

4. L'Ajuntament de Tarragona ha de promoure que la informació sigui accessible a les pàgines web, a les APPs, als vehicles i a les parades. Així mateix, l'Ajuntament ha de promoure que als serveis d'atenció als usuaris es faciliti la comunicació amb sistemes augmentatius, tàctils i amb sistemes de suport a la comunicació oral i la llengua de signes, i altres dispositius que facin possible la comunicació.

5. Per al transport de persones amb dificultats visuals, els vehicles han d'estar dotats d'indicadors lluminosos i acústics a les portes d'entrada i d'altres sistemes per facilitar la seva localització i la identificació de la línia de l'autobús.

El conductor ha de facilitar la recollida d'aquells usuaris que pugui identificar com a persones amb discapacitat, en especial quan no pugui parar davant de la marquesina o pal de parada. Així mateix, cal proporcionar, de manera visual i sonora, informació de la pròxima parada, que ha de romandre en funcionament durant tot el recorregut.

Article 5. Garantia d'accessibilitat i mobilitat

L'Ajuntament de Tarragona ha d'adoptar les mesures oportunes per a l'adaptació del sistema de transport a les necessitats d'accessibilitat i mobilitat existents en cada moment que permetin a totes les persones fer ús d'aquest servei amb seguretat, comoditat i autonomia, mantenint una zona lliure d'obstacles davant de les portes d'accés i descens del bus d'acord amb la normativa vigent. Així mateix, ha de vetllar perquè la informació que s'ofereixi a les parades i als vehicles sigui accessible per a persones amb discapacitats sensorials.

Article 6. Consideració de persones viatgeres amb mobilitat reduïda

Es consideren persones viatgeres amb mobilitat reduïda, a l'efecte de la utilització de places i espais reservats a l'interior dels vehicles, les següents:

- Persones que es desplacin amb cadira de rodes.
- Persones amb dificultats de tipus sensorial (visió, audició, parla) o intel·lectual, o amb importants dificultats per utilitzar un servei de transport convencional.
- Persones que, per factors antropomètrics, tinguin una dificultat de maniobra que limiti la seva capacitat d'accés als diferents espais o ús dels seients.
- Persones amb malalties cardíaques o respiratòries, o altres malalties que dificultin la seva mobilitat.
- Persones d'edat avançada que tinguin problemes per desplaçar-se o no es puguin desplaçar amb autonomia.
- Dones en estat de gestació.

- Menors de quatre anys i la persona que els acompanyi.
- Persones amb membres immobilitzats, enguixats o amb crosses.
- Persones amb absència de mobilitat funcional i que presentin problemes per al desplaçament.
- En general, aquelles persones que, per les seves circumstàncies personals, no puguin viatjar dempeus sense risc per a si mateixes o per a tercers.

Article 7. Accés de persones amb mobilitat reduïda

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

Les persones viatgeres amb mobilitat reduïda que no puguin pujar el graó d'accés al vehicle ho han d'indicar a la persona que condueixi, que ha de facilitar-los l'embarcament i que puguin accedir al vehicle i baixar-ne per la porta que els proporcioni més comoditat i els obligui a fer un esforç físic menor.

Amb caràcter general, només es permetrà la permanència simultània de dues persones amb cadira de rodes a la plataforma del vehicle.

Les persones que es desplacen amb cadira de rodes tenen preferència en l'accés al vehicle respecte de les persones menors transportades amb cotxets, excepte que aquestes ja siguin a l'interior del vehicle.

Els elements auxiliars o de suport a les persones amb mobilitat reduïda, com ara els caminadors, s'han de subjectar adequadament durant el trasllat.

Els danys que aquests objectes puguin ocasionar a persones o a béns són responsabilitat de qui els porti, excepte que es provi la responsabilitat de l'empresa operadora de transports en el dany ocasionat.

Article 8. Seients i espais reservats al vehicle

Els seients del vehicle poden ser ocupats lliurement, sense cap preferència, excepte els expressament reservats per a persones amb mobilitat reduïda.

Els seients reservats per a persones amb mobilitat reduïda poden ser ocupats per la resta de persones usuàries mentre es trobin lliures i no siguin requerits per les primeres.

En cas d'ocupació indeguda, el conductor o conductora ha de requerir que aquests seients els utilitzin les persones per a les quals estan reservats.

TÍTOL II

DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS I USUÀRIES

Article 9. Drets dels usuaris i usuàries

1. Els usuaris o usuàries destinataris del servei de transport prestat per l'EMT incloses en l'àmbit d'aplicació del present Reglament són titulars dels drets establerts per la normativa de caràcter general i dels expressament inclosos en aquest Reglament.

2. En especial, són drets de les persones viatgeres els següents:

a) Ser transportades mitjançant un títol de transport vàlid en les condicions previstes en aquest Reglament i la normativa de transport aplicable.

b) Sol·licitar i obtenir, a les oficines i els centres d'atenció al client, un full de reclamacions, que ha d'estar en vigor, en el qual es pugui exposar qualsevol reclamació relacionada amb la prestació del servei.

c) Les persones amb diversitat funcional o amb mobilitat reduïda, la gent gran, les dones embarassades o les persones amb nadons als braços, i en general aquelles que no disposin d'autonomia suficient per moure's, així com les que pateixin alguna contingència en el transcurs del viatge, ser ajudades pel personal de l'EMT i utilitzar als vehicles els seients o els espais que els són reservats o tenir preferència per utilitzar-los.

d) Rebre un tracte atent, educat i cordial per part del personal de l'EMT.

e) Sol·licitar l'aturada del vehicle a les parades, prement el corresponent timbre avisador o fent una senyalització visual amb la mà des del carrer amb una antelació suficient que permeti la detenció no sobtada del vehicle.

f) En cas d'incidència que provoqui l'aturada de l'autobús, continuar el viatge a la mateixa línia, o en una altra d'itinerari semblant, sense que hagin de pagar aquest nou trajecte o hagin d'obtenir un bitllet de bescanvi.

g) Ser informades de cadascuna de les parades en el transcurs del viatge.

h) Ser ateses en qualsevol de les llengües oficials que escullin.

i) Exigir el compliment de les condicions de seguretat, salubritat i accessibilitat als vehicles, així com de la resta de previsions pel que fa al funcionament del servei establertes per aquest Reglament.

j) Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal derivada de qualsevol actuació o relació entre les persones usuàries i els serveis de l'EMT, en els termes establerts per la legislació vigent.

k) Recuperar els objectes perduts que s'hagin trobat als vehicles, després que se'n pugui acreditar la propietat o la legítima possessió. Aquests objectes han de ser entregats en el mateix estat en què hagin trobats pel personal de l'EMT, ja sigui a la seu de la pl. Imperial Tàrraco com a les cotxeres o als centres d'atenció al client.

Article 10. Accés d'objectes i bicicletes

1. Les persones viatgeres tenen dret a portar objectes de mides fins a 100 x 65 x 25 cm, així com bicicletes plegades. No obstant això, si són superiors a aquestes mides, se'n podrà autoritzar el transport i fixar les condicions específiques quant a la utilització dels serveis per als seus portadors, sempre que l'ocupació del vehicle ho permeti.

Cada usuari o usuària només pot transportar fins a un màxim de tres paquets o objectes. No s'admeten objectes que pel seu aspecte o condició puguin molestar o afectar el servei o la resta d'usuaris.

2. Les bicicletes no plegades únicament s'admeten als vehicles amb unes característiques que ho permetin. Solament s'admet una bicicleta per persona, fins a un màxim de dues bicicletes al vehicle de manera simultània.

En qualsevol cas, les persones amb cadira de rodes i les que portin menors amb cotxets tenen preferència sobre les bicicletes per a l'accés i l'ocupació de la plataforma del vehicle. Si aquesta plataforma ja està ocupada per una altra persona amb cadira de rodes o una persona menor transportada amb cotxet, les bicicletes no hi poden accedir.

Segons el que estableix l'apartat anterior, s'admeten les bicicletes plegades.

Article 11. Accés de cotxets

Les persones menors transportades amb cotxets s'admeten a tots els vehicles en què, per les seves característiques, sigui possible.

Les persones viatgeres que pretenguin accedir a l'espai reservat a la plataforma del vehicle i que transportin menors amb cotxets han de respectar la preferència de les persones que es desplacin amb cadira de rodes.

Els cotxets buits han d'anar plegats. No se'n permet l'accés si estan oberts. L'accés amb cotxets plegats s'ha de fer preferiblement per la porta davantera.

Article 12. Accés d'animals de companyia

Es permet viatjar al vehicle amb petits animals de companyia dintre de receptacles idonis.

S'exceptuen del que assenyala el paràgraf anterior els gossos pigall i d'assistència que estiguin acreditats per centres homologats per a aquestes funcions. Aquests animals poden viatjar en les condicions que estableixi la normativa d'aplicació en cada moment, junt amb la persona que assisteixin.

Article 13. Obligatorietat del títol de transport

1. Per a la utilització dels serveis, els usuaris o usuàries han de disposar del títol de transport corresponent degudament validat.

2. Les persones menors de quatre anys han de viatjar gratuïtament, si bé han d'estar proveïdes del títol habilitat denominat gratuït a l'efecte del còmput de places i de la cobertura de l'assegurança obligatòria establerta per la legislació de trànsit.

En cas de divergència sobre l'edat de la persona menor, prevaldrà el criteri del conductor o conductora, sense perjudici de la devolució de l'import del viatge si acredita que l'edat és inferior a quatre anys.

Les persones menors de quatre anys han d'anar acompanyades en tot moment per una persona que es responsabilitzi de la seva seguretat.

3. Es considera que les persones menors d'edat que accedeixin al vehicle sense la companyia d'una persona major d'edat han estat autoritzades per la seva mare, pare o tutor a tots els efectes, i per tant viatgen sota la responsabilitat de qui les hagi autoritzat.

4. Els títols poden ser per a un sol viatge, per a diversos viatges, per a un temps determinat o de qualsevol altra classe. Així mateix, poden ser exclusius per a la utilització del prestador del servei o compatibles amb altres serveis de transport públic amb els quals s'hagi dut a terme un procés d'integració tarifària.

5. Tots els títols que requereixin una validació mecànica no seran vàlids sense aquesta validació, amb independència de les seves característiques. A aquest efecte, tenen la consideració de títol de transport tant els bitllets o els abonaments adquirits mitjançant el pagament del preu corresponent com els passis atorgats a diversos col·lectius.

6. El bitllet o títol de transport vàlid dóna dret a viatjar fins a la terminal de la línia, i s'ha de conservar durant tot el viatge i exhibir-lo a sol·licitud de qualsevol empleat o empleada de

l'empresa municipal. Així mateix, s'ha de preservar en bon estat, ja que qualsevol títol malmès no dóna dret a ser bescanviat. Quan així ho determinin els organismes competents, el títol es podrà utilitzar en altres línies o en altres modalitats de transport, en les condicions de transbord i ús que s'estableixin expressament.

7. Dos o més passatgers poden viatjar amb un sol títol multiviatge que no sigui personal, sempre que s'hi hagin efectuat el nombre de cancel·lacions o validacions equivalents al d'usuari i sempre que el portador del títol faci un desplaçament igual o més llarg que el dels acompanyants.

Article 14. Deures de les persones viatgeres

Els usuaris o usuàries tenen els deures següents:

1. Les persones viatgeres destinatàries del servei de transport prestat per l'EMT inclosa en l'àmbit d'aplicació del present Reglament, tenen les obligacions establertes per la normativa de caràcter general i les expressament assenyalades en aquest Reglament.

a) Portar el títol de transport vàlid, en els termes establerts pel present Reglament, durant tot el trajecte i a disposició del personal de l'empresa prestatària i personal d'inspecció de l'EMT o de l'Ajuntament de Tarragona.

b) Atendre les indicacions que formulin els empleats de l'empresa, amb vista a la correcta prestació del servei, així com les que resultin de cartells i avisos col·locats a la vista als vehicles i a les parades d'autobús.

c) Observar un comportament correcte i respectuós amb la resta d'usuaris o usuàries i amb els empleats de l'empresa.

d) Reunir les condicions mínimes de sanitat, salubritat i higiene necessàries, per evitar qualsevol risc o incomoditat per a la resta d'usuaris i usuàries.

e) Accedir als vehicles per les portes destinades a aquest efecte i, una vegada adquirit o validat el títol de transport, situar-se a prop de les portes de sortida per facilitar l'accés i circulació al seu interior.

f) Indicar al conductor o conductora la intenció de baixar o pujar al vehicle a les parades determinades amb la deguda antelació, des de l'interior prement el timbre instal·lat a aquest efecte, i des de l'exterior indicant-ho amb la mà.

g) Lliurar al conductor o conductora els objectes que altres usuaris o usuàries hagin oblidat al vehicle.

h) Cedir els espais o seients a les persones amb diversitat funcional o amb mobilitat reduïda, la gent gran, les dones embarassades o les persones amb nadons als braços, i

en general, aquelles que no disposin d'autonomia suficient per moure's, així com les que pateixin alguna contingència en el transcurs del viatge.

i) Acceptar el criteri del conductor o conductora en cas que es produeixin discrepàncies a bord dels vehicles per qüestions relatives al servei (obertura i tancament de portes, funcionament de dispositius d'aire condicionat, accés d'animals de companyia, etc.).

j) Portar preparada, en pujar al vehicle, moneda fraccionada suficient per al pagament de la tarifa sense que es pugui obligar el conductor-perceptor o la conductora-perceptora a canviar la moneda més gran de 10 €.

Article 15. Ús indegut del servei

1. Es considera que una persona usuària fa un ús indegut del servei quan es troba en algun dels supòsits següents:

a) Viatja sense bitllet o amb un títol de transport no validat.

b) Viatja amb un títol de transport que no és vàlid per a les característiques del trajecte o de la persona usuària.

c) Viatja amb un títol de transport integrat, validat a l'inici del desplaçament però no validat en el transbord.

d) Viatja utilitzant un bitllet o un títol de transport manipulat o falsificat.

2. En els casos d'ús indegut del servei de transport públic de viatgers en l'àmbit municipal es procedirà tal com s'indica en els apartats següents; i en allò que no estigui previst, s'aplicarà la normativa general vigent en aquesta matèria.

3. En cas que es viatgi sense bitllet, amb un títol no validat o no vàlid per a les característiques del trajecte o la persona usuària:

- El personal de l'EMT ha de requerir a la persona usuària l'abonament d'una percepció mínima de 100 €. A aquest efecte, el personal de l'EMT expedirà un document justificatiu corresponent a la percepció mínima.
- El pagament de la percepció mínima es pot fer en el moment, al mateix personal de l'EMT; o amb posterioritat, a les oficines de l'EMT.
- El termini màxim per abonar la percepció mínima és d'un mes a comptar del dia següent al de la intervenció del personal de l'EMT.
- Si la percepció mínima s'abona al personal de l'EMT en el moment de la intervenció, o a les oficines de l'EMT dintre del termini dels set dies hàbils següents, l'import es redueix en un 50 %.

- Si es tracta d'una persona menor d'edat, es notificarà formalment als seus tutors, que tindran la possibilitat d'abonar l'import reduït en un 50 % durant trenta dies.
- Si s'efectua el pagament de la percepció mínima dins del termini, l'expedient per frau quedarà tancat i l'administració no obrirà expedient sancionador per aquest fet.
- Si, transcorregut el referit termini d'un mes, no s'ha efectuat el pagament de la percepció mínima, l'EMT ho traslladarà a l'Ajuntament a l'efecte de la tramitació, si escau, del procediment sancionador corresponent. (En aquest cas la utilització indeguda del servei de transport públic de viatgers en l'àmbit municipal es considera una falta lleu i és sancionada amb una multa de fins a 600 €, d'acord amb la normativa legal vigent en aquesta matèria.)
- En cas que la percepció mínima s'hagi imposat per viatjar amb un títol de transport de tarificació social, un títol específic per a famílies nombroses o famílies monoparentals, sense el corresponent carnet que acrediti el dret d'obtenir-lo, la percepció mínima es deixarà sense efecte si en el termini dels dos dies hàbils següents es presenta la corresponent documentació acreditativa a les oficines de l'EMT.
- En cas de títol no vàlid per a les característiques del trajecte o la persona usuària, es retindrà i dipositarà el títol perquè la persona titular, prèvia identificació, pugui retirar-lo, sempre que s'hagi produït l'abonament de la percepció mínima.

4. En cas que es viatgi amb un títol de transport integrat validat a l'inici del desplaçament però no validat en el transbord, el personal de l'EMT ha de requerir a la persona usuària l'abonament d'una percepció equivalent al preu del bitllet senzill que correspongui, sense reducció.

5. L'import de la percepció mínima s'ha d'actualitzar d'acord amb allò que, amb caràcter general, estableixi la corresponent resolució emesa pel departament de l'Administració autonòmica competent en matèria de transports.

6. En cas que la persona usuària no faci el pagament immediat de la percepció mínima, el personal de l'EMT ha de sol·licitar-li que s'identifiqui per gestionar el seu cobrament.

7. En cas que es viatgi utilitzant un bitllet o un títol de transport que presenti indicis d'haver estat manipulat o falsificat, el personal de l'EMT ha de retenir el bitllet o el títol i ha de requerir a la persona usuària que s'identifiqui, a l'efecte de cursar la denúncia corresponent, sense perjudici de requerir-li també que abandoni el vehicle o les instal·lacions del servei.

8. En cas que la persona usuària es negui a identificar-se adequadament, el personal de l'EMT podrà sol·licitar l'auxili del personal de seguretat, en cas que n'hi hagi, o dels serveis de la Guàrdia Urbana perquè la identifiquin, sense perjudici de la facultat de requerir-li que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.

Article 16. Ús fraudulent de determinats títols de transport

L'EMT disposa de diversos tipus de títols de transport, amb la característica de personalitzats i subvencionats o per a l'ús de col·lectius desfavorits.

El dret d'utilització d'aquests títols de transport subvencionats el determina la mateixa definició del títol i dels reglaments o les característiques específiques relacionades amb la creació del títol, o modificades posteriorment.

El títol en si mateix, i els seus condicionants, esdevé un contracte mercantil entre l'usuari o usuària i l'EMT, que obliga les parts a un seguit de drets i deures.

Sense perjudici del que estableix l'article 15 d'aquest Reglament, la utilització fraudulenta dels títols subvencionats en suposarà la retirada.

Per recuperar el títol subvencionat, la persona usuària ha de procedir segons la modalitat de pagament de renovació.

En el cas de renovació anual, cal tornar a fer aquesta renovació, sigui quin sigui el seu venciment.

En el cas de recàrrega mensual, es perden els viatges pendents de validació i s'ha de tornar a recarregar.

La reiteració en aquests fets per dues o més vegades dintre del termini d'un any elimina la possibilitat del dret d'ús de qualsevol títol subvencionat a la persona usuària.

També és motiu de retirada del títol subvencionat qualsevol falta produïda en l'ús del servei que estigui tipificada per l'article 12 d'aquest Reglament i segons la seva gravetat.

Article 17. Prohibicions

Està prohibit a les persones usuàries del servei:

- a) Viatjar sense bitllet o títol de transport vàlid.
- b) Distreure el conductor quan el vehicle estigui en marxa.
- c) Sol·licitar al conductor que efectui parades diferents de les establertes oficialment.
- d) Pujar quan s'hagi fet l'avertiment que el vehicle està complet o, en cas d'usuaris amb cadira de rodes o cotxes/cadiretes amb infants, que estiguin ocupats els llocs reservats a aquests.
- e) Accionar els sistemes d'emergència sense causa justificada.
- f) Impedir o forçar l'obertura o tancament de les portes d'accés als vehicles, o manipular-ne els mecanismes de funcionament, previstos per ser utilitzats per personal exclusiu de les empreses explotadores.
- g) Distribuir propaganda, enganxar cartells, pidolar o vendre béns o serveis a l'interior dels vehicles.

- h) Introduir al vehicle gossos o altres animals de companyia, amb les excepcions següents:
- Gossos d'assistència personal, degudament lligats i que gaudeixin de les condicions de seguretat, higièniques i sanitàries previstes per la normativa, així com el corresponent distintiu d'identificació de gossos d'assistència personal en un lloc visible.
 - Animals de companyia en cistella de transport tancada i adequada a l'espècie.
- i) Fumar o portar la cigarreta encesa a l'interior dels vehicles, inclosos els cigarrets electrònics.
- j) Accedir en un estat d'embraguesa o sota els efectes d'estupefaents que pugui impedir el funcionalment normal del servei.
- k) Obrir les finestres quan funcioni l'aire condicionat, llevat dels casos en què el conductor ho consideri oportú.
- l) Anar la persona despullada, només amb banyador o amb el tors descobert. Les persones que duguin el banyador mullat han de romandre dretes.
- m) Cantar, parlar amb un volum excessiu, cridar, saltar, posar els peus damunt dels seients, estirar-se als seients i llençar papers, menjar o beguda.
- n) Utilitzar, sense auriculars individuals adaptats a l'oïda, aparells digitals o electrònics que generin sons amb un volum sonor excessiu, i que produeixin molèsties al personal de l'EMT o a la resta de persones usuàries.
- o) Treure fora del vehicle en marxa qualsevol part del cos.
- p) En general, tot comportament que impliqui perill per a la pròpia integritat física o la d'altres persones, o que es pugui considerar molest o ofensiu per a altres persones usuàries o per al personal de l'EMT, així com aquelles accions que puguin implicar el deteriorament o causar brutícia als vehicles o les parades d'autobús.

Article 18. Inspecció per part del personal de l'EMT

Els conductors i resta de personal d'inspecció de l'EMT, en els actes de servei i en els actes motivats per aquest servei, tenen atribuïda legalment la consideració d'agents de l'autoritat en l'exercici de les seves funcions, especialment les de vigilància immediata de l'observança, per les persones usuàries i per terceres persones en general, de les regles que estableixen les lleis i els reglaments. Aquests empleats han d'exercir les corresponents funcions inspectores i han de donar compte de les infraccions detectades als òrgans administratius competents (disposició addicional tercera de la Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor).

El personal de l'EMT pot inspeccionar el compliment dels deures i la vulneració de les prohibicions establertes per aquest Reglament; i ha de donar compte de les presumptes

infraccions detectades mitjançant la formulació de denúncia, que donarà lloc, si escau, a l'inici de l'expedient sancionador corresponent.

Quan exerceixin aquestes funcions han d'anar proveïts del document identificatiu, que han d'exhibir si els és requerit. Tot això, sense perjudici que es pugui sol·licitar, si escau, la col·laboració de la Guàrdia Urbana o la resta de forces i cossos de seguretat.

TÍTOL III

RÈGIM SANCIONADOR

Article 19. Règim sancionador

Els vehicles destinats al transport públic estan considerats com un espai públic a l'efecte de l'aplicació de l'Ordenança general de convivència i ús dels espais públics de Tarragona (OGC). Les infraccions administratives comeses pels usuaris seran sancionades d'acord amb el que preveu la dita ordenança o, si és el cas, amb la normativa específica que resulti d'aplicació; amb la instrucció d'expedient prèvia que garanteixi l'audiència a l'interessat i la tramitació del corresponent procediment sancionador d'acord amb la legislació vigent aplicable.

Article 20. Infraccions lleus

Es consideren infraccions de caràcter lleu:

- Viatjar sense bitllet, amb un títol no validat o no vàlid per a les característiques del trajecte o la persona usuària (se sancionarà amb multa de 200 €, d'acord amb la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives).
- La reincidència, per comissió en el termini d'un any de més d'una infracció de l'apartat anterior quan així hagi estat declarat per resolució ferma (se sancionarà amb multa de 400 €, d'acord amb la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives).
- La reincidència, per comissió en el termini d'un any de més de dues infraccions de l'apartat a) anterior, quan així hagin estat declarades per resolució ferma (se sancionarà amb multa de 600 €, d'acord amb la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives).
- Enganxar cartells sense autorització municipal (article 93.1 de l'OGC, amb sanció de multa de 100 €).
- Llençar o abandonar a l'interior del vehicle papers, restes de menjar o beguda, o qualsevol tipus d'objecte o producte (article 98.1 de l'OGC, amb sanció de multa de 100 €).
- Comportar-se de manera que s'ocasionin danys, molèsties o alteració de la convivència (article 119.1 de l'OGC, amb sanció de multa de 100 €).

Article 21. Infraccions greus

Es consideren infraccions de caràcter greu:

- La negativa o la resistència a facilitar la labor inspectora o de vigilància del personal de l'EMT (article 11.3 de l'OGC, amb una sanció de multa de 500 €).
- Desobeir les ordres que formuli el personal de l'EMT en exercici de les seves funcions de vigilància i inspecció relacionades amb el servei, a l'interior del vehicle (article 140.1.b de l'OGC, amb una sanció de multa de 500 €).
- Originar desordres a l'interior dels vehicles (article 140.1.a de l'OGC, amb una sanció de multa de 300 a 500 €).
- Causar destrosses o fer malbé elements del vehicle (article 123.1.a de l'OGC, amb sanció de multa de 500 €).
- Distribuir publicitat amb finalitat comercial sense autorització municipal (article 88.1 de l'OGC, amb una sanció de multa de 500 €).

Article 22. Servei d'atenció als usuaris o usuàries

El servei de transport públic urbà de viatgers disposa d'un centre d'atenció al client on els usuaris o usuàries poden ser atesos de manera ràpida i directa respecte a qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, així com d'un servei telefònic d'atenció d'incidències i reclamacions, que ha de ser de caràcter gratuït.

Amb caràcter general, els usuaris o usuàries han de rebre resposta de les reclamacions i queixes formulades en un termini màxim de tres mesos a partir del dia de la sol·licitud, o inferior en cas que ho determini la normativa. D'acord amb el que estableixen l'article 50.1.a) de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de les administracions públiques de Catalunya, i els articles 21.3 i 24.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, el termini per resoldre i notificar és de tres mesos a partir del dia de la sol·licitud, i una vegada transcorregut aquest termini, el silenci serà negatiu.

Les relacions entre l'entitat prestadora del servei i els usuaris o usuàries resten subjectes a les clàusules d'adhesió o de compromís a l'arbitratge de consum per a la resolució dels conflictes i les reclamacions derivats de la prestació dels serveis, l'aplicació de les quals depèn directament de la voluntat de la persona consumidora.

Article 23. Publicitat del Reglament

L'EMT ha de publicar aquest Reglament, o un extracte, a l'interior dels vehicles, al seu web i en altres espais que en garanteixin la màxima difusió.

Disposició final

Aquest Reglament entrarà en vigor el mes següent al de la publicació del seu text íntegre al *Butlletí Oficial de la Província de Tarragona* i transcorregut el termini previst per l'article 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.