

**REGLAMENT DEL SERVEI DE TRANSPORT PÚBLIC URBÀ DE
PERSONES VIATGERES DE LLEIDA**
ESBORRANY VERSIÓ 6 – FEBRER 2022

SERVEI DE MOBILITAT



Ajuntament de Lleida

Índex

Preàmbul	3
Capítol 1 - DISPOSICIONS GENERALS.....	3
Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació	3
Article 2. Marc competencial	3
Article 3. Caràcter públic del servei	4
Article 4. Normes de circulació, carrils reservats i col·laboració de la Guàrdia Urbana	4
Article 5. Competència i procediment per a l'establiment, modificació i supressió del servei.....	4
Article 6. Tarifes	4
Capítol 2 - DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES	5
Article 7. Condició de persona usuària.....	5
Article 8. Drets de les persones usuàries	5
Article 9. Cadires de Persones amb Mobilitat Reduïda (PMR) i cotxets infantils	6
Article 10. Transport de bicicletes, VMP, patinets i similars.....	7
Article 11. Transport d'animals	7
Article 12. Informació.....	8
Capítol 3 - CONDICIONS D'UTILITZACIÓ	8
Article 13. De les parades fixes	8
Article 14. De les parades intermèdies a demanda	8
Article 15. Accés i baixada dels vehicles.....	9
Article 16. Immobilització dels autobusos a la parada.....	9
Article 17. Del transport a demanda.....	9
Article 18. Informació en els vehicles.....	10
Article 19. Modificació o suspensió temporal del servei	10
Article 20. Capacitat dels vehicles.....	11
Article 21. Accidents i altres incidències	11
Article 22. Reserva de seients	11
Article 23. Prohibició de fumar, de consum d'aliments i d'emissió de sorolls	11
Article 24. Obligacions del personal de l'empresa prestadora del servei.....	11
Capítol 4 - OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES	12
Article 25. Obligació de portar el títol de transport.....	12
Article 26. Altres obligacions.....	13
Capítol 5 – TARIFES.....	14
Article 27. Els títols de transport.....	14
Article 28. Adquisició dels títols de transport	14

Article 29. Venda a l'autobús i canvi	14
Capítol 6 - RÈGIM SANCIONADOR.....	14
Article 30. Infraccions.....	14
Article 31. Sancions	16
Article 32. Circumstàncies modificatives	16
Article 33. Procediment i competència.....	16
Article 34. Prescripció.....	17
Capítol 7 - ALTRES DISPOSICIONS.....	17
Article 35. Queixes i reclamacions	17
Article 36. Serveis prestats mitjançant turismes o vehicles externs.....	17
Article 37. Publicitat en els vehicles	18
Article 38. Neteja i manteniment dels vehicles	18
Article 39. Seguretat dels vehicles	18
Article 39. Altres normes aplicables.....	18
Disposició addicional primera. Servei alternatiu el cas d'avaría de la rampa per a PMR	19
Disposició addicional segona. Actualització del reglament	19
Disposició derogatòria única.....	19
Disposició final. Entrada en vigor.....	19

REGLAMENT DEL SERVEI DE TRANSPORT PÚBLIC URBÀ DE PERSONES VIATGERES DE LLEIDA

Preàmbul

L'anterior Reglament de Viatgers de Lleida necessitava una actualització i s'ha considerat necessari reformar íntegrament el reglament que regula les el servei de transport públic col·lectiu urbà de persones viatgeres de la ciutat de Lleida.

Era necessari:

- Actualitzar els canvis normatius de normes de rang superior.
- Adaptar el llenguatge per tal que sigui inclusiu.
- Modernitzar el contingut per tal d'adaptar-se a la realitat actual de mobilitat de la ciutat.
- Incorporar les parades intermèdies a les expedicions nocturnes que s'autoritzin
- Facilitar l'accés de bicicletes i animals de companyia

En la redacció del reglament s'ha tingut en compte l'opinió de les persones representants dels sindicats de la plantilla de l'empresa operadora del servei.

Capítol 1 - DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

L'objecte d'aquest reglament és la regulació del servei de transport públic col·lectiu urbà de persones viatgeres sotmès a concessió per l'Ajuntament de Lleida, amb recorreguts que discorren íntegrament pel terme municipal de Lleida, siguin transports regulars, temporals o especials, i determinar les condicions generals d'utilització les persones usuàries.

Aquest reglament és d'aplicació a les persones usuàries que utilitzen el servei i a les empreses que el presten, incloent-ne la plantilla.

Aquest reglament no és d'aplicació al transport públic de persones viatgeres en la modalitat de taxi, que es regeix per la corresponent normativa sectorial, excepte si aquests vehicles presten el servei d'una línia de la xarxa de transport col·lectiu urbà en aquelles expedicions autoritzades per l'Ajuntament de Lleida.

Article 2. Marc competencial

Aquest reglament s'empara en les disposicions establertes pels articles 4.1.a, 25.2.g, 26.1.d, 86.2 de la Llei 7/1985, del 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, els

articles 8.1.a, 66.3.m, 67.e del Decret Legislatiu 2/2003, del 28 d'abril, del text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, els articles 3.2.1.a, 29 de la Llei 12/1987, del 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles a motor, els articles 40, 41, 142 i 143 de la Llei 16/1987, del 30 de juliol, d'Ordenació dels Transports Terrestres, així com els respectius reglaments que despleguen les lleis esmentades.

Article 3. Caràcter públic del servei

El servei de transport col·lectiu urbà és de caràcter públic i tenen dret a utilitzar-lo totes les persones que ho desitgin amb les limitacions i condicions establertes en la legislació vigent i en el present reglament.

Article 4. Normes de circulació, carrils reservats i col·laboració de la Guàrdia Urbana

La circulació dels vehicles es regeix per les normes de circulació aplicables, tan generals com municipals. L'Ajuntament, amb l'objecte de facilitar la utilització i la circulació del transport urbà de persones viatgeres, pot reservar a la xarxa viària de la ciutat els carrils que estimi pertinents per la circulació exclusiva del transport públic. Aquesta reserva pot ser permanent o amb limitacions horàries que permetin un ús mixt dels carrils. En aquests carrils poden circular tot tipus d'autobusos i autocars, tant de serveis de línies urbanes com interurbanes, regulars o discrecionals, així com també els taxis.

La Guàrdia urbana ha de col·laborar i vetllar per garantir el bon funcionament dels serveis de transport públic de persones viatgeres, inclosa la vigilància de les parades i els carrils BUS.

Article 5. Competència i procediment per a l'establiment, modificació i supressió del servei.

La Paeria té competències en l'ordenació del transport col·lectiu urbà de persones viatgeres, com en el cas de l'establiment de les línies, freqüències de pas, parades, itineraris, horaris, tarifes, i qualsevol altre element rellevant en la prestació del servei. L'Alcaldia és l'òrgan competent per decretar l'establiment, la modificació i la supressió dels serveis de transport públic, després de la incoació del corresponent expedient administratiu en el que hauran d'informar a l'empresa prestadora del servei i els serveis tècnics municipals.

Article 6. Tarifes

Correspon a la Paeria l'establiment de les tarifes del servei, tan pel que fa a la quantitat com a la definició dels diferents títols de transport.

Capítol 2 - DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

Article 7. Condició de persona usuària

Tenen la condició d'usuari o usuària les persones que estiguin utilitzant el servei públic de transport col·lectiu urbà. Aquesta condició és lliure i general per tota la ciutadania. L'empresa prestadora del servei només pot impedir l'accés a les persones usuàries pels motius indicats en el present reglament o en la legislació vigent.

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

Es considera que les persones d'edat compresa entre els 6 i els 18 anys que accedeixen al vehicle sense la companyia d'una persona major d'edat que es responsabilitzi de la seva seguretat han estat autoritzades per la seva mare, pare, tutora o tutor legal amb caràcter general i, per tant, viatgen sota la seva responsabilitat.

Article 8. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries són titulars dels drets establerts en aquest reglament i en la resta de normativa vigent aplicable.

En especial són drets de les persones usuàries:

- a) Escollir entre els diferents títols de transport aprovats per l'Ajuntament.
- b) Ser transportades sempre que portin el títol de transport corresponent.
- c) Rebre el tracte correcte per part del personal de l'empresa prestadora del servei.
- d) Formular les reclamacions que estimin convenientes, en relació amb la prestació del servei, en el llibre o els fulls de reclamacions.
- e) Gaudir de comoditat, higiene i seguretat en el servei.
- f) Restar emparada per les assegurances obligatòries establertes legalment.
- g) Portar paquets i objectes sempre que les dimensions no siguin superiors a 100x60x30 cm.
- h) Accedir als vehicles utilitzant cadires de rodes, acompanyades d'animals domèstics o transportant cotxets infantils, bicicletes, Vehicles de Mobilitat Personal (VMP) o similars, sempre que es respectin les condicions establertes en els articles 9, 10 i 11.
- i) Les persones menors de 4 anys, acompanyades per persones majors de 16 anys, estan exemptes de pagar bitllet.
- j) Rebre resposta en un termini màxim de 3 mesos de les seves reclamacions i queixes formulades.

- k) Adreçar-se al departament municipal corresponent o a les oficines de l'empresa concessionària, per sol·licitar informació i/o formular reclamacions i queixes sobre el servei.
- l) Sol·licitar i rebre informació del servei.
- m) Ser informades amb la major antelació possible de les modificacions parcials o totals dels itineraris previstos inicialment o d'aquelles incidències que pugin afectar el funcionament normal del servei.
- n) Recuperar els objectes perduts en el servei en un termini màxim de 6 mesos.
- o) En cas d'incidència que provoqui la immobilització del vehicle, tenen dret a continuar el viatge a la mateixa línia o en un altra d'itinerari semblant sense que hagin de pagar de nou el trajecte.
- p) Les persones viatgeres amb mobilitat reduïda, embarassades, la gent gran i aquelles que acompanyin infants menors de 4 anys disposen de seients d'ús preferent, que han d'estar degudament senyalitzats.

Article 9. Cadires de Persones amb Mobilitat Reduïda (PMR) i cotxets infantils

1. S'admet l'accés de cadires per a PMR, amb o sense motor.
 - a) Per accedir als vehicles han d'utilitzar les rampes habilitades. L'empresa concessionària del servei ha de vetllar pel correcte funcionament.
 - b) El nombre màxim admissible és de dos cadires o el que determini l'homologació del vehicle.
 - c) Han de situar-se a la zona reservada per aquesta finalitat, orientant la cadira en sentit contrari al de la marxa de l'autobús, accionant-ne els frens i subjectant-la amb els cinturons de seguretat.
 - d) Les persones viatgeres que n'utilitzin gaudeixen de preferència sobre les que transportin cotxets infantils, bicicletes, VMP o objectes de grans dimensions.
 - e) Les cadires de rodes amb motor o aparells similars han de disposar del certificat d'homologació CE, les seves dimensions han de permetre situar-les als espais habilitats i les persones usuàries han de poder acreditar que tenen la mobilitat reduïda.
2. S'admet l'accés de cotxets infantils.
 - a) En el cas que els infants vagin asseguts han d'anar degudament subjectats.
 - b) El nombre màxim admissible és de dos cotxets o el que determini l'homologació del vehicle.
 - c) L'accés serà preferentment per la porta del davant i la sortida es pot efectuar per la porta central, sense accionar la rampa.
 - d) Es recomana que es situïn a la zona reservada per cadires de PMR, sense dificultar el pas a la resta de persones viatgeres o les que utilitzin cadires de rodes.
 - e) S'han de plegar els cotxets que vagin buits, sense l'infant assegut o al seu interior.
 - f) Les persones viatgeres que n'utilitzin gaudeixen de preferència sobre les que transportin bicicletes, VMP o objectes de grans dimensions.

3. Els danys que aquestes persones usuàries puguin ocasionar a persones o béns si es fa un mal ús del servei i/o les indicacions d'aquest reglament són responsabilitat de les mateixes, llevat que es provi la responsabilitat de l'empresa prestadora del servei en el dany ocasionat.

Article 10. Transport de bicicletes, VMP, patinets i similars

1. S'autoritza a viatjar transportant patins, monopatins, patinets, Vehicles de Mobilitat Personal (VMP) o bicicletes plegades.
 - a) El nombre màxim admissible és de dos vehicles o aparells o el que determini l'homologació del vehicle.
 - b) En moments d'aglomeració de persones usuàries o si causen molèsties la plantilla de l'empresa pot limitar-ne l'accés.
 - c) Han de situar-se a l'espai reservat per cotxets infantils i cadires de PMR. La persona usuària ha d'evitar que es produeixin moviments involuntaris.
 - d) En el cas de patins o similars, la persona viatgera no els pot dur calçats. En el cas de patinets o VMP amb manillar, la persona que els transporta els ha de dur preferentment plegats.
2. S'autoritza a viatjar transportant bicicletes sense plegar.
 - a) El nombre màxim admissible és d'una bicicleta, sempre que quedi lliure una plaça per a PMR.
 - b) En moments d'aglomeració de persones usuàries o si causen molèsties la plantilla de l'empresa pot limitar-ne l'accés.
 - c) L'accés i sortida de les persones viatgeres que en transportin ha d'efectuar-se per la porta central, sense sol·licitar la rampa.
 - d) Han de situar-se a l'espai reservat per cotxets infantils i cadires de PMR i s'han de subjectar amb el cinturons de seguretat per tal d'evitar moviments involuntaris.
3. Les persones viatgeres que utilitzin cadires de rodes o cotxets infantils gaudeixen de preferència sobre les que transportin bicicletes, VMP o objectes de grans dimensions.
4. Els danys que aquestes persones usuàries puguin ocasionar a persones o béns si es fa un mal ús del servei i/o les indicacions d'aquest reglament són responsabilitat de les mateixes, llevat que es provi la responsabilitat de l'empresa prestadora del servei en el dany ocasionat.

Article 11. Transport d'animals

1. Gossos pigall
S'autoritza a viatjar sense limitacions amb gossos d'assistència.
2. Transport en recipients concebuts per al transport d'animals

- a) S'autoritza a viatjar amb animals domèstics i de companyia que es transportin en recipients concebuts per al transport d'animals, sempre que no embrutin les instal·lacions ni causin molèsties a la resta de persones usuàries.
 - b) En moments d'aglomeració de persones usuàries, la plantilla de l'empresa pot limitar l'accés dels animals.
3. No es permet el transport d'animals fora de recipients concebuts per al transport d'animals o en recipients inadequats.
 4. Responsabilitat
 - a) La persona que duu l'animal ha de vetllar que no es produeixi cap situació de perill o de molèstia a la resta de persones.
 - b) La persona que duu l'animal és responsable de la seva actitud, així com dels danys o perjudicis que pugi ocasionar tant a les instal·lacions com a la resta de persones. La persona propietària n'és responsable subsidiàriament.

Article 12. Informació

L'empresa prestadora ha de disposar d'un sistema d'informació que proporcioni a les persones usuàries les dades relatives al servei.

Capítol 3 - CONDICIONS D'UTILITZACIÓ

Article 13. De les parades fixes

1. Les parades han d'estar senyalitzades de forma clara, visible i amb informació actualitzada, incloent un esquema del recorregut i de les hores de començament i acabament del servei, de la seva freqüència, dels possibles transbordaments i, sempre que sigui possible, de les alteracions del servei.
2. Llevat d'indicació al contrari, les persones usuàries han de demanar les parades al personal de conducció amb suficient antelació. La intenció de pujar des de l'exterior cal indicar-ho aixecant la mà i la intenció de baixar des de l'interior prement el timbre instal·lat a tal efecte.
3. En el cas que es realitzin intervencions a la via pública que impedeixin l'ús d'una parada, com en el cas d'obres, festes, manifestacions, activitats esportives o intervencions similars, es poden suprimir parades fixes o establir-ne de provisionals en d'altres ubicacions.

Article 14. De les parades intermèdies a demanda

Amb l'objectiu d'escurçar el recorregut entre la parada i el destí de les persones usuàries i així augmentar la seva seguretat en els desplaçaments nocturns amb transport col·lectiu, en aquelles expedicions on els serveis municipals ho hagin autoritzat, entre les 22:00 h i les 6:30 h, les persones usuàries poden sol·licitar que el vehicle efectui la parada entre dues parades senyalitzades per tal d'abandonar-lo.

El procediment és el següent:

- a) La persona usuària ha d'accionar el polsador de parada, apropar-se a la persona conductora i comunicar-li verbalment el lloc desitjat on efectuar la parada intermèdia.
- b) El conductor o conductora ha d'efectuar la parada en el lloc més proper i segur al punt sol·licitat.
- c) La persona usuària pot abandonar el vehicle per la porta davantera de l'autobús.

Article 15. Accés i baixada dels vehicles

Les persones usuàries han d'accedir als vehicles per la porta del davant i baixar per les portes central i/o del darrere, llevat de les excepcions indicades en d'altres articles del present reglament.

Article 16. Immobilització dels autobusos a la parada

Durant l'estacionament en les parades terminals o de regularització, i en el termini de temps que va des de l'arribada del vehicle i la sortida del mateix, segons l'horari establert, les portes d'accés han de romandre obertes per a permetre l'accés de les persones viatgeres.

Les parades s'han d'efectuar situant el vehicle paral·lelament a la vorera i el més a prop possible, per tal de facilitar l'entrada i sortida de les persones viatgeres.

Article 17. Del transport a demanda

Es considera Transport a la Demanda (TAD i DRT) els serveis de transport regulars de persones viatgeres a petició d'aquestes, d'acord amb unes freqüències, trajectes, parades, inclús períodes temporals de prestació, prèviament pactats i determinats. El caràcter regular d'aquest transport no es veurà afectat perquè la organització o condicions de prestació s'adapti a les necessitats variables de les viatgeres.

La Paeria té competències en l'establiment de les línies, freqüències de pas, parades, itineraris, horaris, tarifes, mitjans i horaris de sol·licitud del servei i qualsevol altre element rellevant en la prestació del servei. Aquestes característiques s'han d'establir mitjançant Decret d'Alcaldia.

Les persones usuàries que vulguin utilitzar el TAD han de realitzar la sol·licitud del servei prèviament, amb l'antelació que estableixi l'operador.

Aquesta petició s'ha de realitzar a través dels canals disponibles per aquest efecte, sigui via telefònica, canals telemàtics o altres que es puguin establir. En aquesta cal indicar el sol·licitant, dia, hora, parades d'origen i destí i altres dades que es requereixin pel correcte funcionament del servei.

L'operador ha de realitzar el servei segons la sol·licitud realitzada, en el dia i horari establert, i les parades indicades, no podent realitzar parada fora d'aquestes. En el mateix trajecte de servei a la demanda pot recollir i deixar altres viatgers.

Les peticions poden ser cancel·lades pel sol·licitant fins a una hora abans de la seva realització si s'han realitzat mitjançant portals web o aplicacions per telèfons intel·ligents o bé fins el dia abans, durant l'horari d'atenció a públic de les oficines de l'Autoritat Territorial de Mobilitat de l'Àrea de Lleida, si la petició s'ha realitzat via telefònica.

En cas que una persona usuària no es presenti al servei sol·licitat, l'operador ha de contactar-hi per conèixer-ne la causa.

En cas que en un trimestre una persona usuària no es presenti tres cops a sol·licituds realitzades, l'Ajuntament pot determinar la suspensió de peticions del servei de TAD per aquesta persona durant un mes natural.

Article 18. Informació en els vehicles

A l'interior dels vehicles s'ha d'exposar:

- a) Les tarifes, els títols de transport i les condicions de pagament.
- b) Les condicions d'ús
- c) Extracte del present reglament
- d) El nombre màxim autoritzat de cadires de rodes, bicicletes sense plegar i cotxets infantils sense plegar.

Els vehicles han d'estar equipats amb sistemes audiovisuals, per informar en temps real de la propera parada, a fi de facilitar la sortida dels vehicles a les persones usuàries amb diversitat funcional.

Article 19. Modificació o suspensió temporal del servei

Les modificacions o suspensions temporals del servei per motius d'obres, festes, manifestacions, activitats esportives, causes sanitàries o intervencions similars han de posar-se al coneixement públic amb l'antelació suficient, utilitzant els suports informatius, les marquesines, el portal web o xarxes socials de la concessionària del servei o els propis vehicles. Aquesta informació s'ha d'articular en funció de la importància i magnitud de cada incidència i s'ha de garantir el seu coneixement per part de la majoria de persones usuàries, indicant les parades i línies afectades. En el cas de modificacions o suspensions de gran magnitud, cal informar la ciutadania a través dels mitjans de comunicació.

Totes les comunicacions i publicacions que es contemplin han de respectar, sempre que sigui possible, els criteris d'accessibilitat universal.

Si es suspèn el servei per avaria, l'empresa operadora de transports està obligada a facilitar des de la base més propera i el més aviat possible un altre vehicle, que ha de reunir requisits d'accessibilitat universal, per completar el viatge, excepte que el posterior servei estigui en condicions d'arribar abans que el vehicle de substitució i tingui places disponibles.

Les persones usuàries del vehicle avariament, amb el mateix títol del transport, i, seguint les instruccions del personal de conducció, poden accedir al nou vehicle habilitat per l'empresa per completar el seu viatge.

Article 20. Capacitat dels vehicles

La capacitat màxima dels vehicles és la que determini l'homologació del vehicle. En un lloc visible de l'interior s'ha d'indicar el nombre de seients i el nombre màxim de persones viatgeres que pot dur el vehicle.

Article 21. Accidents i altres incidències

Si a l'interior del vehicle es produeixen danys personals o materials, prèvia comunicació, el conductor o la conductora del vehicle ha d'omplir el full justificatiu de la incidència que ha de traslladar a les oficines de l'empresa prestadora del servei, que ha de lliurar a l'asseguradora. Quan sigui necessari s'ha de comunicar a la Guàrdia Urbana.

Als vehicles cal dur diversos fulls justificatius d'incidències a disposició de la plantilla del servei.

Article 22. Reserva de seients

No existeix la reserva de seients i aquests es poden ocupar lliurement sense cap preferència, llevat dels reservats expressament a persones amb mobilitat reduïda, embarassades, gent gran i aquelles que acompanyin infants menors de 4 anys, que han d'estar degudament senyalitzats.

Article 23. Prohibició de fumar, de consum d'aliments i d'emissió de sorolls

A l'interior dels vehicles es prohibeix totalment fumar o dur la cigarreta, cigar, pipa o similar encesa, incloses les cigarretes electròniques.

Es prohibeix menjar o beure a l'interior dels vehicles o accedir-hi amb gelats fora de l'envàs, gots plens de líquids o ampolles obertes.

També es prohibeix l'ús de dispositius electrònics amb altaveus activats emetent sons que puguin causar molèsties a la resta del passatge.

A l'interior dels vehicles s'ha de senyalitzar aquestes prohibicions.

Article 24. Obligacions del personal de l'empresa prestadora del servei

El personal de l'empresa prestadora ha de mantenir en tot moment un tracte correcte amb les persones usuàries, atenent a les peticions d'ajuda i informació evitarà tota classe de discussions amb les persones, a les queixes i protestes d'aquestes, el personal de l'empresa donarà, sempre en bones maneres, les explicacions que procedeixin.

El personal de l'empresa adscrit a la prestació del servei està obligat a :

- a) Fer complir les obligacions exigides a les persones usuàries.
- b) Complir en tot moment els preceptes del Codi de la Circulació, itinerari de línies, l'horari del servei, sempre i quan sigui possible, parades i resta de determinacions establertes en aquest reglament.
- c) Anar degudament uniformat i/o uniformada .
- d) Facilitar a les persones viatgeres la informació que demanin sobre el servei, sempre i quan sigui possible.
- e) Aturar els vehicles el més a prop possible de les voreres, per tal de facilitar la pujada i baixada sense perill.
- f) Aturar el vehicle en la parada quan ho demanin les persones usuàries.
- g) Desplegar les rampes que possibilitin l'accés al vehicle a persones amb mobilitat reduïda que utilitzin cadires de rodes i facilitar tot tipus d'ajut necessari a les mateixes.
- h) Iniciar la marxa i realitzar les parades sense brusquedat i no deixar la direcció del vehicle, ni realitzar accions o omissions que els puguin distreure de la conducció.
- i) Retirar el títol de transport especial a aquelles persones que no puguin acreditar la seva legítima possessió.
- j) No admetre al servei un nombre de persones usuàries superior a l'autoritzat pel al vehicle, impedit, en aquest cas, l'entrada de més persones que vulguin accedir al servei.
- k) No admetre l'accés a l'autobús de persones viatgeres, on indicar que abandonin el vehicle, sense el corresponent títol de transport o que incompleixin les normes previstes en aquest Reglament.
- l) No arrancar la marxa del vehicle mentre les persones usuàries estiguin pujant o baixant.
- m) No admetre l'accés a persones sota els efectes visibles de l'alcohol o drogues o que puguin causar alteracions d'ordre públic.
- m) Entregar els objectes perduts als vehicles a l'oficina corresponent de la Guàrdia Urbana com a molt tard l'endemà d'haver-los localitzat.

Capítol 4 - OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

Article 25. Obligació de portar el títol de transport

Les persones usuàries han de dur el títol vàlid de transport (bitllet, targeta de transport o comprovant al dispositiu electrònic) que han de conservar durant el viatge i presentar-lo al personal de l'empresa o les persones controladores habilitades a tal efecte si se'ls hi requereix.

L'ús dels diferents títols de tarifa social o de preu reduït en funció de col·lectius determinats ha d'estar degudament acreditat.

Si una targeta multi-viatge és utilitzada per més d'una persona, ha de conservar-la el darrer que hagi d'abandonar l'autobús.

En cas d'ús fraudulent del títol de transport la plantilla del servei el retirarà.

Article 26. Altres obligacions

Les persones usuàries tenen les següents obligacions:

a) Han d'utilitzar les parades convenientment establertes i senyalitzades per pujar i baixar dels autobusos, llevat de les excepcions previstes en l'article 14. A l'interior del autobús, aquestes s'han de sol·licitar mitjançant els pulsadors de parada. A les parades de la via pública, les persones usuàries han de sol·licitar l'aturada del vehicle aixecant el braç de tal manera que sigui perceptible per la persona conductora.

b) L'entrada i la sortida dels autobusos únicament es pot fer per les portes assenyalades en cada cas, llevat de les excepcions previstes en el present reglament. No es permet pujar ni baixar dels vehicles en marxa.

c) No es permet accedir als vehicles si la persona conductora indica que s'ha superat l'aforament màxim.

d) Seguir les indicacions del personal de l'empresa i allò disposat en els cartells i senyalitzacions, en els temes relacionats amb el servei.

e) No distreure al personal de conducció, ni limitar-li la visibilitat, ni realitzar cap actuació que perjudiqui la seguretat.

f) Procurar abonar el bitllet ordinari amb l'import exacte, segons la tarifa vigent.

g) No es permet dur matèries o objectes perillosos en condicions diferents a les establertes en la normativa específica.

h) No han de dificultar innecessàriament el pas en aquelles zones de trànsit de persones.

i) Han de tenir cura dels elements i accessoris de l'interior i exterior dels vehicles per tal de no malmetre'ls o embrutar-los.

j) No han de llençar objectes a l'interior del vehicle o a través de portes i finestres.

k) Utilitzar correctament els mecanismes d'obertura de portes, mitjans d'extinció d'incendis o mecanismes d'emergència.

l) No han de manipular els elements i mecanismes reservats a la plantilla de l'empresa.

m) Utilitzar correctament els pulsadors per sol·licitar la parada o la rampa per a PMR.

n) Cedir els seients i els espais reservats per a persones amb mobilitat reduïda i d'altres col·lectius quan aquestes accedeixin al vehicle.

o) Distribuir-se al llarg de l'interior del vehicle, ocupar els llocs i seients habilitats i subjectar-se correctament.

p) No realitzar accions que impliquin un perill per a la pròpia integritat física, la de la resta de persones usuàries o del personal de la plantilla del servei, així com les agressions verbals i/o físiques a les mateixes.

q) Respondre pels danys causats a persones i béns si la persona viatgera ha actuat incorrectament o de forma imprudent.

Capítol 5 – TARIFES

Article 27. Els títols de transport

Els títols de transport i les tarifes són les que hagi aprovat l'Ajuntament.

Article 28. Adquisició dels títols de transport

Els títols de transports es poden adquirir en els llocs que determini d'Ajuntament a proposta de l'empresa prestadora del servei, procurant en tot cas que sigui d'ampli abast territorial.

Article 29. Venda a l'autobús i canvi

A l'interior de l'autobús només es permet la venda del bitllet senzill.

El personal de conducció no acceptarà bitllets d'import superior a vint euros.

Capítol 6 - RÈGIM SANCIONADOR

Article 30. Infraccions

Les accions o omissions contràries a aquest reglament o la resta de disposicions aplicables tenen el caràcter d'infraccions i poden ser sancionades, tal i com estableix la Llei d'Ordenació dels Transports Terrestres.

- a) No respectar la reserva de seients per a persones de mobilitat reduïda i d'altres col·lectius.
- b) Pujar o baixar dels vehicles en marxa o fora de les parades, llevat de les excepcions previstes en aquest reglament o d'altres causes justificades.
- c) L'ús del servei desproveït del bitllet o targeta.
- d) L'ús indegut de les targetes de tarifa social o de preu reduït en funció del col·lectiu.

- e) L'incompliment de les indicacions del personal de l'empresa per qüestions relatives al servei, com ara l'obertura i tancament de finestres, el funcionament de la climatització, l'accés de determinats objectes o animals de companyia, entre d'altres.
- f) Escriure, pintar i embrutar l'interior o l'exterior dels vehicles.
- g) Malmetre els elements i accessoris de l'interior o l'exterior dels vehicles.
- h) Portar objectes que per les seves característiques de pes, volum, estructura, quantitat, tipologia, emanacions o altres anàlogues puguin posar en perill la integritat física o la salut de les persones o superin les dimensions màximes autoritzades.
- i) Fumar, menjar o beure a l'interior dels vehicles o accedir-hi amb gelats fora de l'envàs, gots plens de líquids o ampolles obertes.
- j) Llençar objectes per les finestres o a l'interior dels vehicles.
- k) Impedir o forçar l'obertura o tancament de les portes d'accés dels vehicles.
- l) Manipular els mecanismes d'obertura o tancament de les portes d'accés del vehicle o de qualsevol dels compartiments, d'ús exclusiu pel personal de l'empresa.
- m) Utilitzar incorrectament els pulsadors per sol·licitar la parada o la rampa de PMR.
- n) Utilitzar sense causa justificada els mecanismes o mitjans de seguretat o emergència.
- o) Distreure la persona conductora o entorpir la seva feina quan el vehicle estigui en marxa, llevat de causes justificades.
- p) Viatjar en llocs no habilitats per les persones viatgeres.
- q) Realitzar accions que impliquin un perill per a la pròpia integritat física, la de la resta de persones usuàries o del personal de la plantilla del servei, així com les agressions verbals i/o físiques a les mateixes.
- r) Trobar-se en unes condicions higiènic-sanitàries que generin incomoditats, fins i tot per olors, a la resta de persones usuàries o al personal de conducció, així com accedir en estat manifest d'embriaguesa o sota els efectes d'estupefaents que puguin alterar el normal funcionament del servei.
- s) Viatjar nu o amb el tors completament descobert.
- t) No respondre dels danys per una incorrecta utilització dels serveis, dels vehicles i les parades o la imprudent ubicació dels seus béns ocasionin en els elements afectes al servei o a la resta de persones usuàries.
- u) Accedir al vehicle calçat amb patins.

- v) Anar dempeus sense estar convenientment agafat i subjectat als dispositius de seguretat disposats a aquest efecte, i desplaçar-se per l'interior del vehicle en circulació sense agafar-se adequadament a les barres o agafadors, posant en perill la seva integritat física o la de la resta de persones usuàries en cas de frenada o qualsevol incidència derivada del trànsit.
- w) 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 conducció o a la resta de persones usuàries.
- x) La resta d'accions o omissions contràries a aquest reglament.

Les infraccions i incompliments per part de l'empresa concessionària del servei o la seva plantilla es regiran pels plecs de condicions tècniques i administratives de la concessió, la normativa de transports terrestres, la normativa laboral i per la resta de legislació aplicable.

Article 31. Sancions

La comissió d'infraccions s'ha de sancionar amb una multa de 100 a 200 €.

En el cas del Transport a Demanda, si la persona usuària no s'ha presentat més de dues vegades a la parada establerta en l'hora sol·licitada, se li pot impedir que sol·liciti el servei esmentat durant un període d'un any natural.

Article 32. Circumstàncies modificatives

L'import de les sancions s'ha de graduar d'acord amb la repercussió social del fet infractor, la intencionalitat, la naturalesa dels perjudicis causats, la magnitud del benefici obtingut il·lícitament i la reincidència de la conducta infractora.

Existeix reincidència si la persona infractora ha estat sancionada en el darrer any per infraccions d'aquest reglament i de la mateixa naturalesa. El reconeixement de la infracció és una circumstància que pot atenuar la responsabilitat de la persona infractora.

Article 33. Procediment i competència

- 1) L'incompliment per part de les persones viatgeres de les prohibicions i obligacions previstes en aquest reglament és objecte de sanció.
- 2) El personal de la plantilla habilitat a tal efecte per l'empresa prestadora del servei ha de denunciar davant l'Ajuntament de Lleida les infraccions comeses per les persones viatgeres mitjançant el corresponent butlletí d'incidències.
- 3) Les persones viatgeres sancionades poden abonar immediatament l'import de la sanció al personal habilitat. En aquest cas poden gaudir d'un descompte del 50 % de l'import de la sanció. També poden gaudir del descompte si abonen l'import de la sanció durant els vint dies naturals posteriors de la comissió de la infracció a les oficines d'atenció al client de l'operador.
S'ha d'expedir un justificant del pagament a la persona infractora.

- 4) En cas de no fer efectiu el pagament de forma immediata o haver transcorregut el termini de pagament anticipat, el departament municipal corresponent ha d'incoar el procediment sancionador corresponent.
- 5) El personal habilitat ha de sol·licitar les dades personals identificatives de la persona que ha comès la infracció.
- 6) Els fets que per la seva naturalesa tinguin transcendència penal han de ser denunciats per l'empresa prestadora del servei en aquesta jurisdicció.
- 7) En cas de conflicte, el personal de la plantilla pot sol·licitar el suport de la Guàrdia Urbana.

Article 34. Prescripció

Les infraccions prescriuen als 6 mesos de la comissió del fet.

Capítol 7 - ALTRES DISPOSICIONS

Article 35. Queixes i reclamacions

Les queixes i reclamacions pel funcionament incorrecte del servei es poden formular a les oficines del gestor del servei o de l'Ajuntament. El gestor del servei ha de portar un registre de les queixes i reclamacions rebudes.

Tant a les oficines del gestor com al l'OMAC, cal disposar d'un exemplar d'aquest Reglament a efectes de consulta per les persones usuàries.

Article 36. Serveis prestats mitjançant turismes o vehicles externs

1. Serveis prestats mitjançant vehicles tipus turisme

En aquelles expedicions operades amb vehicles tipus turisme, no resulten d'aplicació els articles 8.h, 8.p, 9, 10, 11, 15, 16, 18 i 22.

En el cas que les persones viatgeres transportin cotxets infantils, patins, bicicletes, VMP o similars, vagin acompanyades d'animals domèstics o tinguin la mobilitat reduïda i utilitzin cadira de rodes és aplicable el que estableixi el *Reglament Municipal del Servei d'Autotaxi*. També és aplicable respecte el contingut dels articles 20 i 23.

2. Serveis prestats amb vehicles externs a la flota municipal

En el cas que s'utilitzin vehicles externs a la flota municipal, ja sigui per falta de vehicles propis en cas d'avaria, per serveis singulars o bé per la realització de proves en funcionament real, no són d'aplicació, respecte la senyalització en els vehicles, els articles 18, 20, 22 i 23 del present reglament si així ho estipulen els serveis tècnics municipals.

Article 37. Publicitat en els vehicles

L'ajuntament de Lleida pot autoritzar publicitat en els vehicles, tant interior com exterior, sempre que els continguts publicitaris compleixin la legislació vigent, en particular, el relatiu a la igualtat entre dones i homes i a la prevenció de drogodependències.

La publicitat incorporada ha de respectar la imatge corporativa que correspongui, de manera que no dificulti la identificació dels vehicles com a vehicles de transport públic. No ha d'afectar als espais de visió del personal de conducció, i no es permet, en cap cas, la publicitat en la part frontal dels vehicles.

Article 38. Neteja i manteniment dels vehicles

1. Els vehicles, abans de la seva entrada en servei, han de ser objecte de les neteges necessàries. S'ha de realitzar la seva desinfecció i desinsectació en els terminis establerts per la normativa d'aplicació.
2. Així mateix, diàriament, abans de la posada en servei dels vehicles, l'empresa operadora ha de comprovar:
 - a) El bon funcionament dels sistemes d'inclinació, de les rampes i plataformes elevadores, dels timbres i polsadors de trucada i dels sistemes d'avís visual i sonor.
 - b) El bon funcionament de l'obertura i tancament de portes, de les expenedores i validadores, dels sistemes de localització, comunicació i climatització del vehicle.
 - c) La disponibilitat i les correctes condicions d'ús de tots els components de seguretat (martells trencavidres, extintors, cinturons de seguretat obligatoris, etc.).
 - c) La idoneïtat dels nivells del combustible, de l'oli, així com el correcte estat dels pneumàtics, etc.
3. Qualsevol anomalia en el funcionament de les rampes d'accés i plataformes elevadores, expenedores i validadores, sistemes de comunicació, climatització o de qualsevol altre element del vehicle que no afecti a la seguretat, haurà de ser reparada amb caràcter urgent.
4. La utilització del vehicle en les condicions establertes a l'apartat 3 anterior està condicionada al fet que es notifiqui la deficiència detectada de forma immediata a l'empresa concessionària del servei i a l'Ajuntament de Lleida i les raons per les que no s'ha pogut substituir el vehicle, assenyalant el termini en el qual es preveu que estigui esmenada l'anomalia detectada.

Article 39. Seguretat dels vehicles

Els vehicles adscrits a l'explotació del servei de transport públic, que són models degudament homologats, han de trobar-se en bon estat de funcionament, les seves condicions tècniques s'han d'ajustar a l'establert en el Reglament de Vehicles vigent i han d'estar al corrent en el compliment de les Inspeccions Tècniques de Vehicles (ITV).

En cap cas es pot realitzar servei algun amb vehicles que incompleixin les condicions de seguretat e incompliment en les Inspeccions Tècniques de Vehicles (ITV).

Article 39. Altres normes aplicables

A banda de la normativa indicada en l'article 2, es considera adient remarcar l'aplicació de les lleis següents:

- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques.

Disposició addicional primera. Servei alternatiu el cas d'avaría de la rampa per a PMR

L'Ajuntament de Lleida ha d'incloure en el plec de condicions amb l'empresa concessionària del servei la prestació de l'alternativa per a les persones que es desplacen amb cadira de rodes que s'indica a continuació:

1. En cas de no funcionament de la rampa per a PMR es facilitarà un taxi a la persona usuària, llevat que l'autobús següent tingui prevista la seva arribada en un període de temps menor que el previst pel taxi.
2. En cas que les places destinades a PMR del vehicles estiguin ocupades i el temps d'espera del següent autobús sigui superior a 40 minuts, les persones usuàries tindran el mateix dret que l'apartat anterior.
3. En cas que es traslladi a la persona usuària en taxi, el destí serà el mateix que correspongui a la parada en que aquest tenia previst el seu destí. En cas que la destinació sigui un altre, la diferència econòmica entre les destinacions serà abonada per la persona usuària.

Disposició addicional segona. Actualització del reglament

En cas de modificació de normatives de rang superior que afectin l'articulat del present reglament, s'aplicaran automàticament les noves disposicions a partir de la seva entrada en vigor.

Disposició derogatòria única

A l'entrada en vigor del present reglament, es deroga el *Reglament del servei de transport urbà de viatgers de Lleida* i les diverses modificacions posteriors.

Disposició final. Entrada en vigor

El present reglament entrarà en vigor l'endemà de la publicació íntegra del seu text en el Butlletí Oficial de la Província de Lleida.