

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

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i aplicació d'aquest Reglament

Aquest Reglament té per objecte la regulació del serveis de transport públic col·lectiu urbà de persones viatgeres, siguin transports regulars, temporals i especials de viatgers que tinguin un recorregut íntegre pel terme municipal de Lleida, i determinar les condicions generals d'utilització de les persones usuàries del servei.

Aquest Reglament és d'aplicació a les persones usuàries que utilitzen el servei de transport públic urbà i a les empreses que el presten, incloent 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. Competència i organització del servei

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, el Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya, així com els respectius reglaments que despleguen les lleis esmentades.

Article 3. Caràcter públic del servei

El servei de transport urbà de viatgers és de caràcter públic i tenen dret a utilitzar-lo les persones que ho desitgin amb les limitacions i condicions establertes en la legislació vigent i en aquest 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, tant generals com municipals.

L'Ajuntament, a 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 a la circulació exclusiva de 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 o discrecionals, així com també els taxis i serveis d'emergències.

Qualsevol modificació i canvi haurà d'incorporar la informació pública i participació corresponent per a la ciutadania

La Guàrdia Urbana col·laborarà i vetllarà pel bon funcionament dels serveis de transport públic de viatgers, 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 per a l'ordenació de transport col·lectiu urbà de persones viatgeres, com en el cas de l'establiment de les línies, freqüència 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 de l'Ajuntament.

Qualsevol modificació i canvi haurà d'incorporar la informació pública i participació corresponent per a la ciutadania.

Es crearà una Comissió específica de Transport Públic dintre de la Taula de Mobilitat encarregada de fer seguiment del servei i de presentar una avaluació anual amb propostes de millora

Article 6. Tarifes

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

CAPÍTOL 2. DRETS DELS USUARIS

Article 7. Condició de persona usuària

Tindrà 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 a tota la ciutadania. L'empresa prestadora del servei només pot impedir aquest accés 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 dels usuaris

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

En especial són drets dels usuaris els següents:

- a) Escollir entre les diferents títols de transport aprovats per l'Ajuntament
- b) Ser transportats sempre que portin el títol vàlid 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 que les mides dels quals no siguin superiors a 100x60x30 cm
- h) Accedir als vehicles utilitzant cadires de rodes o altres elements de suport de persones amb mobilitat reduïda, acompanyades d'animals domèstics, transportant cotxets infantils, bicicletes o similars, sempre que es respectin les condicions establertes en els articles 9, 10 i 11
- i) Les persones menors de 4 anys, acompanyats per persones majors de 16 anys, estan exemptes de pagar bitllet

- j) Rebre resposta en el termini de tres mesos de les seves reclamacions i queixes formulades
- k) Adreçar-se al departament municipal corresponent o a les oficines de l'empresa prestadora del servei, per a sol·licitar informació i/o formular reclamacions i queixes sobre el servei
- l) Sol·licitar i rebre informació del servei
- m) Recuperar els objectes perduts en el servei, cas que estiguin a disposició del gestor, o de l'Ajuntament, en el termini de dos mesos
- n) 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
- 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 i altres elements de suport a Persones amb Mobilitat Reduïda (PMR) i cotxes infantils.

1. S'admet l'accés de cadires per a PMR, amb o sense motor, i altres elements de suport necessaris per a la mobilitat de les persones usuàries com a caminadors, croses i altres elements, segons s'estableix al Codi d'Accessibilitat.
 - a) Per accedir als vehicles han d'utilitzar les rampes habilitades. L'empresa operadora del servei ha de vetllar pel correcte funcionament.
 - b) El nombre màxim admissible és de dos cadires o elements de suport 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 o objectes de grans dimensions.
 - e) Les cadires de rodes amb motor o aparells similars (escúters o altres aparells individuals) 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, d'acord amb el que estableix el Codi d'accessibilitat de Catalunya.
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 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 operadora del servei en el dany ocasionat.
4. En circumstàncies de gran afluència de passatgers, l'operador pot restringir l'accés al vehicle a les persones usuàries de cadires de rodes, escúters i mitjans de

suport substitutius quan l'accés als espais reservats no sigui viable i pugui comprometre la seva seguretat i la de la resta del passatge.

La Paeria durà a terme auditories anuals d'accessibilitat del servei.

Article 10. Transport de bicicletes.

1. 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.

2. Les persones viatgeres que utilitzin cadires de rodes o cotxets infantils gaudeixen de preferència sobre les que transportin bicicletes, 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 operadora 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 operadora 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 pugui ocasionar tant a les instal·lacions com a la resta de persones. La persona propietària n'és responsable subsidiàriament.

5. L'Ajuntament podrà establir protocols específics per evitar conflictes entre usuaris i garantir la higiene i salut pública.

Article 12. Informació

S'ha de disposar d'un sistema d'informació que proporcioni als usuaris les dades relatives al servei, donant compliment al que estableix el Codi d'accessibilitat de Catalunya i altres normatives aplicables a aquest servei.

Els mitjans amb què es proporciona informació i s'estableix comunicació amb els usuaris a les estacions, parades i infraestructures, així com a l'interior del material mòbil, han de permetre que els viatgers amb discapacitat, física, visual, auditiva o intel·lectual, puguin fer ús del servei amb seguretat i autonomia.

CAPÍTOL 3. CONDICIONS D'UTILITZACIÓ

Article 13. De les parades obligatòries i a demanda

1. Les parades han d'estar senyalitzades de forma clara, visible i amb informació actualitzada, incloent un esquema de 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. A més, en les parades on l'espai d'informació ho permeti, s'inclourà un plànol esquemàtic de la xarxa de transport públic urbà. Les parades estaran situades en els llocs més adients per facilitar la intermodalitat del transport públic
2. La informació a les parades haurà de complir el Codi d'Accessibilitat de Catalunya, havent d'estar disponible en formats visuals, auditius i lectura fàcil, si convé amb el suport d'aplicacions mòbils, o altres formes per facilitar la comprensió i accessibilitat d'aquesta, a l'alçada i format que estableixi la normativa.
3. 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.
4. 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 baixaran per les portes central i/o darrera llevat de les excepcions indicades en d'altres articles del present reglament, serveis especials que així ho estableixin. En cas justificat per l'elevada afluència d'usuaris de forma reiterada, l'Ajuntament podrà establir en parades determinades l'accés addicional des de la porta central i posterior del vehicle.

Article 16. Immobilització dels autobusos a la parada

Durant l'estacionament en les parades terminals o de regularització o relleu, 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 preferentment obertes per a permetre l'accés de persones viatgeres si les condicions climàtiques ho permeten.

Les maniobres de parada i de reincorporació al tràfic s'efectuaran amb la major atenció i diligència, evitant maniobres brusques.

Les parades s'efectuaran 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.

A petició de les persones usuàries, el conductor informará de l'horari de sortida de la parada de regularització.

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, vehicles adaptats i horaris de sol·licitud del servei i qualsevol altre element rellevant en la prestació del servei.

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'empresa operadora 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'empresa operadora ha de contactar-hi per conèixer-ne la causa.

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 sense previ avís segons les condicions anteriorment citades, se li pot impedir que sol·liciti el servei esmentat durant un període d'un any natural.

Qualsevol modificació i canvi haurà d'incorporar la informació pública i participació corresponent per a la ciutadania

Article 18. Informació en els vehicles

A l'interior dels autobusos 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, tal com estableix el Codi d'Accessibilitat de Catalunya, a fi de facilitar la sortida dels vehicles.

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 antelació suficient utilitzant els suports informatius, les marquesines, el portal web o xarxes socials de l'operadora 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 les 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. En el cas d'afectacions per avaria o altres situacions extraordinàries sobrevingudes, si aquesta suposa temps d'espera superiors a 15 minuts, s'informarà a través de xarxes o l'aplicació mòbil corresponent

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 tinguí 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 lloc visible en l'interior s'ha d'indicar el nombre de seients i el nombre màxim d'usuaris que pot dur el vehicle.

Article 21. Accidents i altres incidències

Si es produeixen en l'interior del vehicle 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 operadora del servei i que ha de lliurar a l'asseguradora.

Quan sigui procedent s'ha de comunicar l'accident 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 reserva de seients, aquests seran ocupats lliurement sense cap preferència llevat dels reservats expressament a usuaris amb mobilitat reduïda, dones embarassades, gent gran i aquelles que acompanyin infants menors de 4 anys, que han d'estar degudament senyalitzats.

La informació sobre aquesta reserva ha de estar ubicada a l'alçada de la vista i als seients, amb colors visibles.

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

A l'interior dels vehicles es prohibeix:

- Fumar o dur la cigarreta, cigar, pipa o similar encesa, incloses les cigarretes electròniques.
- Menjar o beure a l'interior dels vehicles o accedir-hi amb gelats fora de l'envàs, gots plens de líquids o ampolles obertes.
- 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 clarament aquestes prohibicions.

A més es prohibeix:

- Accedir en estat manifest d'embriaguesa o sota els efectes dels estupefaents, quan això pugui alterar el normal funcionament del servei o posar en risc la seguretat dels usuaris.
- Practicar la mendicitat dins dels vehicles
- Realitzar venda ambulat o qualsevol activitat comercial no autoritzada
- Treure qualsevol part del cos fora del vehicle durant el trajecte

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 operadora del servei quedarà obligat a :

- a) Fer complir les obligacions exigides als usuaris
- 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 al viatgers 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 els elements d'adaptació que possibilitin l'accés al vehicle a persones amb mobilitat reduïda que utilitzin cadires de rodes o altres elements de suport necessaris per a la mobilitat (com ara caminadors) i facilitar tot tipus d'ajut necessari a les mateixes
- h) Iniciar la marxa i realitzar la parada 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 especials a aquelles persones que no puguin acreditar la seva legítima possessió, identificant la persona en l'acta corresponent
- j) No admetre al servei un nombre d'usuaris superior a l'autoritzat pel 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, o indicar que abandonin el vehicle, sense el corresponent títol de transport, que tinguin una conducta incívica o que suposi un risc per a la resta de persones usuàries o pel personal, 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.

En qualsevol cas, es podrà demanar suport de la Guàrdia Urbana en cas necessari. L'ajuntament reforçarà la presència de la Guàrdia Urbana en línies i franges horàries especialment conflictives.

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 operadora o a 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. El personal del servei podrà demanar l'acreditació de la personalitat als beneficiaris i comprovar la concordança amb les fotografies dels títols de transport.

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, identificant la persona en l'acta corresponent.

El procés d'adquisició i de validació dels títols de transport ha de tenir les condicions d'accessibilitat perquè tothom pugui efectuar la totalitat d'operacions amb autonomia. S'ha de facilitar la informació imprescindible per mitjà d'una combinació adequada de formes de comunicació visual, auditiva i tàctil i complementar-la amb iconografia de

comprensió fàcil i instruccions d'ús que segueixin les pautes per a la redacció de textos en Lectura Fàcil segons la norma UNE 153101.

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 pot fer-se per les portes assenyalades en cada cas, llevat de les excepcions previstes en aquest reglament. No es permet pujar ni baixar dels vehicles en marxa
- c) Seguir les indicacions del personal de l'empresa prestatària i allò disposat en les indicacions situades públicament en els temes relacionats amb el servei
- d) No distreure al personal de conducció, ni limitar-li la visibilitat, ni realitzar cap actuació que perjudiqui la seguretat
- e) Procurar abonar el bitllet ordinari amb l'import exacte, segons la tarifa vigent
- f) No es permet accedir als vehicles si la persona conductora indica que s'ha superat l'aforament màxim.
- 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.TARIFA

Article 27. El títols de transport

Els títols de transport i les tarifes són les que hagi aprovat l'Ajuntament o aquells títols i tarifes establertes en el sistema tarifari integrat que siguin vàlids a l'àrea de Lleida.

L'Ajuntament crearà una Comissió Tècnica per establir criteris objectius i mecanismes de verificació per determinar i revisar les condicions dels diferents títols de transport bonificats de l'Ajuntament de Lleida, assegurant la seva aplicació justa i equitativa.

Article 28. Adquisició dels títols de transport

Els títols de transports es poden adquirir en els llocs que determini l'Ajuntament a proposta de l'empresa operadora 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. Aquesta limitació es podrà modificar per Decret d'Alcaldia en cas de necessitat.

El personal de conducció no acceptarà bitllets d'import superior als 10 euros .

CAPÍTOL 6. RÈGIM SANCIONADOR

Article 30. Inspecció del servei

1.- L'empresa operadora de transports pot inspeccionar el compliment per part de les persones usuàries de les obligacions establertes en aquest Reglament, sense perjudici de la supervisió pel personal d'inspecció del Consorci de Transport Públic a l'Àrea de Lleida (ATMLI) o l'Ajuntament.

2.-El personal d'inspecció de l'empresa operadora, del Consorci de Transport Públic a l'Àrea de Lleida (ATMLI) o de l'Ajuntament, està autoritzat a vigilar i inspeccionar el compliment de les obligacions assenyalades. Ha de donar compte de les infraccions detectades formulant la corresponent denúncia, que donarà lloc, si escau, a l'obertura d'un expedient sancionador.

L'Ajuntament publicarà semestralment indicadors del servei com el nombre d'incidències, la puntualitat, i els temps de resposta a les queixes i suggeriments, com a auditoria del servei i millora contínua.

Article 31. Tipus d'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..

1.- Les persones usuàries del servei han de disposar, per accedir al servei, d'un bitllet o d'un títol de transport adequat de conformitat amb les condicions aplicables en cada moment.

Un títol de transport o bitllet és qualsevol document vàlid, en format físic o electrònic, que doni dret al seu titular al transport entre dos punts físics, expedit o autoritzat per l'operador o per un agent seu autoritzat.

Es considera que una persona usuària fa una infracció, pel que fa als títols de transport, quan es trobi en algun dels supòsits següents:

- Viatjar sense bitllet o amb un títol de transport no validat.
- Viatjar amb un títol de transport que no és vàlid per les característiques del trajecte o de la persona usuària.
- Viatjar amb un títol de transport integrat validat a l'inici del desplaçament però no validat en el transbordament.
- Viatjar utilitzant un bitllet o un títol de transport manipulat o falsificat.

A més, es considera infracció els següents supòsits:

- 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'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.
- d) Escriure, pintar i embrutar l'interior o l'exterior dels vehicles.

- e) Malmetre els elements i accessoris de l'interior o l'exterior dels vehicles.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Llençar objectes per les finestres o a l'interior dels vehicles.
- i) Impedir o forçar l'obertura o tancament de les portes d'accés dels vehicles.
- j) 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.
- k) Utilitzar incorrectament els pulsadors per sol·licitar la parada o la rampa de PMR.
- l) Utilitzar sense causa justificada els mecanismes o mitjans de seguretat o emergència.
- m) Distreure la persona conductora o entorpir la seva feina quan el vehicle estigui en marxa, llevat de causes justificades.
- n) Viatjar en llocs no habilitats per les persones viatgeres.
- o) 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.
- p) Trobar-se en unes condicions higiènico-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'embraguesa o sota els efectes d'estupefaents que puguin alterar el normal funcionament del servei.
- q) Viatjar nu o amb el tors completament descobert.
- r) 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.
- s) Accedir al vehicle calçat amb patins.
- t) 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.
- u) 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.
- v) La resta d'accions o omissions contràries a aquest reglament.

En el cas de que es cometi alguna de les infraccions descrites, s'adoptaran les sancions que es detallen en l'article 32, sense perjudici de les responsabilitats penals o administratives que puguin exigir-se, en virtut de la conducta de l'usuari.

Article 32. Procediment i sancions per infractor

En el cas que la persona usuària realitzi una infracció, s'adoptaran les mesures següents:

- 1.- El personal d'inspecció de l'empresa operadora, del Consorci de Transport Públic a l'Àrea de Lleida (ATML) o de l'Ajuntament requerirà a la persona usuària l'abonament de la sanció de 100 euros, amb una bonificació del 50% respecte a aquesta en el cas de pagament immediat.
- 2.- En el cas que la persona usuària no efectui el pagament immediat de la sanció, el personal d'inspecció li sol·licitarà que s'identifiqui per tal de gestionar el cobrament. En el cas que no s'efectui el pagament durant els trenta dies posteriors a la intervenció, l'Ajuntament tramitarà el procediment sancionador corresponent.
- 3.- Si la persona usuària es nega a identificar-se, el personal d'inspecció sol·licitarà l'auxili de les forces i cossos de seguretat perquè la identifiquin, sens perjudici de la

facultat de requerir a la persona usuària que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.

Així mateix, en el cas que, amb la identificació prèvia de la persona usuària, es comprovi que es tracta d'un títol de transport que no és vàlid per les seves característiques, o quan aquesta es negui a identificar-se i per tant no s'hagi pogut comprovar aquest aspecte, el personal d'inspecció o de l'empresa operadora ha de retenir el títol i dipositar-lo en el lloc que es determini per tal que el seu titular, amb l'acreditació prèvia, pugui retirar-lo.

En el cas que la persona usuària viatgi amb un títol de transport integrat validat a l'inici del desplaçament però no validat en el transbordament, el personal d'inspecció o de l'empresa operadora requerirà a la persona usuària l'abonament d'una percepció equivalent al preu del bitllet senzill.

En el cas que la persona usuària viatgi utilitzant un bitllet o un títol de transport amb evidència d'haver estat manipulat o falsificat, el personal d'inspecció o de l'empresa operadora retindrà el bitllet o el títol de transport i requerirà a la persona usuària que s'identifiqui a l'efecte de cursar la denúncia corresponent. Amb posterioritat, indicarà a la persona usuària que abandoni el vehicle. Si la persona usuària es nega a identificar-se, el personal d'inspecció o de l'empresa operadora ha de sol·licitar l'auxili dels agents de l'ordre públic perquè la identifiquin, sens perjudici de la facultat de requerir a la persona usuària que abandoni el mitjà de transport.

El procediment per a la imposició de les sancions previstes en el present Reglament, així com per a la seva execució, s'ajusta al que es disposa la normativa, de la potestat sancionadora de les Administracions Públiques de la Comunitat Autònoma de Catalunya i de les Entitats Locals.

4.- La comissió de la resta d'infraccions són sancionades amb una multa de 100 a 200 €.

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.

5.- 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.

6.- En cas de conflicte, el personal de la plantilla pot sol·licitar el suport de la Guàrdia Urbana.

Article 33. Règim jurídic aplicable i arbitratge

1.- La relació comercial entre l'operador i la persona usuària té caràcter privat.

2.- La seva interpretació queda sotmès a l'aplicació de la normativa civil aplicable.

3.- Les qüestions que puguin sorgir en relació a la seva aplicació, execució o interpretació es sotmetran al procediment d'arbitratge establert per la Junta Arbitral de Consum, la Junta Arbitral de Catalunya o Junta Arbitral de Transport, mitjançant denúncia del contracte per qualsevol de les parts.

4.- Els fets que per la seva naturalesa tinguin transcendència penal han de ser denunciats per l'empresa prestadora del servei en aquesta jurisdicció.

Es crearà un registre de reincidències en conductes sancionables que permeti aplicar mesures graduades.

Article 34. Responsabilitat de l'operador per la comissió de les infraccions pròpies d'aquest Reglament.

En les infraccions comeses per l'empresa operadora de transports o pel seu personal, la responsabilitat és de l'operador que té assignada la prestació del servei,

o que és titular d'una concessió o autorització, sense perjudici que, si escau, puguin deduir les accions que consideri procedents contra el personal adscrit al servei que considerin materialment responsable per aquestes infraccions.

Pot ser sancionada qualsevol infracció de la legislació reguladora del transport urbà de viatgers prevista en la Llei d'ordenació dels transports terrestres i en el seu reglament, així com les previstes en el Reial decret pel qual s'aprova el text articulat de la Llei de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial; en el Reial decret pel qual s'aprova el Reglament general de circulació; en el present Reglament i en la resta de normativa aplicable.

Les infraccions i incompliments per part de l'empresa operadora 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.

CAPÍTOL 7. ALTRES DISPOSICIONS

Article 35. Queixes i reclamacions

Les queixes i reclamacions pel funcionament incorrecte del servei es podran formular a les oficines del gestor del servei o de l'Ajuntament, donant compliment al que estableix el Codi d'Accessibilitat de Catalunya per facilitar la comunicació a les persones viatgeres amb discapacitat. 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, , bicicletes, vagin acompanyades d'animals domèstics o tinguin la mobilitat reduïda i utilitzin cadira de rodes o altres elements de suport a persones amb mobilitat reduïda 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 pulsadors 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 trenca vidres, 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 40. 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.
- DECRET 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.

Disposició addicional primera. 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 final. Entrada en vigor

Aquest reglament entrarà en vigor en el termini de quinze dies hàbils de la seva publicació en el Butlletí Oficial de la Província de Lleida, d'acord amb el que estableix l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i d'acord amb el que estableix l'article 178.2 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.