

Reglament del servei de Transport públic col·lectiu urbà de viatgers amb autobús i bicicleta pública de Girona

Índex

EXPOSICIÓ DE MOTIUS	4
TÍTOL PRELIMINAR – DISPOSICIONS GENERALS	5
Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament.....	5
Article 2. Caràcter públic del servei.....	5
Article 3. Gestió del servei.....	6
Article 4. Definicions.....	6
SERVEI DE TRANSPORT COL·LECTIU URBÀ DE VIATGERS	9
TÍTOL I – ACCESSIBILITAT UNIVERSAL.....	9
Article 5. Marc regulador.....	9
Article 6. Elements facilitadors de l'accessibilitat	9
Article 7. Garantia d'accessibilitat i mobilitat.....	9
Article 8. Consideració d'usuaris o usuàries amb mobilitat reduïda	10
Article 9. Accés de persones amb mobilitat reduïda.....	10
Article 10. Seients i espais reservats en els vehicles per a persones amb mobilitat reduïda	11
Article 11. Règim tarifari de les persones usuàries amb mobilitat reduïda	11
TÍTOL II – EL TRANSPORT REGULAR.....	11
Article 12. Establiment, organització i explotació del servei de transport col·lectiu, públic i urbà de viatgers de Girona d'ús general.	12
Article 13. Transport regular temporal d'ús general	12
TÍTOL III – DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES.....	12
Article 14. Drets de les persones usuàries.....	12
Article 15. Política lingüística.....	14
Article 16. Igualtat de gènere	14
Article 17. Transport de persones menors d'edat.....	14
Article 18. Accés de persones menors transportades en cotxets o cadires.....	14
Article 19. Maletes, equipatges, carretons de la compra i embalums.....	16
Article 20. Accés de bicicletes, cadires de rodes i vehicles de mobilitat personal.....	17
Article 21. Accés d'animals de companyia	17
Article 22. Suspensió i modificació de recorreguts	18
Article 23. Obligacions de les persones usuàries.....	18
Article 24. Prohibicions de les persones usuàries.....	19
TÍTOL IV – OBLIGACIONS DE L'EMPRESA OPERADORA	21

Article 25. Informació	21
Article 26. Parades.....	22
Article 27. Horaris i freqüències dels serveis.....	22
Article 28. Identificació dels vehicles.....	23
Article 29. Publicitat en els vehicles	23
Article 30. Condicions d'higiene i confort	23
Article 31. Capacitat dels vehicles	23
Article 32. Neteja i manteniment dels vehicles.....	24
Article 33. Seguretat dels vehicles.....	24
Article 34. Supòsit d'accident	25
Article 35. Obligació d'emetre bitllet.....	25
Article 36. Llibre i Fulls de Reclamacions.....	25
Article 37. Obligacions del personal de l'empresa operadora de transport	26
TÍTOL V – EL TÍTOL DEL TRANSPORT.....	27
Article 38. Títols de transport vàlids.....	27
Article 39. El bitllet ocasional	28
Article 40. Obligació de portar el títol de transport vàlid.....	28
TÍTOL VI – RÈGIM SANCIONADOR A LA PERSONA USUÀRIA	28
Article 41. Inspecció del servei	28
Article 42. Tipus d'infracció	29
Article 43. Procediment i sancions per infraccions	29
Article 44. Règim jurídic aplicable i arbitratge	30
TÍTOL VII – RÈGIM SANCIONADOR A L'OPERADOR	30
Article 45. Responsabilitat per la comissió de les infraccions pròpies d'aquest Reglament.....	30
Article 46. Tipus d'infraccions.....	31
Article 47. Sancions per infraccions.....	32
SERVEI DE TRANSPORT amb bicicleta pública	33
TÍTOL VIII – EL SERVEI DE BICICLETA PÚBLICA.....	33
Article 48. Establiment, organització i explotació.	33
Article 49. Tipus de tarifes.....	33
Article 50. Alta al servei	33
Article 51. Baixa al servei.....	34
Article 52. Tarifes i sistemes de pagament del servei	34
Article 53. Funcionament del sistema	35
TÍTOL IX – DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES.....	35

Article 54. Drets de les persones usuàries.....	35
Article 55. Política lingüística.....	36
Article 56. Igualtat de gènere	36
Article 57. Tractament confidencial de dades	36
Article 58. Obligacions de les persones usuàries.....	37
Article 59. Prohibicions de les persones usuàries.....	38
TÍTOL X – OBLIGACIONS DE L’EMPRESA OPERADORA	39
Article 60. Informació i atenció al client.....	39
Article 61. Horaris del servei	39
Article 62. Bicicletes.....	39
Article 63. Estacions i aparcaments.....	40
Article 64. Manteniment i redistribució de bicicletes.	40
Article 65. Llibre i Fulls de Reclamacions.....	41
Article 66. Obligacions del personal de l’empresa operadora del servei de bicicleta pública.	41
TÍTOL XI – RÈGIM SANCIONADOR A LA PERSONA USUÀRIA	41
Article 67. Tipus d’infracció	41
Article 68. Sancions per infraccions.....	43
Article 69. Procediment de l’expedient sancionador.	44
Article 70. Règim jurídic aplicable i arbitratge	45
TÍTOL XII – RÈGIM SANCIONADOR A L’OPERADOR	45
Article 71. Responsabilitat per la comissió de les infraccions pròpies d'aquest Reglament.....	45
Article 72. Tipus d’infraccions.....	45
Article 73. Sancions per infraccions.....	46

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'objecte d'aquest Reglament és determinar les condicions generals d'utilització de les persones usuàries del servei de transport públic col·lectiu urbà de viatgers i bicicleta pública que discorre íntegrament a l'àmbit del terme municipal de Girona, de conformitat amb allò que determinen les disposicions de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor, i el seu reglament, amb la Llei d'ordenació dels transports terrestres i el seu reglament, així com amb la normativa estatal i autonòmica d'aplicació en relació amb la circulació de bicicletes, l'Ordenança Municipal de circulació, la Llei d'accessibilitat i la legislació aplicable en matèria de drets i deures dels consumidors i usuaris.

La Llei reguladora de les bases del règim local declara a favor de les entitats locals la competència del municipi per a la gestió i ordenació dels serveis urbans de transport de persones usuàries, definint aquest servei com a essencial.

D'acord amb la normativa jurídica esmentada i prenent en consideració la Carta europea d'autonomia local, 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.

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, complint les condicions i especificacions per a cadascun dels moments i espais de la cadena de transport: les infraestructures o instal·lacions fixes, els vehicles, els sistemes d'informació, senyalització i orientació, i finalment, la prestació del servei pròpiament dit.

El Reglament s'estructura en un Títol Preliminar i dotze Títols. Els primers set Títols fan referència al servei de transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús i els següents cinc Títols fan referència al servei de transport amb bicicleta pública.

El Títol Preliminar, dedicat a les disposicions generals, regula l'àmbit d'aplicació de la norma i el caràcter públic del servei.

El Títol I es dedica a l'accessibilitat en el transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús.

El Títol II regula el servei transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús regular tant d'ús general com especial. Inclou com a novetat la possibilitat d'establir parades de desembarcament per millorar la seguretat i l'accessibilitat incorporant la perspectiva de gènere.

El Títol III, dedicat als drets i obligacions de les persones usuàries en la utilització del servei de transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús, tracta d'atendre a interessos diversos i a les necessitats derivades de la vida personal i professional.

El Títol IV recull les obligacions de l'empresa operadora del servei de transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús.

El Títol V, relatiu al títol de transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús, inclou en la llista de títols vàlids les targetes del sistema d'integració tarifària de l'ATM, així com els títols propis.

El Títol VI estableix el règim sancionador per l'incompliment de les obligacions i la comissió

d'infraccions tipificades en el present Reglament, per les persones usuàries del servei de transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús.

El Títol VII estableix el règim sancionador per l'incompliment de les obligacions i la comissió d'infraccions tipificades en el present Reglament, per l'empresa operadora del servei de transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús.

El Títol VIII regula el servei de transport amb bicicleta pública.

El Títol IX, dedicat als drets i obligacions de les persones usuàries en la utilització del servei de transport amb bicicleta pública, tracta d'atendre a interessos diversos i a les necessitats derivades de la vida personal i professional.

El Títol X, recull les obligacions de l'empresa operadora del servei de transport amb bicicleta pública.

El Títol XI, estableix el règim sancionador per l'incompliment de les obligacions i la comissió d'infraccions tipificades en el present Reglament, als usuaris i usuàries del servei de transport amb bicicleta pública.

El Títol XII estableix el règim sancionador per l'incompliment de les obligacions i la comissió d'infraccions tipificades en el present Reglament, a l'empresa operadora del servei de transport amb bicicleta pública.

TÍTOL PRELIMINAR – DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament

El present reglament té per objecte regular la prestació del servei municipal de transport públic, col·lectiu i urbà de viatgers amb autobús i bicicleta pública en l'àmbit territorial del terme municipal de Girona.

Serà aplicable a l'empresa operadora que presti aquest servei de transport públic i a les persones que l'utilitzin.

L'àmbit territorial del servei abasta els límits administratius del municipi de Girona, en els termes establerts per la legislació de transport aplicable.

Article 2. Caràcter públic del servei

El servei de transport públic regular, urbà i col·lectiu de viatgers amb autobús i bicicleta pública és de caràcter públic, per la qual cosa tenen dret a la seva utilització les persones que ho desitgin, sense una altra limitació que les condicions i obligacions que assenyali el present Reglament i la normativa vigent en la matèria.

L'Ajuntament de Girona utilitza totes les eines al seu abast per garantir en el seu servei l'accessibilitat i la mobilitat.

L'Ajuntament de Girona, es reserva totes les potestats que la legislació administrativa atorga als titulars dels serveis públics, i en especial la reglamentària, d'inspecció i de sanció.

Article 3. Gestió del servei

3.1. - El servei de transport públic col·lectiu urbà de viatgers amb autobús i bicicleta pública, s'assumeix com a propi de l'Ajuntament de Girona i és gestionat directament a través de societat integrament municipal, que actua d'operador.

El Ple de l'Ajuntament pot modificar la modalitat de gestió d'aquest servei prèvia justificació de la conveniència i oportunitat de la mesura.

L'operador del servei es sotmet als preceptes d'aquest Reglament en la seva integritat, sense que pugui introduir en la prestació del servei modificacions contràries a aquest, quedant obligat, en especial, a realitzar-lo en la totalitat de la o les línies, amb els seus itineraris, aprovats per l'òrgan competent de l'Ajuntament de Girona.

3.2.- L'Ajuntament de Girona pot crear, suprimir i modificar línies d'autobús, així com modificar els itineraris i les parades de les línies d'autobús, també pot crear, suprimir o modificar la ubicació de les parades de la bicicleta pública. La creació o supressió de les línies d'autobús haurà de ser aprovada per Ple Municipal. La modificació dels trajectes i parades de les línies d'autobús hauran de ser aprovades per Decret d'Alcaldia. La creació o eliminació de les parades de la bicicleta pública o la reubicació d'aquestes hauran de ser aprovades per Decret d'Alcaldia.

Les modificacions del servei de transport públic amb autobús o bicicleta permanents o temporals superiors a 3 mesos, que suposin la creació, unificació, modificació o supressió d'alguna de les línies d'autobusos o estacions de bicicletes, han de ser aprovades, previ avís a l'operador del servei, almenys amb trenta dies d'antelació, mantenint-se, en aquests casos, l'equilibri econòmic-financer anteriorment existent.

L'Ajuntament de Girona pot alterar provisionalment els itineraris de les línies d'autobús i de les estacions de bicicleta, amb escurçament del recorregut o desviació de la ruta, per causa d'obres o esdeveniments especials. Aquestes alteracions, amb durada inferior a 3 mesos, seran notificades a l'operador del servei amb la major antelació possible.

3.3.- Els títols del servei de transport urbà col·lectiu de viatgers amb autobús i llurs tarifes són aprovats per l'Ajuntament, per iniciativa pròpia o a proposta de l'operador del servei, d'acord amb els procediments legalment previstos i en el marc dels acords establerts amb el Consorci de transport públic a l'àrea de Girona (ATMG). Les tarifes es corresponen amb els títols de transport utilitzats.

3.4.- Les tarifes del servei de transport amb bicicleta pública són aprovades per l'Ajuntament, per iniciativa pròpia o a proposta de l'operador del servei, d'acord amb els procediments legalment previstos.

Article 4. Definicions

A l'efecte del present Reglament i en referència al transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús, s'entén per:

Persona usuària: Una persona s'enquadra en aquesta definició des del moment en el qual

embarca en el vehicle que presta el servei, durant el trasllat i fins que desembarca en una altra parada.

Vehicle: Mitjà de transport habilitat per al transport públic urbà de persones per carretera: autocar o autobús, mini-bus o microbús, i taxi-bus.

Servei públic de transport regular per carretera d'ús general: Són transports públics regulars, permanents o temporals, d'ús general els que, previ el seu establiment per l'Ajuntament de Girona, van dirigits a satisfer una demanda general a través de vehicles que circulen per carreteres (autocar, autobús, microbús, taxi).

Aquests serveis poden estar configurats com a serveis de transport a la demanda. En aquest cas, el servei únicament es farà efectiu si existeix sol·licitud prèvia.

Servei de transport a la demanda: És aquell servei públic de transport urbà i d'ús general que, previ el seu establiment per l'òrgan competent, es realitza a petició, a través de mitjans telefònics o telemàtics, de la persona usuària.

El servei pot prestar-se amb un vehicle de dimensions més reduïdes i també amb la possible col·laboració, puntual o continuada, del col·lectiu de taxistes locals.

Els usuaris i usuàries d'aquest servei poden validar el seu viatge a bord del vehicle amb els títols tarifaris integrats de l'ATM, així com amb els títols propis, socials o no, del municipi.

Aquest servei pot establir-se per a zones, franges horàries o tipus d'explotació en els quals no es justifiqui econòmicament l'existència d'un servei convencional.

Parada: Espai en la via pública condicionat per l'Ajuntament de Girona perquè es detinguin els vehicles destinats al transport públic, en el qual esperen les persones usuàries i en el qual es produeix l'embarcament i desembarcament d'aquestes. La parada comprèn tots els elements necessaris per complir la seva funció, atenent a les seves característiques particulars: marquesina, elements d'informació, seients, etc.

Bicicleta: Cicle de dues rodes, propulsat exclusivament o principalment per l'energia muscular de la persona que està sobre ell, per mitjà de pedals.

Accessibilitat Universal: És la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma 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 hagin d'adoptar-se.

Els sistemes de transport col·lectiu urbà de viatgers amb autobús 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 cadascuna de les maneres de transport i en les seves mútues interaccions.

Persones amb mobilitat reduïda: Les persones que es desplacen en cadires de rodes i en general, aquelles que, per les seves circumstàncies personals, no poden viatjar dempeus sense risc per a sí mateixes o per a tercers.

Plataforma de l'autobús: Zona de l'autobús més diàfana que la resta i a la qual s'accedeix de forma directa des de l'exterior, dotada d'elements de subjecció i/o de seients especials destinats al transport de persones que es desplacen en cadires de rodes o altres persones amb mobilitat reduïda, menors traslladats en cotxets o cadires, bicicletes i certs embalums.

A l'efecte del present Reglament i en referència al servei de transport amb bicicleta pública, s'entén per:

Persona usuària: Una persona donada d'alta al servei de transport amb bicicleta pública, durant la utilització del servei.

Estació: Espai en la via pública condicionat per l'Ajuntament de Girona perquè s'hi ubiqui el conjunt d'aparcaments i bicicletes específiques del servei de transport amb bicicleta pública. L'estació comprèn tots els elements necessaris per complir la seva funció, atenent a les seves característiques particulars: aparcaments, bicicletes i centre d'informació i gestió del servei.

Aparcament: Suport individual on es col·loca la bicicleta dins les estacions.

Bicicleta: Cicle de dues rodes, propulsat exclusivament per mitjà de pedals, habilitat pel transport entre diferents estacions.

Web del servei: Pàgina web on es realitza l'alta i baixa del servei i on es disposa de tota la informació del servei: reglament, tipus de tarifes, disponibilitat d'aparcaments i bicicletes, etc.

Targeta d'accés: Suport físic o telemàtic que dona accés al servei de bicicleta pública amb la tarifa anual.

Codi d'accés: Número electrònic o equivalent que dona accés al servei de bicicleta públic amb la tarifa temporal per dies.

SERVEI DE TRANSPORT COL·LECTIU URBÀ DE VIATGERS

TÍTOL I – ACCESSIBILITAT UNIVERSAL

Article 5. Marc regulador

L'operador de transport està obligat al compliment de la normativa sobre accessibilitat universal en els transports públics recollida en la legislació vigent, en el present reglament, en les autoritzacions de transport i, si escau, en el corresponent títol concessional.

Article 6. Elements facilitadors de l'accessibilitat

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

2.- Els vehicles, en funció de les seves característiques, han de comptar amb els següents sistemes d'accés:

- Sistemes d'inclinació (agenollament) per als autobusos de pis baix, que han de ser utilitzats sempre, abans d'activar la rampa, tret que les condicions orogràfiques no ho permetin, per facilitar l'embarcament i desembarcament de les persones usuàries amb mobilitat reduïda.

- Rampes per als autobusos de pis baix, que poden ser utilitzades, a més de les persones usuàries que es desplacin en cadires de rodes, per aquelles que precisin de material ortoprotèsic per a la seva mobilitat (tals com caminadors, crosses, etc.). La rampa d'accés, o com a mínim, una de les rampes d'accés (en funció del vehicle), ha de poder desplegar-se i plegar-se manualment en cas d'avaría del sistema electrònic, per tal d'assegurar l'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda anteriorment esmentades.

- Plataformes elevadores per als autobusos de pis alt, que s'utilitzen per a l'accés de les persones que es desplacen en cadira de rodes. Aquestes plataformes també han de poder accionar-se manualment en cas d'avaría, tal i com s'explicita en el punt anterior.

3.- L'Ajuntament de Girona promou la inclusió de pictogrames i altres elements que facilitin la compressió i utilització dels timbres de trucada i sistemes d'avís. Aquests sistemes d'avís tenen un volum i to adequats, de manera que no suposin molèsties al personal de conducció.

4.- L'Ajuntament de Girona promou que la informació sigui accessible en els vehicles i en les parades, i que en els serveis d'atenció a les persones usuàries i a les pàgines web es prestin serveis auxiliars per a la comunicació, tals com sistemes augmentatius i alternatius, sistemes de suport a la comunicació oral i llenguatge de signes, sistemes de comunicació tàctil 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, no estridents, en les portes d'entrada per facilitar la seva localització. Així mateix, es proporciona de manera visual i sonora informació de les parades sol·licitades, que roman en funcionament durant tot el recorregut.

Article 7. Garantia d'accessibilitat i mobilitat

L'Ajuntament de Girona adopta les mesures oportunes per a l'adaptació del sistema de

transport a les necessitats d'accessibilitat i mobilitat existents a cada moment. Així mateix, promou que el personal de l'empresa operadora de transport rebi la formació adequada a fi de respondre a les necessitats dels viatgers o viatgeres amb mobilitat reduïda.

Article 8. Consideració d'usuaris o usuàries amb mobilitat reduïda

Es consideraran persones usuàries amb mobilitat reduïda a efectes d'utilització de places i espais reservats a l'interior dels vehicles, les següents:

- Les persones que es desplacin en cadira de rodes.
- Persones amb dificultats de tipus sensorial (visió, audició, parla), intel·lectual o amb importants dificultats per utilitzar un servei de transport convencional.
- Els qui, per factors antropomètrics, tenen dificultat de maniobra que limita la seva capacitat d'accés als diferents espais o usos dels seients.
- Aquelles amb malalties cardíagues o respiratòries o d'altres que els dificultin la mobilitat.
- Persones d'edat avançada que tenen problemes per desplaçar-se o no es poden desplaçar amb autonomia.
- Dones en estat de gestació.
- Menors de sis anys i el seu acompanyant.
- Persones amb membres immobilitzats, enguixats o amb crosses.
- Persones amb absència de mobilitat funcional, i que presenten problemes per al desplaçament.
- En general, aquelles que, per les seves circumstàncies personals, no poden viatjar dempeus sense risc per a si mateixos o per a tercers.

Article 9. Accés de persones amb mobilitat reduïda

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

Les persones usuàries amb mobilitat reduïda que no puguin pujar el graó d'accés al vehicle ho assenyalaran a la persona que condueixi, que facilitarà el seu embarcament. Podran accedir i descendir del vehicle per la porta que els proporcioni major comoditat i els obligui a realitzar un menor esforç físic.

Les persones que es desplacen en cadira de rodes, han d'accedir per la porta habilitada a tal efecte, una vegada accionat el sistema d'inclinació o agenollament i la rampa o plataforma elevadora d'accés i, situant-se cap endavant o endarrere, segons el cas, respecte del sentit de la marxa del vehicle, amb el fre accionat. Sempre que sigui possible, a més, han de subjectar-se, adequadament, amb el cinturó de seguretat del vehicle.

Amb caràcter general, només es permet la permanència simultània de dues persones en cadira de rodes en la plataforma del vehicle, depenen en tot cas, de la homologació de cada vehicle.

Les persones que es desplacin en cadira de rodes tindran preferència en l'accés al vehicle

respecte de les persones menors transportades en cotxets i cadires o de les bicicletes, tret que aquestes ja es trobin a l'interior del mateix.

Els elements auxiliars o de suport a les persones amb mobilitat reduïda, com per exemple els caminadors, han de ser subjectats adequadament durant el seu trasllat.

Els danys que aquests objectes puguin ocasionar a persones o béns són responsabilitat de les persones usuàries, tret que es provi la responsabilitat de l'empresa operadora de transport en el dany ocasionat.

Article 10. Seients i espais reservats en els vehicles per a persones amb mobilitat reduïda

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

Reserva de seients i espai en funció de la grandària del bus:

- En els autobusos de fins a 12 metres de longitud: un o dos espais per a cadires de rodes i quatre seients reservats, d'acord amb la homologació de l'autobús.
- En els autobusos articulats de 18 metres de longitud: dos espais per a cadires de rodes i sis seients reservats, d'acord amb la homologació de l'autobús.
- En els microbusos es reserva per a ús prioritari de persones amb mobilitat reduïda almenys un espai pels qui es desplacin en cadira de rodes i dos seients, d'acord amb la homologació de microbús.

Aquests seients han d'estar propers a les portes, adequadament senyalitzats i amb fàcil accés a les validadores, als timbres i als senyals de parada.

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 personal de conducció requerirà la utilització d'aquests seients per les persones per a les quals estan reservats.

Article 11. Règim tarifari de les persones usuàries amb mobilitat reduïda

Les persones usuàries amb mobilitat reduïda estan sotmeses al mateix règim tarifari que la resta de persones usuàries, amb independència de l'espai del vehicle que requereixin ocupar durant el transport.

Les persones acompanyants de les persones usuàries invidents o que es desplacin en cadira de rodes o que presentin característiques que no permetin utilitzar l'autobús de manera autònoma, són transportades de forma gratuïta per garantir la seva seguretat i comoditat, i en el cas de les persones invidents, poden fer ús dels seients reservats.

TÍTOL II – EL TRANSPORT REGULAR

Capítol I. Transport urbà regular d'ús general

Article 12. Establiment, organització i explotació del servei de transport col·lectiu, públic i urbà de viatgers de Girona d'ús general.

1.- L'òrgan municipal competent estableix els serveis públics de transport col·lectiu i urbà de viatgers de Girona, de conformitat amb la normativa en la matèria que resulti d'aplicació en el terme municipal de Girona.

2.- Així mateix, previ informe tècnic, organitza i planifica el servei de transport públic col·lectiu i urbà d'ús general tant pel que fa a les línies, itineraris, parades, horaris i altres aspectes relacionats, com, específicament, referent a sistemes i elements que garanteixin l'accessibilitat universal de totes les persones, tals com sistemes d'inclinació o agenollament, rampes, plataformes elevadores i timbres adaptats, així com mecanismes de cancel·lació o validació dels diferents títols de transport vigents.

3.- Amb l'objecte de millorar la seguretat, i al mateix temps promoure l'ús i l'accessibilitat del servei de transport urbà des d'una perspectiva de gènere, en aquells supòsits en els quals es justifiqui degudament la concurrència de circumstàncies que així ho aconsellin, poden autoritzar-se parades intermèdies per al desembarcament, a demanda de les persones usuàries, fora de les prefixades per a qualsevol línia, en els trams, condicions i horaris que es determinin per a cada servei. La sol·licitud de parada es realitza apropant-se al conductor i no mitjançant el polsador de parada habitual. La persona usuària baixa per la porta davantera.

Article 13. Transport regular temporal d'ús general

És transport regular temporal d'ús general el destinat a atendre desplaçaments de caràcter excepcional o conjuntural i de durada temporalment limitada, sense perjudici, si escau, de la seva repetició periòdica.

S'entenen compresos en aquesta categoria els serveis puntuals per algun esdeveniment especial d'interès general que no estigui inclòs en els itineraris o horaris habituals de les línies regulars de transport urbà.

TÍTOL III – DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

CAPÍTOL I. Drets

Article 14. Drets de les persones usuàries

1.- Les persones usuàries, destinatàries del servei de transport prestat per l'empresa operadora inclosa 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.- Especialment, són drets de les persones usuàries els següents:

- a. Ser transportades amb el sol requisit de portar un títol de transport vàlid, podent triar entre els diferents títols de transport en vigor a cada moment, conforme a les tarifes vigents, i complint sempre les condicions establertes en el present Reglament.

El dret a ser transportades està condicionat a l'existència de places en el servei que es tracti.

- b. Ser transportades en les condicions d'oferta de servei establertes i programades amb caràcter general, conforme als principis d'accessibilitat i mobilitat universal.
- c. Ser transportades, sota la cobertura de les assegurances obligatòries a efectes de la circulació d'autobusos, autocars, microbusos, mini-busos i taxi-busos, en vehicles que compleixin les normes d'homologació corresponents, i conduïts per personal adequadament format i en possessió de l'autorització administrativa que l'habiliti a tal efecte.
- d. Ser informades de les tarifes, del funcionament i condicions del servei i de les seves incidències, tot això conforme als principis d'accessibilitat i mobilitat universals.
- e. Anar acompanyades de gossos d'assistència, conforme al que es disposa en la legislació vigent que sigui aplicable.
- f. Utilitzar i rebre informació en qualsevol de les llengües oficials de la Comunitat Autònoma de Catalunya.
- g. Rebre un tracte correcte per part del personal de l'empresa operadora de transports, que ha d'atendre les peticions d'ajuda i informació que li siguin sol·licitades per les persones usuàries en assumptes relacionats amb el servei.
- h. Accedir amb maletes, equipatge o embalums de mà, sempre que no suposi molèsties o perill per a la resta de les persones usuàries o per al vehicle, conforme a l'establert en aquest Reglament.
- i. Accedir amb cotxets de menors, carretons de la compra i cadires sense abonar cap suplement.
- j. Accedir amb bicicletes, sense abonar cap suplement, en els vehicles en què per les seves característiques sigui possible i en les línies, parades i horaris que prèviament es determinin.
- k. Accedir als vehicles amb animals de companyia, sense abonar cap suplement, sempre que no suposin molèsties o perill per a la resta de les persones usuàries o per al vehicle.
- l. Sol·licitar i obtenir, en tots els vehicles i en les instal·lacions fixes de l'empresa operadora de transports, el llibre i/o full de reclamacions que a cada moment estigui en vigor, en el qual poden exposar qualsevol reclamació relacionada amb la prestació del servei.
- m. Continuar el viatge en la mateixa línia o, de no ser possible, en una altra d'itinerari semblant, en cas d'incidència que provoqui la retirada del vehicle. Tot això sense obligació de pagar aquest nou trajecte alternatiu i en condicions satisfactòries d'accessibilitat.
- n. Recuperar els objectes perduts que siguin trobats en els vehicles, prèvia acreditació de la propietat o legítima possessió dels mateixos. Aquests objectes són lliurats, en el mateix estat en el qual van ser trobats pel personal de l'empresa operadora de transports, bé en les seves pròpies oficines o en les corresponents dependències municipals d'objectes perduts.

Els objectes perduts estan a la disposició de qui acrediti ser el seu propietari o propietària, durant un any des de la seva trobada, transcorregut aquest any, els objectes sense valor econòmic o personal són destruïts o dipositats com a residu a la deixalleria, i els objectes amb valor econòmic o personal són lliurats a Objectes perduts de l'Ajuntament de Girona.

Tota persona usuària que cregui haver extraviat algun objecte en un vehicle pot comunicar-se amb l'empresa operadora del servei per a la seva recuperació, mitjançant el telèfon de contacte o correu electrònic de la pàgina web de la mateixa.

Article 15. Política lingüística

La política lingüística és conforme a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a la Llei de política lingüística i al reglament per l'ús de la Llengua Catalana de l'Ajuntament de Girona.

Article 16. Igualtat de gènere

La política d'igualtat de gènere és conforme a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a la Llei d'igualtat efectiva entre dones i homes i al reglament de les polítiques municipals d'igualtat de gènere de l'Ajuntament de Girona.

Article 17. Transport de persones menors d'edat

1.- Les persones menors, de 0 a 3 anys, viatgen de forma gratuïta i en el moment de pujar a l'autobús el personal de conducció els hi proporciona un bitllet ocasional gratuït a l'efecte del còmput de places i de la cobertura de les assegurances obligatòries establertes per la legislació vigent.

2.- Les persones menors, de 4 a 12 anys, viatgen de forma gratuïta, si bé han d'estar proveïts prèviament del títol habilitant gratuït, a l'efecte del còmput de places i de la cobertura de les assegurances obligatòries establertes per la legislació vigent.

En cas de divergència sobre l'edat de la persona menor i si no fos possible l'acreditació d'aquesta, preval en l'embarcament el criteri del personal de conducció.

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

Una persona adulta pot acompanyar, com a màxim, a quatre menors de sis anys.

2.- Es considera que les persones menors, amb edat compresa entre els 6 i els 18 anys, que accedeixin 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 amb caràcter general i, per tant viatgen sota la responsabilitat d'elles i/o ells.

Article 18. Accés de persones menors transportades en cotxets o cadires

1.- Les persones menors transportades en cotxets o cadires són admeses en tots els vehicles en els quals, per les seves característiques, sigui possible.

Els cotxets per a persones menors són admesos en tots els autobusos de plataforma baixa, sempre i quan la persona adulta que porti el cotxet procedeixi a:

- a) Subjectar correctament al menor al cotxet o cadira.
- b) Ubicar el cotxet o cadira en la plataforma central del vehicle, en posició contrària a la marxa, de forma que el menor quedi d'esquena al sentit de la marxa de l'autobús.
- c) Accionar el fre del cotxet o cadira.

En tot cas, els cotxets i cadiretes s'ubiquen en l'autobús sense dificultar el pas en els llocs destinats al trànsit de persones.

No s'abona cap recàrrec per a aquesta prestació. Les persones amb mobilitat reduïda que vagin amb cadira de rodes tenen preferència en l'accés a l'autobús respecte als cotxets i cadiretes.

La persona adulta que condueixi el cotxet o cadireta és l'únic responsable de la seguretat del menor.

En els vehicles que no siguin de plataforma baixa, els cotxets o cadiretes han d'anar preferiblement plegats i ubicar-los en l'espai reservat a tal fi. En cas de no plegar-se, l'acompanyant ha de tenir el cotxet fermament subjecte i protegit.

Les persones usuàries que pretenguin accedir a l'espai reservat en la plataforma del vehicle i que transportin menors en cotxets o cadires han de respectar la preferència de les persones que, desplaçant-se en cadires de rodes, es trobin demandant al seu torn el servei.

Els cotxets o cadires que no transportin cap persona menor han d'anar plegats. No es permet el seu accés obert. L'accés amb cotxes o cadires plegats es realitza preferiblement per la porta davantera

2.- Les persones que transportin menors en cotxets i cadires accedeixen al vehicle preferiblement per la porta habilitada, específicament i degudament senyalitzada, sense que s'accioni la rampa per a cadires de rodes, però sí el sistema d'inclinació (agenollament) del vehicle.

Se situen en la plataforma, sense dificultar el trànsit de la resta de persones. Els cotxets i cadires de menors han d'anar subjectes en tot moment, assegurats amb els mecanismes que disposi el vehicle, amb el fre accionat, i amb l'ocupant en sentit contrari al de la marxa del vehicle.

És responsabilitat de la persona que els porta el compliment de les condicions assenyalades, de manera que quedi garantida la seguretat de la persona ocupant i de la resta de persones usuàries.

3.- Poden accedir transportats amb cotxet i cadira un màxim de dues persones menors als vehicles de fins a 18 metres i d'una persona menor als vehicles reduïts o microbusos, respectant-se en tot cas la prioritat d'accés de les persones amb mobilitat reduïda que viatgin en cadira de rodes.

En cas de diversos menors transportats en una mateixa cadira doble o superior (bessons o trigèmens) es compten com una única persona menor dependent de la disponibilitat d'espai en

el vehicle.

4.- No s'abonarà suplement algun per portar cotxets o cadires de menors.

Article 19. Maletes, equipatges, carretons de la compra i embalums

1.- Les persones usuàries tenen dret a portar en els seus desplaçaments petits paquets, objectes o similars i altres embalums de mà que no suposin molèsties o perill per a la resta ni una disminució de les places existents en el vehicle.

Com a norma general, no s'admeten embalums que tinguin una mesura superior a 100 x 60 x 25 cm.

No obstant, els paquets i els objectes que superin les mides esmentades anteriorment i que no suposin un perill per a la resta de viatgers, ni per a la seguretat i confortabilitat del servei (a criteri del personal de conducció) han d'abonar la tarifa de transport.

En tot cas, els embalums han d'anar degudament subjectes per la persona viatgera que els embarqui, des que aquesta accedeixi al vehicle fins al moment en el qual l'abandoni.

En cap cas es poden dipositar en el sòl objectes o embalums que obstaculitzin les entrades i sortides del vehicle, les zones de trànsit, els espais reservats o la parada.

Cada persona usuària només pot transportar fins a un màxim de tres paquets i objectes, en cap cas no es permeten càrregues superiors a 30 Kg pel total dels embalums.

Per raó de comoditat i la seguretat de les persones usuàries, no poden accedir als vehicles els paquets que superin les mides especificades, els envasos i garrafes que continguin substàncies inflamables, i els objectes que pel seu aspecte i condició puguin molestar o afectar el servei o la resta de persones usuàries.

La vigilància dels embalums de mà correspon a la persona usuària que els porti, i en conseqüència, són del seu compte els danys que aquests puguin patir o ocasionar mentre es trobin a bord del vehicle, tret que es provi la responsabilitat de l'empresa operadora de transports, en aquest cas són aplicables les limitacions que la legislació vigent estableixi.

2.- En els vehicles en els quals es pugui viatjar dempeus, s'accepten com a embalums de mà els que són comunament utilitzats i admesos, com carretons de la compra i bicicletes plegades, cotxets o cadires plegades o uns altres similars, que per les seves característiques poden tenir unes mesures diferents a les indicades en el paràgraf anterior.

A més, sempre que hi hagi espai suficient per a això, no es limiti l'accés o espai reservat a les persones que es desplacin en cadira de rodes i a les persones menors transportades en cotxets o cadires, i no s'obstaculitzin els llocs de trànsit o accés. Les persones usuàries tenen dret a portar objectes o embalums destinats a la pràctica d'esport, oci o assimilables, de dimensions superiors a les previstes en aquest article (taules de surf, esquís, instruments musicals, i/o similars) sempre que puguin ser transportats per una sola persona, no superin els dos metres d'altura i vagin protegits en la seva corresponent funda. En cas de controvèrsia sobre la disponibilitat d'espai, prevaldrà el criteri de la persona que condueixi.

La persona usuària portadora de l'embalum l'ha de mantenir en posició vertical, sense molestar a la resta ni impedir o obstaculitzar l'embarcament i desembarcament del vehicle, així

com la circulació en el seu interior.

La persona portadora és responsable de qualsevol dany ocasionat pels objectes referits a persones o béns, tret que es provi la responsabilitat de l'empresa operadora del servei en el dany ocasionat.

Article 20. Accés de bicicletes, cadires de rodes i vehicles de mobilitat personal

1.- Les bicicletes són admeses únicament en els vehicles en els quals per les seves característiques sigui possible, i en les línies, parades i horaris que es determinin per l'òrgan competent en matèria de transport.

Les bicicletes no plegades o vehicles de mobilitat personal homologats únicament s'admeten als vehicles adaptats a tal efecte, a raó d'una bicicleta o vehicle de mobilitat personal per persona, i sempre dins la capacitat màxima per a bicicletes i vehicles de mobilitat personal del vehicle.

Únicament s'accepten els models de cadires de rodes elèctriques i vehicles de mobilitat personal homologats, sempre i quan els autobusos també estiguin homologats per a portar-los i tinguin els elements de retenció adequats.

Se senyalitzaran convenientment les parades i les línies on estigui permès l'accés de bicicletes i vehicles de mobilitat personal als vehicles, així com las franges horàries habilitades, si escau.

Les persones que portin bicicletes o vehicles de mobilitat personal han d'accedir per la porta central i se situaran en la plataforma, subjectant-les en tot moment de forma adequada.

En qualsevol cas, les persones en cadires de rodes i les que portin menors en cotxes o cadires tenen preferència sobre les bicicletes o vehicles de mobilitat personal per a l'accés i ocupació de la plataforma del vehicle.

Si aquesta ja es troba ja ocupada per una persona en cadira de rodes o una persona menor transportada amb cotxet o cadira, no es pot accedir amb bicicletes o vehicles de mobilitat personal.

2.- La persona portadora és responsable de qualsevol dany ocasionat per l'objecte referit a persones o béns, tret que es provi la responsabilitat de l'empresa operadora, de l'Auto del servei en el dany ocasionat.

Article 21. Accés d'animals de companyia

Es permet viatjar en el vehicle amb petits animals de companyia, subjectes en els braços o dins de receptacles idonis. És requisit que la persona portadora viatgi asseguda en algun dels seients no reservats, i que la grandària dels animals no excedeixi de l'amplària del seient ocupat per aquesta.

S'exceptuen de l'assenyalat en el paràgraf anterior els gossos pigalls i d'assistència que estiguin acreditats per a aquestes funcions per centres homologats. Aquests animals poden viatjar, en les condicions que s'estableixin en la normativa d'aplicació en tot moment, al costat de la persona que assisteixen.

Article 22. Suspensió i modificació de recorreguts

1.- Amb caràcter general, les modificacions de recorregut o suspensions temporals del servei per motius d'obres, festejos, esdeveniments especials, etc., han de ser posades en coneixement públic amb la màxima antelació possible, utilitzant per a això els pals informatius, les marquesines, les pàgines web de l'empresa operadora de transports o els propis vehicles. Aquesta informació s'articula en funció de la importància de cada incidència i es procura el seu coneixement general, facilitant-la en les parades i línies afectades.

2.- Únicament procedeix la devolució de l'import del bitllet o títol de transport quan es suspengui el servei abans del seu inici. Per obtenir aquesta devolució, les persones usuàries hauran de portar el títol de transport vàlid, si escau, degudament validat.

3.- No s'entén com a suspensió del servei la desviació de qualsevol línia del seu trajecte habitual o la interrupció del mateix una vegada iniciat, per causes alienes a la voluntat de l'empresa operadora de transports. 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 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 de transport, i, seguint les instruccions del personal de conducció, poden accedir al nou vehicle habilitat per l'empresa per completar el seu viatge, en condicions d'accessibilitat satisfactòries.

CAPÍTOL II. Obligacions

Article 23. Obligacions de les persones usuàries

1.- Les persones usuàries, destinatàries del servei de transport prestat per l'empresa operadora de transport 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.

2.- En concret, són obligacions de les mateixes les següents:

a. Portar un títol de transport vàlid, en els termes establerts en el present Reglament, havent de conservar-ho en el seu poder durant tot el trajecte i a la disposició del personal de l'empresa prestatària i el personal d'inspecció de l'empresa operadora, del Consorci de Transport Públic a l'Àrea de Girona (ATMG) o de l'Ajuntament de Girona.

b. Seguir les indicacions del personal de l'empresa operadora de transport en aquells temes relacionats amb el servei i les seves incidències.

c. Respectar el que es disposa en els cartells o recomanacions col·locats a la vista en instal·lacions i vehicles, així com abstenir-se de realitzar qualsevol acció que suposi una molèstia per les altres persones usuàries o personal de l'empresa prestatària del servei.

d. Respectar les reserves de seient i espai per a persones amb mobilitat reduïda, i cedir el seient reservat a una persona viatgera amb mobilitat reduïda quan la mateixa ho requereixi.

- e. Accedir als vehicles per les portes destinades a aquest efecte i, una vegada adquirit o validat el títol de transport situar-se en les proximitats de les portes de sortida per facilitar l'accés i circulació en el seu interior.
- f. Procurar abonar el bitllet ordinari amb l'import exacte segons la tarifa vigent.
- g. A les parades, avisar l'autobús aixecant la mà per tal que s'aturi a la parada, excepte les persones usuàries amb dificultats de visió.
- h. Respectar el torn d'accés al vehicle que correspongui, segons l'ordre d'arribada a la parada.
- i. Baixar del vehicle, de manera ordenada, en les parades establertes.
- j. Sol·licitar amb antelació suficient la parada del vehicle per pujar o baixar del mateix.
- k. Utilitzar els cinturons de seguretat, quan estiguin instal·lats, tret que conforme a la normativa de seguretat vial estiguin exemptes de la referida obligació.
- l. Plegar els seients auxiliars, en aquelles circumstàncies que així ho aconsellin, tals com aglomeracions que dificultin el trànsit i la mobilitat de les persones o limitin la seva comoditat.
- m. Trobar-se en unes condicions higiènic-sanitàries que evitin qualsevol tipus de risc de contagi o d'incomoditat, fins i tot per olors, a la resta de persones usuàries o al personal de conducció.
- n. 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.
- o. Acceptar el criteri del personal de conducció en cas que es produeixin discrepàncies a bord dels vehicles per qüestions relatives al servei (obertura i tancament de finestres, funcionament de dispositius d'aire condicionat, accés d'animals de companyia, etcètera).
- p. Complir amb les condicions establertes en el present Reglament en el cas de portar embalums i altres objectes.
- q. Complir amb les condicions establertes en aquest Reglament per a l'accés i transport d'animals de companyia.

Article 24. Prohibicions de les persones usuàries

1.- Queda expressament prohibit:

- a. Accedir al vehicle sense el títol de transport vigent i correctament validat.
- b. No conservar el títol de transport durant el viatge.

- c. Accedir al vehicle quan el personal de conducció hagi advertit que s'ha completat l'ocupació del vehicle.
- d. Viatjar en els espais del vehicle no habilitats per fer-ho.
- e. No portar preparada moneda fraccionada suficient per al pagament de la tarifa quan pugin al vehicle, sense que pugui obligar al personal de conducció a canviar moneda major de 20 € per a cadascun de les persones usuàries.
- f. Portar objectes que per la seva naturalesa, bé sigui de manera directa, indirecta o en combinació amb factors externs, puguin generar molèsties a les persones usuàries, posar en perill la integritat física o la salut de les persones, i generar danys al vehicle o al servei i transport. Especialment es prohibeix l'accés al vehicle portant matèries explosives, inflamables, corrosives, radioactives, verinoses, tòxiques, contaminants o similars.
- g. Accedir al vehicle amb animals potencialment perillosos.
- h. Accedir al vehicle calçat amb patins.
- i. Escriure, pintar, embrutar o deteriorar en qualsevol forma l'interior o exterior dels vehicles o les parades.
- j. Distribuir fullets i qualsevol classe de propaganda o publicitat, dins dels vehicles.
- k. Practicar la mendicitat dins dels vehicles.
- l. Utilitzar ràdios, aparells de reproducció de so o de comunicació, dispositius electrònics o similars amb un volum audible molest per a altres persones usuàries o el personal de conducció.
- m. Accedir en estat manifest d'embriaguesa o sota els efectes d'estupefaents podent alterar el normal funcionament del servei.
- n. Fumar en els vehicles excepte en els espais que es trobin a l'aire lliure.
- o. Accedir a als vehicles amb gelats, gots plens de líquids, ampolles obertes així com consumir pipes o qualsevol altre tipus de menjar dins dels vehicles que suposin una alteració de les condicions de neteja dels vehicles o molèsties a altres persones usuàries.
- p. Llançar objectes per les finestretes del vehicle.
- q. Parlar al personal de conducció, excepte per raons de necessitat relacionades amb el servei, o realitzar sense causa justificada qualsevol acte que distregui, entorpeixi la conducció o limiti la seva visibilitat mentre el vehicle estigui en marxa.
- r. Abandonar o accedir al vehicle fora de les parades establertes o mentre es troba en moviment, sense causa justificada.
- s. Anar dempeus sense estar convenientment agafat i subjectat als dispositius de seguretat disposats a aquest efecte.
- t. 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. Fer ús sense causa justificada de qualsevol dels mecanismes de seguretat o socors que disposi el vehicle.
- v. Manipular o forçar els mecanismes d'obertura i tancament de portes.
- w. Viatjar en l'autobús nu o sense samarreta amb el pit descobert.

2.- El personal de conducció no permet l'entrada o, si escau, ordena la sortida del vehicle, sense dret a la devolució de l'import del bitllet, a tota persona que incompleixi les prohibicions assenyalades.

Si l'incompliment es produís ja dins del vehicle, el personal de conducció requerirà a la persona perquè s'atingui al Reglament o baixi del vehicle en la següent parada.

De persistir la persona usuària a desatendre les seves indicacions, el personal de conducció ho notificarà immediatament als serveis d'inspecció o als agents de l'autoritat, a fi de que formulin la corresponent denúncia per desatendre les indicacions del personal de l'empresa operadora de transports i si escau, la que correspongui pel fet comès.

TÍTOL IV – OBLIGACIONS DE L'EMPRESA OPERADORA

Capítol I. Obligacions de l' empresa operadora en la prestació del servei

Article 25. Informació

1.- L'empresa operadora de transports s'ocupa d'informar sobre les característiques de la prestació del servei de transport, de les incidències que afectin al seu desenvolupament, així com de l'existència de Llibre i Fulles de Reclamacions.

Quan s'aprovi un canvi de tarifes o de les condicions d'utilització dels títols del transport, o el bescanvi dels títols vàlids que no hagin estat esgotats abans de la data límit de la seva validesa, s'anunciarà oportunament a les persones usuàries. De l'aprovació del bescanvi de títols vàlids s'informarà en tots els vehicles.

2.- En els vehicles s'exposarà:

- a. Un extracte de les disposicions del present Reglament.
- b. Una relació dels títols municipals de transport i dels admesos per al transport públic urbà amb exhaustiva referència a les seves condicions d'ús.
- c. Les tarifes vigents a cada moment.

3.- L'Ajuntament de Girona vetlla perquè, de forma progressiva, les persones rebin o puguin consultar la informació sobre característiques, condicions, funcionament i tarifes del referit servei, així com qualsevol altra incidència, queixa, suggeriment o reclamació, en qualsevol format accessible, sigui el que sigui el seu origen i suport.

Els referits formats accessibles i alternatius poden ser, entre d'altres: grans caràcters, llenguatge senzill, comunicacions electròniques accessibles mitjançant tecnologia adaptativa, àudios o similars.

La precitada informació en formats alternatius ha de proporcionar-se tant en els vehicles, instal·lacions fixes, parades, pàgines webs com en qualsevol altra ubicació que determini l'Ajuntament de Girona.

Article 26. Parades

1.- Amb caràcter general, les parades s'efectua situant el vehicle paral·lelament a la vorera, de la manera que menys perjudiqui a la resta del trànsit motoritzat i no motoritzat, i als vianants, sense perjudici que s'ordenin espais i carrils de circulació reservats als vehicles de transport públic.

En les parades comunes a diverses línies, quan coincideixin dos o més vehicles, només els dos primers es troben en posició reglamentària d'admetre la pujada i baixada de persones.

Els vehicles situats darrere no han d'obrir les portes fins a aconseguir la posició anterior. En els casos en els quals el vehicle realitzi la parada en segon lloc, el personal de conducció ha d'assegurar-se que no queden persones a la parada sense poder pujar al vehicle.

2.- A les parades d'origen i final de la línia, a l'espai de temps que transcorre entre l'arribada del vehicle i la sortida del mateix conforme a l'horari estipulat, les portes d'accés romanen obertes per permetre l'entrada de persones, excepte durant el temps reglamentari de descans del personal de conducció.

3.- Ha d'aturar-se el motor a les parades perllongades, i posar-se en funcionament 1 minut abans de la sortida o amb l'antelació necessària per a la climatització de l'habitacle de les persones usuàries.

Es considera parada perllongada aquella que sigui superior a 4 minuts.

4.- Per motius de seguretat, es prohibeix l'accés o sortida de les persones usuàries fora de parada, excepte en casos de força major, quan es donin circumstàncies que facin necessari l'embarcament o desembarcament fora de les parades i això no impliqui risc per a les persones que es trobin tant a l'interior com en l'exterior del vehicle.

Article 27. Horaris i freqüències dels serveis

1.- L'empresa operadora de transports està obligada a respectar els horaris de sortida i les freqüències establertes. Les freqüències i horaris assenyalats per a les parades són orientatius i poden resultar afectats, entre altres causes, per les circumstàncies adverses del tràfic o climatologia.

Dins dels criteris de qualitat de l'empresa operadora han d'establir-se els mitjans per respectar les freqüències establertes o, si escau, per assegurar que cap vehicle passi per una parada abans de l'hora anunciada.

A l'efecte de determinació de l'hora i freqüència dels serveis, tots els equips a bord dels vehicles i els panells informatius estan sincronitzats mitjançant un rellotge de temps real d'alta

precisió que es troba, al seu torn, sincronitzat amb la resta del sistema a través de les trames de protocol NMEA de GPS. El referit rellotge és el que de forma oficial marca els horaris.

2.- La informació sobre línies, horaris i freqüències, degudament actualitzada, està sempre a la disposició de les persones en les parades en les quals per les seves característiques sigui possible, en les oficines de l'empresa operadora de transports i a les seves pàgines web i altres canals de comunicació a les persones usuàries. La informació comprèn l'horari de totes les expedicions i les hores de pas per cada punt de parada.

3.- En funció de les característiques de cada línia, l'empresa operadora de transports ampliarà progressivament aquesta informació amb plànols de la xarxa o amb qualsevol altre tipus d'informació addicional, amb la col·laboració i vistiplau de l'Ajuntament de Girona, en l'àmbit de les seves competències.

Article 28. Identificació dels vehicles

1.- Els vehicles adscrits al servei col·lectiu, públic i urbà de viatgers de Girona d'ús general, hauran de, excepte causes degudament justificades, estar identificats mitjançant elements pertanyents a la imatge corporativa del servei de transport urbà de Girona, de l'ATM de l'àrea de Girona i els que adicionalment es determinin mitjançant resolució de l'òrgan municipal competent en matèria de transport.

Article 29. Publicitat en els vehicles

L'Ajuntament de Girona 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 30. Condicions d'higiene i confort

Tant els vehicles com les instal·lacions fixes d'atenció a les persones usuàries utilitzades per les empreses operadores han de mantenir-se en bon estat, de tal forma que la seva utilització es produeixi en les adequades condicions de salubritat i higiene.

El personal de conducció, quan utilitzi aparells de comunicació, de reproducció de so i emissores de ràdio, ha de mantenir-los a un volum que no resulti molest a les persones usuàries. En qualsevol cas es considerarà molest, mesurat a l'interior de la cabina del vehicle amb les portes i finestres tancades, un valor límit superior a 55 LAeq (dB).

Les obligacions assenyalades en aquest article tenen el caràcter de condició essencial en la prestació del servei.

Article 31. Capacitat dels vehicles

El nombre de persones que accedeixin al vehicle no pot excedir de l'establert en el permís de

circulació. Quan el vehicle es trobi amb la seva capacitat d'ocupació al complet no s'obrirà la porta de pujada, avisant el personal de conducció d'aquesta incidència al seu centre de tràfic.

En un lloc visible de l'interior del vehicle hi ha de constar el nombre de seients, el nombre màxim de persones que poden viatjar dempeus i, si escau, el nombre de seients i espais reservats per a persones que es desplacen en cadires de rodes i restants persones usuàries amb mobilitat reduïda.

Només es podran transportar persones dempeus en aquells vehicles que per les seves característiques tècniques d'homologació ho permetin i en aquells serveis que per les seves circumstàncies específiques ho tinguin autoritzat.

Article 32. 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 ressaltar 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.).
- d. 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'Ajuntament de Girona 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 33. 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.

Article 34. Supòsit d'accident

1.- En cas d'accident, el personal de conducció formalitzarà l'oportú comunicat d'accident, recollint la màxima informació sobre els fets ocorreguts i informarà a les persones usuàries del canal adequat per tramitar la incidència.

2.- Les persones usuàries del servei de transport que pateixin danys durant l'ús del mateix han de comunicar al personal de conducció els fets ocorreguts si aquest no s'hagués assabentat dels mateixos.

Ni l'Ajuntament de Girona, ni l'empresa operadora prestatària del servei es responsabilitzaran dels efectes negatius que poguessin desprendre's del fet que les persones interessades no ho comuniquin, tret que circumstàncies de força major no permetin comunicar els fets ocorreguts, en els termes indicats.

3.- L'empresa operadora ha de tenir concertades les assegurances a les quals estiguin obligades per la legislació vigent, amb la finalitat d'indemnitzar degudament els danys personals o materials que es produeixin als viatgers o viatgeres o a tercers com a conseqüència d'un accident.

Article 35. Obligació d'emetre bitllet

L'empresa operadora del servei està obligada a l'emissió del corresponent bitllet ocasional a les persones usuàries que abonin el servei en efectiu, i als menors de 4 anys que viatgin de forma gratuïta, a l'efecte de còmput de plaça i de la cobertura de l'ús assegurances obligatòries.

Han de proporcionar canvi de moneda o bitllets fins a la quantitat de 20 euros. Aquesta obligació té el caràcter de condició essencial en la prestació del servei.

Article 36. Llibre i Fulls de Reclamacions

L'empresa operadora ha de posar a la disposició de les persones usuàries Llibres i Fulls de Reclamacions, en els quals podran formular les seves queixes i reclamacions, de tal forma que aquestes puguin ser conegudes per l'Ajuntament, titular del servei.

Un exemplar del llibre o un nombre suficient de fulles de reclamacions han de trobar-se a la disposició de les persones usuàries en els llocs següents:

- En les instal·lacions fixes autoritzades per vendre bitllets o títols de transport.
- En tots els vehicles que realitzin serveis que tinguin parades en llocs en els quals no hi hagi instal·lacions fixes autoritzades per vendre bitllets o títols de transport.

Les reclamacions es realitzaran de manera que no afectin a la normal prestació del servei objecte de la reclamació i sense que es perjudiqui a la resta de persones usuàries. Si la formulació de la reclamació requereix una atenció del personal de conducció que derivés en la interrupció o en l'afectació de les condicions de prestació del servei, la reclamació s'ha de presentar a les instal·lacions fixes de l'empresa operadora de transports, o a través dels mitjans electrònics establerts.

Formulada la reclamació per la persona usuària del servei i rebuda la mateixa per l'empresa

operadora de transport, aquesta la remetrà a l'Ajuntament de Girona en el termini màxim de deu dies hàbils, juntament amb les al·legacions que estimi pertinents, indicant si accepta o no la pretensió de la persona reclamant.

Capítol II. Obligacions del personal de l'empresa operadora de transport

Article 37. Obligacions del personal de l'empresa operadora de transport

1.- El personal de l'empresa operadora de transport ha de complir estrictament amb les previsions d'aquest Reglament així com les de la resta de les normes d'obligat compliment.

2.- Són obligacions del personal de l'empresa operadora, sense perjudici d'unes altres que puguin establir-se pel titular del servei, les següents:

a. En el cas del personal de conducció, conduir els vehicles amb exacta observança de la Llei de Trànsit, Circulació de vehicles a Motor i Seguretat Vial i dels Reglaments que la desenvolupen i circular i aturar el vehicle amb suavitat efectuant les parades i arrencades sense sacsejades ni moviments bruscs i tenir especial atenció a la seguretat de les persones usuàries i vianants i a la resta del trànsit.

b. Mantenir, en tot moment, un tracte correcte amb les persones usuàries, atenent les peticions d'ajuda i informació relacionades amb el servei que s'estigui realitzant.

c. Col·laborar en el manteniment dels elements que formen part de la imatge corporativa de l'empresa operadora i reunir les condicions mínimes d'higiene, especialment en el cas del personal que tingui relació presencial directa amb les usuaris.

d. En el cas del personal de conducció i del d'inspecció de l'empresa operadora, no permetre l'accés de persones usuàries quan:

- Calcin patins.

- No compleixin amb les obligacions higiènic-sanitàries.

- S'infringeixi alguna de les condicions establertes en aquest Reglament per accedir amb embalums de mà.

- S'infringeixi alguna de les condicions establertes en aquest Reglament per accedir amb un animal de companyia.

- S'hagi aconseguit l'ocupació màxima del vehicle.

- Es trobin en manifest estat d'embriaguesa o sota els efectes d'estupefaents, de manera que puguin alterar el normal funcionament del servei.

e. Utilitzar els sistemes d'accés dels quals estigui equipat el vehicle quan una persona usuària amb mobilitat reduïda vulgui pujar o baixar del mateix.

f. Mantenir accionats durant el servei tots els sistemes d'accessibilitat previstos en aquest Reglament.

g. Ordenar que es cedeixi l'ús d'un seient reservat quan una persona sense limitacions en la seva mobilitat no hagi atès al requeriment formulat, en aquest sentit, per una persona usuària amb mobilitat reduïda.

- h. No permetre l'accés a l'autobús de persones usuàries sense el corresponent títol de transport.
 - i. Ordenar a les persones usuàries el cessament en les activitats o comportaments no permesos i les prohibicions dels quals s'estableix en aquest reglament.
 - j. Impedir que alguna persona usuària, per les seves paraules, o gestos o actituds, ofengui el decòrum de la resta de persones usuàries o provoqui aldarulls, requerint per aquest fi la presència de qualsevol agent de la Policia Municipal.
 - k. Detenir el vehicle en la parada quan ho demani la persona usuària, bé des de l'interior prement el timbre instal·lat a l'efecte, bé des de la parada fent senyal amb la ma al conductor.
 - l. No admetre al servei un nombre de persones usuàries superior a l'autoritzat per al vehicle, impedint, en aquest cas, l'entrada dels ciutadans que vulguin accedir al servei.
 - m. No transportar persones a emplaçaments diferents als destinats i condicionats per a això.
 - n. Deturar el vehicle el més a prop possible de les voreres perquè les persones usuàries passatgers puguin pujar o baixar sense perill.
 - o. No iniciar la marxa del vehicle mentre les persones usuàries hi estiguin pujant o baixant.
 - p. Mantenir les finestres tancades en els vehicles amb aire condicionat en funcionament.
- 4.- És obligació de l'empresa operadora de transport fer complir al seu personal les prescripcions referides, així com quantes altres obligacions respecte a les persones usuàries resultin de la normativa general.

TÍTOL V – EL TÍTOL DEL TRANSPORT

Article 38. Títols de transport vàlids.

- 1.- El títol de transport, degudament validat, és el document que autoritza a viatjar en un determinat trajecte.
- 2.- És competència de l'Ajuntament de Girona la creació de nous títols i la definició de les seves condicions; la supressió, si així procedís, de títols ja existents, i l'admissió com a vàlids en el servei de transport urbà municipal de títols creats per altres entitats com el Consorci de Transport Públic a l'Àrea de Girona (ATMG).
- 3.- És competència de l'Ajuntament de Girona l'aprovació de les tarifes corresponents als títols de transports que es consideren vàlids en el servei de transport urbà municipal.
- 4.- Tots els títols de transport porten aparellada la cobertura del corresponent assegurança obligatòria per a supòsits d'accident.

Article 39. El bitllet ocasional

1.- El bitllet ocasional és el que s'emet a bord del vehicle en el moment de l'embarcament i previ pagament de la tarifa corresponent en metàl·lic.

Aquest bitllet és gratuït per a les persones menors de quatre anys.

2.- La persona usuària ha de procurar abonar l'import exacte del bitllet ocasional. No obstant això, té dret al fet que se li proporcioni canvi de moneda o bitllets fins a la quantitat de 20 euros.

La persona usuària ha de comprovar en el moment de la seva adquisició que el canvi de moneda rebut és el correcte.

Els vehicles poden portar un talonari, mitjançant el qual es procedirà a la devolució dels abonaments que no es puguin satisfer per manca d'efectiu. Els talons lliurats es fan efectius a partir de l'endemà en les oficines de l'empresa operadora de transports o en altres llocs que puguin determinar-se.

Si la persona usuària només pot abonar el bitllet ocasional del viatge amb bitllets d'import superior a 20€ no pot accedir al vehicle. En el cas que el vehicle hagi iniciat la marxa, ha d'abandonar-ho en la parada següent.

Article 40. Obligació de portar el títol de transport vàlid

1.- Totes les persones usuàries del servei, fins i tot les que viatgin gratuïtament, han d'estar proveïdes, des de l'embarcament, d'un títol de transport vàlid que haurà de sotmetre al control d'entrada en el vehicle, d'acord amb les seves característiques, o bé adquirir a l'embarcar el bitllet ocasional i conservar-lo sense deterioració fins a descendir del vehicle en la parada de destinació.

Els qui viatgin sense títol vàlid han d'abandonar el vehicle, sense perjudici de la incoació de l'oportú expedient sancionador.

2.- Els títols de transport han de presentar-se a requeriment del personal d'inspecció i personal de conducció de l'empresa operadora de transports. En el cas dels títols de transport personalitzats les persones usuàries estan obligades a identificar-se amb el document que acrediti la seva identitat.

Si la persona usuària no complís amb la seva obligació de col·laborar en les tasques d'inspecció, el personal de l'empresa operadora del servei podrà requerir l'auxili de la Policia Municipal.

TÍTOL VI – RÈGIM SANCIONADOR A LA PERSONA USUÀRIA

Article 41. 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 Girona (ATMG) o

l'Ajuntament.

2.-El personal d'inspecció de l'empresa operadora, del Consorci de Transport Públic a l'Àrea de Girona (ATMG) 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.

Article 42. Tipus d'infracció

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 predeterminats (de partida i de destinació), 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.

2.- Adopció de mesures en el cas de comissió d'infraccions

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

Article 43. Procediment i sancions per infraccions

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 Girona (ATMG) 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'efectuï 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.

Article 44. 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.

TÍTOL VII – RÈGIM SANCIONADOR A L'OPERADOR

Article 45. Responsabilitat 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.

Article 46. Tipus d'infraccions

A més de les infraccions tipificades en la legislació de transport públic de viatgers que resulti d'aplicació, constitueixen infracció al que es disposa en el present Reglament les accions o omissions tipificades i sancionades en el present Títol.

Les infraccions previstes en el present Reglament es classifiquen en molt greus, greus i lleus, segons es determina a continuació:

1. Infraccions molt greus.

- a) Prestar el servei en condicions que puguin afectar la seguretat de les persones perquè comportin perill greu i directe.
- b) Prestar el servei utilitzant la mediació d'una persona física o jurídica no autoritzada.
- c) Manipular o falsejar intencionadament els elements de control, la instal·lació dels quals és obligada en el vehicle, de manera que no s'obtinguin dades o que se n'obtinguin de falses, i això repercuteixi en la prestació del servei de transport, en termes econòmics i de qualitat del mateix .
- d) Obstruir greument l'actuació de la inspecció del servei, de manera que impedeixi o retardi l'exercici de les funcions que l'Ajuntament té atribuïdes.
- e) Haver estat sancionat per més d'una infracció greu en un període de dotze mesos.
- f) Abandonar o paraitzar el servei sense causa justificada.
- g) No subscriure's a les assegurances obligatòries.
- h) Falsificar la documentació obligatòria per a la prestació del servei.

2. Infraccions greus.

- a) Prestar el servei en condicions diferents de les que especifica el titular del servei i en la normativa aplicable, llevat que la falta sigui qualificada com a infracció molt greu.
- b) Incomplir el règim de tarifes.
- c) La inexistència dels elements de control que cal dur instal·lats en els vehicles, o que no estiguin en funcionament.
- d) No aportar les dades essencials de la documentació obligatòria.
- e) Incomplir reiteradament, sense justificació, els horaris i les freqüències del servei.
- f) Negar-se o obstruir l'actuació dels serveis d'inspecció, quan aquests fets no tinguin el caràcter de molt greu.
- g) La manca de funcionament reiterat dels aparells de confort (calefacció i aire condicionat) instal·lats als vehicles.
- h) Permetre una contaminació mediambiental o acústica en cada vehicle superior a la

prevista en la reglamentació comunitària o les ordenances municipals.

i) Haver estat sancionat per més d'una infracció lleu en un període de dotze mesos.

3. Infraccions lleus.

a) Prestar el servei sense dur en el vehicle la documentació formal exigida en la normativa aplicable.

b) No dur en un lloc visible del vehicle els distintius exigits per la normativa general aplicable.

c) Transportar viatgers en un nombre superior a l'autoritzat per al vehicle de què es tracta, llevat que aquest fet hagi de ser considerat com a falta greu.

d) No exhibir els preceptius quadres de tarifes, calendaris, horaris, avisos i altres informacions d'exposició obligada.

e) Incomplir les normes generals de la Policia en instal·lacions fixes i en vehicles, i la normativa municipal de prestació del servei, llevat que la falta hagi de ser qualificada com a greu o molt greu.

f) Tenir un tracte desconsiderat amb les persones usuàries.

g) No mantenir la netedat i el bon estat d'aparença del vehicle.

h) Permetre viatjar a persones sense el títol de transport corresponent.

i) Permetre al personal de conducció i inspecció que realitzin el servei sense l'uniforme establert o de manera indecorosa.

j) Cometre qualsevol de les infraccions assenyalades en la taula anterior, quan per la naturalesa, l'ocasió o la circumstància no ha d'ésser qualificada com a greu.

Article 47. Sancions per infraccions

Les infraccions esmentades seran sancionades amb multes contractuals, que seran graduades, dins els imports màxims i mínims que s'estableixen a continuació, en funció de les circumstàncies agreujants o atenuants existents, i de la intencionalitat o el grau de negligència o imprudència, sense perjudici de l'establert en el document regulador del servei entre el titular i l'operador:.

- Les infraccions lleus són sancionades amb una multa de 100 a 750 €.
- Les greus, amb una multa de 751 a 1.500 €.
- Les molt greus, amb una multa de 1.501 a 3.000 €.

Qualsevol infracció donarà lloc a un expedient d'imposició de sanció, en el qual es traslladarà la proposta a l'operador que tindrà un termini de 10 dies hàbils per realitzar les al·legacions oportunes. L'expedient es resoldrà per part de l'Ajuntament de Girona, que declararà comesa o no una infracció i imposarà, en el primer cas, la sanció corresponent.

SERVEI DE TRANSPORT AMB BICICLETA PÚBLICA

TÍTOL VIII – EL SERVEI DE BICICLETA PÚBLICA

Capítol I. Servei de bicicleta pública

Article 48. Establiment, organització i explotació.

1.- L'òrgan municipal competent estableix el servei públic de transport urbà amb bicicleta pública de Girona, de conformitat amb la normativa en la matèria que resulti d'aplicació en el terme municipal de Girona.

2.- Així mateix, previ informe tècnic, organitza i planifica les estacions de bicicleta pública, així com el tipus de bicicletes, tarifes, horaris i accés al servei.

Article 49. Tipus de tarifes

1. Tarifa anual

Permet fer ús del servei de bicicleta pública durant 365 dies naturals a partir del moment en què s'activa l'accés al servei.

Les persones usuàries estan en actiu pel període d'un any, excepte en els supòsits previstos en aquest reglament, relatius a l'aplicació de les sancions previstes en els casos d' incompliments.

Arribada la fi d'aquest termini anual, l'operador avisa a les persones usuàries amb antelació i aquestes han de renovar l'abonament a través de la web del servei.

2. Tarifa temporal per dies

Permet l'ús del servei per un o més dies.

Article 50. Alta al servei

El servei està adreçat a les persones físiques majors de 16 anys en la modalitat de tarifa anual i a persones físiques majors de 18 anys en la modalitat de tarifa temporal per dies.

La tarifa té caràcter personal i intransferible i tindrà la validesa corresponent al tipus de tarifa contractada.

Les persones físiques que, complint amb els requisits indicats, vulguin donar-se d'alta al servei, ho hauran de fer a través de la pàgina web o aplicació mòbil específica del servei de bicicleta pública i complimentar el procés d'inscripció corresponent a cada tipus de tarifa on s'han d'acceptar expressament les condicions del servei establertes en aquest Reglament així com una declaració de coneixement del seu contingut.

a) En cas de les tarifes anuals, les persones usuàries poden escollir anar a recollir la targeta d'accés al servei a la oficina d'atenció del servei (en aquest cas la targeta ja estarà activa), o

rebre la targeta en el seu domicili (en aquest cas haurà d'activar la targeta d'accés al mitjançant la web del servei). En ambdós casos la persona usuària rebrà una carta de presentació donant-li la benvinguda al servei així com la informació de les normes d'ús del servei.

La targeta física d'accés podrà ser substituïda per una aplicació específica a través del telèfon mòbil.

Les persones usuàries de 16 i 17 anys, poden formalitzar l'alta a través de la web o aplicació mòbil específica amb l'autorització dels pares o tutors legals, adjuntant la següent documentació: llibre de família i els DNI (original i fotocopia) de la persona usuària i dels pares o tutors legals. Els pares o tutors legals han de signar un document d'autorització al menor per donar-se d'alta al servei i on autoritzen a l'operador a cobrar els imports i càrrecs del servei en la targeta bancària.

b) En el cas de les tarifes temporals per dies, l'usuari rep per correu electrònic un codi d'accés al servei, que ha d'introduir a l'estació.

El codi d'accés podrà ser substituït per una autorització d'accés a través d'una aplicació específica a través del telèfon mòbil.

Article 51. Baixa al servei

Les persones usuàries pot donar-se de baixa del servei de manera voluntària a la pàgina web o aplicació mòbil específica del servei.

El servei de bicicleta pública dona de baixa definitiva a aquelles persones usuàries que arribada la fi del termini de la vigència del seu abonament, no hagin comunicat la baixa del servei i que no abonin el pagament de l'abonament en els 3 mesos següents.

El servei de bicicleta pública pot donar de baixa a les persones usuàries en el cas de sancions per incompliment. La baixa pot ser temporal o definitiva segons el tipus de sanció. La baixa per sanció no allibera a la persona usuària de la obligació d'abonar tots els danys ocasionats a l'operador en relació a l'incompliment.

Article 52. Tarifes i sistemes de pagament del servei

Les tarifes del servei són les que constin publicades a la pàgina web o aplicació mòbil específica del servei i són aprovades per l'Ajuntament de Girona.

Les tarifes del servei són de 6 tipus:

- a) D'accés al servei mitjançant tarifa anual per utilització de la bicicleta durant un temps continuat determinat. El nombre d'usos de la bicicleta durant l'any de servei és il·limitat.
- b) D'accés al servei mitjançant tarifa temporal per dies per utilització de la bicicleta durant un temps continuat determinat. El nombre d'usos de la bicicleta durant els dies de servei és il·limitat.
- c) De temps, per cada 30 minuts addicionals de servei.
- d) De temps, per haver excedit 2 hores de trajecte, s'aplica per cada hora o fracció.
- e) De duplicat de la targeta física d'accés en la tarifa anual, degut a pèrdua, furt, robatori o deteriorament.
- f) De penalització, per pèrdua o deteriorament de la bicicleta.

Les tarifes del servei aprovades regulen l'import econòmic, les condicions temporals de l'ús de la bicicleta que comporta la tarifa aprovada i l'horari del servei.

El sistema de pagament del servei és exclusivament mitjançant targeta bancària, a les dades de la qual l'operador no hi té accés.

Article 53. Funcionament del sistema

Les persones usuàries tenen accés a les bicicletes que estiguin disponibles en el servei i ancorades en els aparcaments de les diferents estacions distribuïdes per la ciutat de Girona.

El procediment per retirar una bicicleta de l'estació corresponent es descriu a continuació:

a) La persona usuària ha de validar correctament la seva targeta d'accés o aplicació mòbil específica en l'aparcament corresponent en el cas de que disposi de tarifa anual.

b) La persona usuària ha de validar correctament el codi d'accés o aplicació mòbil específica en el punt de gestió de l'estació en el cas de que disposi de tarifa temporal per dies.

c) En el moment de retirar una bicicleta de l'aparcament on està ancorada, la persona usuària estarà obligada a comprovar el perfecte estat de tots els elements de la bicicleta i, en concret:

- a) El correcte funcionament dels frens.
- b) El correcte estat dels pneumàtics.
- c) El funcionament de les llums.
- d) El funcionament del canvi de marxa.
- e) La correcta subjecció de tots els elements mòbils de la bicicleta.
- f) La regulació de l'altura del seient, adequant-lo a la seva alçada.

Si després de fer les comprovacions pertinents, la bicicleta o algun dels seus elements no funciona correctament, la persona usuària ha de tornar a dipositar la bicicleta a l'aparcament i comprovar que ha quedat retornada.

d) Un cop retirada la bicicleta, la persona usuària té dret a fer-ne ús d'acord amb els drets i deures que especifica aquest Reglament.

e) Finalitzat l'ús de la bicicleta, la persona usuària ha de retornar la bicicleta de manera correcta a l'estació, ancorant la bicicleta a l'aparcament disponible. La persona usuària ha de comprovar que ha quedat correctament retornada.

La persona usuària és responsable, en tot cas, de que la bicicleta quedi retornada de forma adequada al servei, d'acord amb el procediment especificat.

TÍTOL IX – DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

CAPÍTOL I. Drets

Article 54. Drets de les persones usuàries

1.- Les persones usuàries, destinatàries del servei de bicicleta pública prestat per l'empresa operadora inclosa 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.- Especialment, són drets de les persones usuàries els següents:

a. Ús de les bicicletes disponibles del sistema, conforme a les tarifes vigents i a les condicions establertes en el present Reglament.

El dret a ser utilitzades està condicionat a la disponibilitat de bicicletes en les estacions.

b. A que les bicicletes del servei estiguin en condicions per al seu ús.

c. Sol·licitar i rebre informació del servei, tant de les incidències com de les novetats.

d. Rebre contestació en relació als suggeriments, reclamacions i queixes plantejades, en un termini màxim d'un mes.

e. Disposar d'assegurança en la utilització del servei, que cobreixi danys a tercers, i a propis en cas de mal funcionament del servei.

f. Utilitzar i rebre informació en qualsevol de les llengües oficials de la Comunitat Autònoma de Catalunya.

g. Rebre un tracte correcte per part del personal de l'empresa operadora, que ha d'atendre les peticions d'ajuda i informació que li siguin sol·licitades per les persones usuàries en assumptes relacionats amb el servei.

h. Sol·licitar i obtenir, en les instal·lacions fixes de l'empresa operadora, el llibre i el full de reclamacions que a cada moment estigui en vigor, en el qual podran exposar qualsevol reclamació relacionada amb la prestació del servei.

Article 55. Política lingüística

La política lingüística és conforme a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a la Llei de política lingüística i al Reglament per l'ús de la Llengua Catalana de l'Ajuntament de Girona.

Article 56. Igualtat de gènere

La política d'igualtat de gènere és conforme a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a la Llei d'igualtat efectiva entre dones i homes i al Reglament de les polítiques municipals d'igualtat de gènere de l'Ajuntament de Girona.

Article 57. Tractament confidencial de dades

La política de protecció de dades de l'operador s'acull al marc legal autonòmic, estatal i a les directives i reglaments europeus relatius a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

L'operador es compromet a no utilitzar de les dades incorporades al servei més enllà de la

pròpia utilització obligada per la prestació del servei i comunicacions entre la prestatària del servei i la persona usuària.

Qualsevol persona usuària, pot sol·licitar, en qualsevol instant, modificar les dades que consten en els arxius o causar baixa com a usuari del servei de bicicleta pública, així com causar la baixa en els arxius lligats al mateix.

Finalment, s'informa que poden exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició dirigint un escrit, juntament amb la fotocòpia del DNI o document oficial que acrediti la identitat de l'interessat, a l'operador del servei.

CAPÍTOL II. Obligacions

Article 58. Obligacions de les persones usuàries

1.- Les persones usuàries, destinatàries del servei de bicicleta pública prestat per l'empresa operadora 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.

2.- En concret, són obligacions dels mateixos les següents:

- a. Fer ús del servei i, en especial, de la bicicleta, amb la màxima diligència.
- b. Retornar degudament la bicicleta a l'aparcament, en el cas de comprovar que algun dels seus elements no funciona correctament.
- c. Un cop acabat el desplaçament, ancorar correctament la bicicleta a l'aparcament situat en l'estació de retorn i comprovar-ne el correcte ancoratge mitjançant l'indicador habilitat.
- d. No cedir l'ús de la targeta o codi d'accés.
- e. Utilitzar la bicicleta únicament per al transport de l'usuari.
- f. Utilitzar la bicicleta exclusivament a l'àrea urbana del terme municipal de Girona.
- g. Assumir la guarda i custòdia de la bicicleta des del moment de la seva retirada de l'estació i fins al correcte retorn de la mateixa al sistema.
- h. Comunicar a l'operador del servei a través de la web o aplicació mòbil específica, la pèrdua, robatori, furt o deteriorament de la targeta física d'abonament, assumint la responsabilitat de la seva utilització fins al moment de la seva comunicació. En la web, la persona usuària podrà anul·lar la targeta i demanar-ne un duplicat abonant la tarifa.
- i. Comunicar a l'operador qualsevol incidència que es produeixi en relació al servei durant el període d'ús de la persona usuària.
- j. En el cas d'avaría de la bicicleta, la persona usuària té l'obligació d'ancorar-la a l'estació més propera, així com de posar la incidència en coneixement del servei. En cas de resultar impossible per la persona usuària el trasllat de la bicicleta a l'estació més propera, ha de custodiar la mateixa per un període màxim de trenta minuts, comptada des de la comunicació de la incidència a l'operador.

- k. Lliurar la targeta física de persona usuària o identificació conforme es té accés al servei als supervisors, personal autoritzat o assignat per l'operador a l'efecte o autoritats que així li requereixin.
- l. Comunicar les modificacions de dades que es puguin produir en relació a la seva tarifa anual.
- m. A complir, en la utilització del servei, la normativa vigent de circulació i la Ordenança Municipal de Circulació.
- n. Utilitzar la bicicleta de forma adequada i destinar-la únicament per al seu transport personal.
- o. Responsabilitzar-se del bon ús de la bicicleta, així com de la seva pèrdua.

Article 59. Prohibicions de les persones usuàries

Es prohibeix expressament a les persones usuàries de la bicicleta pública, a part de les conductes detallades al llarg d'aquest Reglament, així com les descrites a la normativa aplicable, les que es detallen a continuació:

- a. La utilització de les bicicletes en terrenys que no siguin aptes per la seva circulació.
- b. Pujar la bicicleta a qualsevol altre mitjà de transport.
- c. El desmuntatge i manipulació parcial o total de la bicicleta, de les estacions del servei o dels elements que els componen.
- d. La utilització de la bicicleta o de les estacions per a fins comercials.
- e. La utilització de la marca o logotip del servei de bicicleta pública sense la seva autorització.
- f. La pintada d'eslògans, dibuixos o similars sobre la bicicleta o estació del servei.
- g. Realitzar tota mena de grafit, pintada, inscripció o grafisme, amb qualsevol matèria (tinta, pintura, matèria orgànica o similars) o bé ratllant la superfície de la bicicleta o estació corresponent al servei.
- h. Circular sobre una sola roda de la bicicleta, agafar-se a d'altres vehicles en marxa i utilitzar auriculars connectats a aparells receptors o reproductors de so.
- i. Fer ús del mòbil mentre es condueix la bicicleta o s'espera el cicle en verd d'un semàfor.
- j. Transportar altres persones, animals o objectes voluminosos.
- k. Abandonar o cedir la bicicleta, mentre estigui fent ús del servei, excepte en casos de força major.
- l. No ancorar la bicicleta en una estació del servei de bicicleta pública.

De persistir la persona usuària a desatendre les indicacions del personal de l'operador, aquest ho notificarà immediatament als serveis d'inspecció o als agents de l'autoritat, a fi de que

formulin la corresponent denúncia per desatendre les indicacions del personal de l'empresa operadora de transports i/o si escau, la que correspongui pel fet comès.

TÍTOL X – OBLIGACIONS DE L'EMPRESA OPERADORA

Capítol I. Obligacions de l'operador del servei

Article 60. Informació i atenció al client

1.- L'empresa operadora del servei de bicicleta pública s'ocupa d'informar sobre les característiques de la prestació del servei, de les incidències que afectin al seu desenvolupament, així com de l'existència de Llibre i Fulles de Reclamacions.

Quan s'aprovi un canvi de tarifes o de les condicions d'utilització del servei s'informarà a través de la web o de l'aplicació mòbil específica.

2.- En la web o en l'aplicació mòbil específica del servei, s'exposa:

- d. Un extracte de les disposicions del present Reglament.
- e. Les tarifes vigents a cada moment.
- f. La descripció del servei.
- g. La disponibilitat de bicicletes i aparcaments lliures del servei
- h. Les condicions, instruccions d'ús i preguntes freqüents del servei.

3.- L'operador disposa d'una oficina d'atenció al client, ubicada al centre de la ciutat, per donar servei a les persones usuàries, tant a nivell presencial com telefònic.

4.- L'Ajuntament de Girona vetlla perquè, de forma progressiva, les persones rebin o puguin consultar la informació sobre característiques, condicions, funcionament i tarifes del referit servei, així com qualsevol altra incidència, queixa, suggeriment o reclamació, en qualsevol format accessible, sigui el que sigui el seu origen i suport.

Els referits formats accessibles i alternatius poden ser, entre d'altres: grans caràcters, llenguatge senzill, comunicacions electròniques accessibles mitjançant tecnologia adaptativa, àudios o similars.

Article 61. Horaris del servei

L'empresa operadora està obligada a prestar el servei en l'horari definit per l'Ajuntament de Girona en l'aprovació de les tarifes del servei.

Article 62. Bicicletes

El número de bicicletes i el disseny i materials d'aquestes, ve definit per l'Ajuntament de Girona, prèvia consulta amb l'operador del servei.

El nombre de bicicletes al carrer donant servei és aproximadament la meitat que el nombre d'aparcaments individuals de les estacions.

En caràcter general les bicicletes tenen les següents característiques:

- a. Les bicicletes són antivandàliques i fabricades amb components de primeres marques i qualitat per garantir el màxim la seguretat i la comoditat en el seu ús.
- b. Les bicicletes estan identificades amb un número específic.
- c. Les bicicletes tenen els colors i la imatge corporativa definida per l'Ajuntament de Girona.
- d. Les bicicletes permeten inserir campanyes institucionals mitjançant suports destinats a tal fi en el parafangs de darrera i la cistella davantera.

L'operador ha de mantenir les bicicletes en perfecte estat de funcionament i neteja.

Article 63. Estacions i aparcaments

Les ubicacions de les estacions i el número d'aparcaments de cadascuna d'elles, així com el seu disseny, venen definides per l'Ajuntament de Girona a través d'un Decret d'Alcaldia.

Les estacions estan dimensionades amb un nombre d'aparcaments d'acord amb la seva utilització. Els aparcaments serveixen per dipositar-hi les bicicletes i informen si aquestes estan ben ancorades o no.

Les estacions poden disposar d'un punt d'informació i gestió que permet consultar la informació de la web, consultar la disponibilitat de bicicletes i aparcaments lliures a les diferents estacions i gestionar els tràmits relacionats amb les targetes i codis d'accés. Aquesta informació també es troba a la web o l'aplicació mòbil específica del servei.

L'elecció de la bicicleta per part de la persona usuària és mitjançant targeta d'accés en el cas de la tarifa anual i s'ha de validar directament en l'aparcament on es troba la bicicleta escollida. En el cas de la tarifa temporal per dies, la bicicleta a utilitzar ve determinada pel punt de gestió de l'estació un cop introduït el codi d'accés.

La targeta física d'accés o el codi d'accés podrà ser substituït per una aplicació específica a través del telèfon mòbil.

L'operador ha de mantenir les estacions i aparcaments amb òptim estat de funcionament i neteja.

Article 64. Manteniment i redistribució de bicicletes.

L'operador ha de mantenir les estacions, aparcaments i bicicletes amb òptim estat de funcionament i neteja, amb una renovació periòdica dels materials, components i recanvis de les estacions, aparcaments i bicicletes.

L'operador ha de redistribuir les bicicletes, amb els vehicles adequats, per un bon funcionament del servei d'acord amb l'històric d'usos del mateix. El nombre d'equips de redistribució ve definit per l'Ajuntament de Girona, prèvia consulta amb l'operador del servei i mantenint sempre l'equilibri econòmic financer del servei.

Article 65. Llibre i Fulls de Reclamacions

L'empresa operadora ha de posar a la disposició de les persones usuàries els Llibres i Fulls de Reclamacions, en els quals poden formular les seves queixes i reclamacions, de tal forma que aquestes puguin ser conegudes per l'Ajuntament de Girona, titular del servei.

Un exemplar del llibre o un nombre suficient de fulles de reclamacions han de trobar-se a la disposició de les persones usuàries en la oficina d'atenció a la persona usuària del servei de bicicleta pública.

Formulada la reclamació per la persona usuària del servei i rebuda la mateixa per l'empresa operadora, aquesta la remet a l'Ajuntament de Girona en el termini màxim de deu dies hàbils, juntament amb les al·legacions que estimi pertinents, indicant si accepta o no la pretensió de la persona reclamant.

Capítol II. Obligacions del personal de l'empresa operadora del servei de bicicleta pública.

Article 66. Obligacions del personal de l'empresa operadora del servei de bicicleta pública.

1.- El personal de l'empresa operadora del servei de bicicleta pública ha de complir estrictament amb les previsions d'aquest Reglament així com les de la resta de les normes d'obligat compliment.

2.- Són obligacions del personal de l'empresa operadora, sense perjudici d'unes altres que puguin establir-se pel titular del servei, les següents:

a. Mantenir, en tot moment, un tracte correcte amb les persones usuàries, atenent les peticions d'ajuda i informació relacionades amb el servei que s'estigui realitzant.

b. Col·laborar en el manteniment dels elements que formen part de la imatge corporativa del servei de bicicleta pública i reunir les condicions mínimes d'higiene, especialment en el cas del personal que tingui relació presencial directa amb les usuaris.

3.- És obligació de l'empresa operadora de transports fer complir al seu personal les prescripcions referides, així com quantes altres obligacions respecte a les persones usuàries resultin de la normativa general.

TÍTOL XI – RÈGIM SANCIONADOR A LA PERSONA USUÀRIA

Article 67. Tipus d'infracció

De les infraccions comeses per les persones usuàries la responsabilitat correspon a les pròpies persones usuàries.

Són considerades infraccions de les persones usuàries, les conductes que es detallen a

continuació:

Infraccions molt greus

- a) Cedir la targeta física, el codi d'accés o l'accés mitjançant l'aplicació mòbil específica a un tercer.
- b) Abandonar la bicicleta.
- c) Utilització de la bicicleta en zones inapropiades.
- d) Utilització de la marca o logotip del servei de bicicleta pública de forma indeguda.
- e) Desmuntar total o parcialment la bicicleta.
- f) Circular fora de l'àmbit establert en aquest contracte.
- g) Excedir en més de 24 hores el retorn d'una bicicleta.
- h) Causar danys a bicicletes o estacions del servei per import superior a 200 €
- i) Causar danys al mobiliari urbà per import superior a 200 €.
- j) Causar danys a tercers.
- k) No comunicar a l'operador, les incidències ocorregudes en el decurs de la utilització de la bicicleta.
- l) La no devolució de la bicicleta a l'aparcament.
- m) La utilització amb fins comercials o lucratiu de la bicicleta o estació del servei.
- n) Negar-se a lliurar la targeta física d'accés o no identificar-se conforme es té accés al servei com a als inspectors del servei o autoritat, quan sigui requerit a l'efecte.
- o) Pujar la bicicleta a un transport públic o privat.
- p) Impagament de les tarifes corresponents.
- q) Comunicar a l'operador dades falsejades en relació al seu abonament.
- r) La realització de qualsevol de les conductes previstes com a prohibicions expresses en aquest Reglament.
- s) Qualsevol incompliment previst a les Ordenances Municipals o normativa que sigui d'aplicació que sigui considerat com a falta molt greu.
- t) Comissió de dues faltes greus en el termini de sis mesos.

Infraccions greus

- a) Causar danys a la bicicleta o estació del servei per import superior a 60 € i inferior a 200 €.
- b) Causar danys al mobiliari urbà per import superior a 60 € i inferior a 200 €.
- c) Excedir el temps de devolució de la bicicleta en més de 3 hores i menys de 24 hores.
- d) Les conductes que no compleixin les contemplades en els apartats de Obligacions i Prohibicions dels usuaris d'aquest Reglament i que no siguin contemplades com a infraccions Molt greus.
- e) Qualsevol incompliment previst a les Ordenances Municipals o normativa que sigui d'aplicació que sigui considerat com a falta greu.
- f) Comissió de dues infraccions lleus en el període de sis mesos.

Infraccions lleus

- a) Causar danys a la bicicleta o estació del servei per import fins a 60 €.
- b) Causar danys al mobiliari urbà per import fins a 60 €.
- c) Excedir el temps de devolució de la bicicleta en menys de 3 hores.
- d) No comunicar a l'operador la pèrdua, furt, robatori o extraviament de la targeta d'accés.
- e) Qualsevol incompliment previst a les Ordenances Municipals o normativa que sigui d'aplicació que sigui considerat com a falta lleu

2.- Adopció de mesures en el cas de comissió d'infraccions

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

Article 68. Sancions per infraccions

Adopció de sancions en el cas d'infraccions lleus

En el cas de que la persona usuària cometi alguna infracció de les tipificades com a lleus, el servei pot adoptar les sancions que es detallen a continuació:

- a) L'operador bloquejarà l'accés de la persona usuària, pel termini màxim d'un mes, i reclamarà l'abonament, en el seu cas, de l'import dels danys causats.
- b) Pagament de les tarifes establertes com a penalització en concepte d'excés d'ús del termini o per incompliment que estiguin publicats a la web o a l'aplicació mínima específica.

Adopció de sancions en el cas d'infraccions greus

En el cas de que la persona usuària cometi alguna infracció de les tipificades com a greus, el servei podrà adoptar les sancions que es detallen a continuació:

- a) L'operador bloquejarà l'accés al servei de la persona usuària, pel termini màxim de sis mesos, i reclamarà l'abonament, en el seu cas, de l'import dels danys causats.
- b) Pagament de les tarifes establerts com a penalització en concepte d'excés d'ús del termini o per incompliment que estiguin publicats a la web.

Adopció de sancions en el cas d'infraccions molt greus

En el cas de que la persona usuària cometi alguna infracció de les tipificades com a molt greus, el servei podrà adoptar les sancions que es detallen a continuació:

- a) L'operador bloquejarà l'accés de la persona usuària, pel termini màxim de nou mesos, i reclamarà l'abonament, en el seu cas, de l'import dels danys causats.
- c) Pagament de les tarifes establerts com a penalització en concepte d'excés d'ús del termini o per incompliment que estiguin publicats a la web.

3.- En tots els casos, l'operador podrà, a més d'adoptar les mesures indicades, reclamar els danys i perjudicis ocasionats per la persona usuària, així com plantejar les accions de reclamació que consideri pertinents en la corresponent jurisdicció.

Article 69. Procediment de l'expedient sancionador.

En cas de que l'operador del servei observi a través d'una incidència detectada pels mitjans informàtics corresponents o bé com a conseqüència de l'actuació dels supervisors o de l'actuació de les autoritats, una infracció de la persona usuària, o bé de les ordenances o normativa que són d'aplicació, s'acordarà iniciar un expedient sancionador.

S'informarà a la persona usuària de la tramitació de l'expedient sancionador al mateix, concedint-li un termini de deu dies hàbils per tal que pugui formular les al·legacions que consideri pertinents.

L'operador resoldrà l'expedient sancionador, tenint en compte les al·legacions presentades, en el seu cas, adoptant les mesures que corresponguin.

Aquesta resolució es notificarà a la persona usuària.

En cas de que l'expedient sancionador s'iniciï a través de la denúncia d'una autoritat, si en el procediment penal o administratiu precedent s'ha dictat resolució ferma, l'operador adoptarà directament la mesura prevista per l' infracció, atès que ha quedat acreditat el fet.

En cas de que en el procediment penal o administratiu precedent la resolució que s'hagi dictat sigui provisional i no tingui el caràcter ferm, l'operador mantindrà en suspens la tramitació l'expedient sancionador fins que li sigui notificada la resolució definitiva. En tot cas, pot aplicar

com a mesura cautelar, el bloqueig a l'accés al servei de la persona usuària.

Article 70. 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.

TÍTOL XII – RÈGIM SANCIONADOR A L'OPERADOR

Article 71. Responsabilitat per la comissió de les infraccions pròpies d'aquest Reglament

En les infraccions comeses per l'empresa operadora de transports i/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 consideren procedents contra el personal adscrit al servei que considerin materialment responsable per aquestes infraccions.

Article 72. Tipus d'infraccions

Constitueixen infracció al que es disposa en el present Reglament les accions o omissions tipificades i sancionades en el present Títol.

Les infraccions previstes en el present Reglament es classifiquen en molt greus, greus i lleus, segons es determina a continuació:

1. Infraccions molt greus.

Es consideren infraccions molt greus:

- a) Prestar el servei en condicions que puguin afectar la seguretat de les persones perquè comportin perill greu i directe.
- b) Prestar el servei utilitzant la mediació d'una persona física o jurídica no autoritzada.
- c) Obstruir greument l'actuació de la inspecció del servei, de manera que impedeixi o retardi l'exercici de les funcions que l'Ajuntament té atribuïdes.
- d) Haver estat sancionat per més d'una infracció greu en un període de dotze mesos.
- e) Abandonar o paraitzar el servei sense causa justificada.
- f) No subscriure's a les assegurances obligatòries.
- g) Falsificar la documentació obligatòria per a la prestació del servei.

h) No complir la Llei de protecció de dades personals.

2. Infraccions greus.

Es consideren infraccions greus:

- a) Prestar el servei en condicions diferents de les que determinades per l'Ajuntament de Girona i en la normativa aplicable, llevat que la falta sigui qualificada com a infracció molt greu.
- b) Incomplir el règim de tarifes.
- c) No aportar les dades essencials de la documentació obligatòria.
- d) Incomplir reiteradament, sense justificació, els horaris del servei.
- e) Negar-se o obstruir l'actuació dels serveis d'inspecció, quan aquests fets no tinguin el caràcter de molt greu.
- f) Haver estat sancionat per més d'una infracció lleu en un període de dotze mesos.

3. Infraccions lleus.

Es consideren infraccions lleus:

- a) Prestar el servei sense dur en el vehicle la documentació formal exigida en la normativa aplicable.
- b) Tenir un tracte desconsiderat amb els usuaris.
- c) No mantenir la netedat i el bon estat d'aparença de les bicicletes.

Article 73. Sancions per infraccions

Les infraccions esmentades són sancionades amb multes contractuals, que són graduades, dins els imports màxims i mínims que s'estableixen a continuació, en funció de les circumstàncies agreujants o atenuants existents, i de la intencionalitat o el grau de negligència o imprudència:

- Les infraccions lleus són sancionades amb una multa de 100 a 750 €.
- Les greus, amb una multa de 751 a 1.500 €.
- Les molt greus, amb una multa de 1.501 a 3.000 €.

Qualsevol infracció dona lloc a un expedient d'imposició de sanció, en el qual es traslladarà la proposta a l'operador que té un termini de 10 dies hàbils per realitzar les al·legacions oportunes. L'expedient es resol per part de l'Ajuntament de Girona, que declararà comesa o no una infracció i imposarà, en el primer cas, la sanció corresponent.