

**REGLAMENTO DEL SERVICIO
PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO
DE VIAJEROS EN TRANVÍA EN LA
CIUDAD DE ZARAGOZA**

Texto definitivo

PREÁMBULO

Conforme establecen los artículos 26. 1 d) de la Ley 7/85 de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local y 44 e) de la Ley 7/99 de 9 de abril de Administración Local de Aragón, los municipios con población superior a 50.000 habitantes deberán prestar, por sí mismos o asociados a otras entidades locales, el servicio de transporte colectivo urbano de viajeros. Ello se conecta con las determinaciones normativas contenidas en los artículos 25.2 II) y 42 2 m) de los referidos textos legales, en cuanto atribuyen a los municipios el ejercicio de competencias y de prestación de servicios en la materia.

La reserva del servicio de transporte urbano como actividad o servicio esencial a favor de las Entidades Locales por el artículo 86.3 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, y por el artículo 224 en sus párrafos 2 y 3 del Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón, aprobado por Decreto 347/2002 de 19 de noviembre, implica por determinación expresa de la norma, la titularidad y competencia sobre el Servicio, con el alcance y los límites que determinen la legislación estatal o autonómica, sin perjuicio de la forma de gestión que se adopte. En consecuencia, se declara expresamente que corresponde al Ayuntamiento de Zaragoza la titularidad del Servicio de transporte urbano a prestar mediante tranvía, a la vista de lo anterior, y por cuanto el artículo 6.1 de la Ley 14/1998 de 30 de diciembre, de Transporte Urbanos de la Comunidad Autónoma de Aragón, expresamente dispone que los municipios son competentes, con carácter general, para la ordenación, gestión, inspección y sanción del transporte urbano de viajeros que se lleve a cabo dentro de sus respectivos términos municipales.

En su virtud -y habida cuenta de lo establecido en el artículo 200 de la Ley de la Administración Local de Aragón y en los artículos 213 y 215.2 del Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón, el presente Reglamento tiene por finalidad determinar el régimen jurídico del servicio público del tranvía de Zaragoza y el estatuto de los usuarios del mismo.

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1º.- ÁMBITO OBJETIVO

En desarrollo de lo dispuesto en los artículos 203 apartado a), 213 y 215.2 del Reglamento de Bienes, Actividades, Servicios y Obras de las Entidades Locales de Aragón, el presente Reglamento tiene por objeto determinar el régimen jurídico aplicable al servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros mediante tranvía de Zaragoza y el estatuto de los usuarios del mismo.

ARTÍCULO 2º.- ÁMBITO SUBJETIVO

1. El ámbito subjetivo de este Reglamento se extiende a los gestores y usuarios del servicio público del tranvía de Zaragoza.
2. A los efectos de este Reglamento, se entiende por gestores del servicio público del tranvía de Zaragoza las personas jurídicas, sociedades mercantiles, organismos públicos u otras entidades públicas o privadas que por decisión del Ayuntamiento de Zaragoza presten dicho servicio en cualquiera de las Líneas que integren la red del Tranvía de Zaragoza.
3. Se considera usuarios del servicio público del tranvía de la ciudad Zaragoza a las personas que accedan a los tranvías y a las instalaciones afectas al servicio público provistos del correspondiente título de transporte.

ARTÍCULO 3º.- TITULARIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

La titularidad del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros mediante tranvía corresponde al municipio de Zaragoza, sin perjuicio de la forma de gestión que se adopte.

ARTÍCULO 4º.- HABILITACIÓN

Compete al Ayuntamiento de Zaragoza otorgar el título administrativo habilitante para la prestación de este servicio, pudiendo utilizarse para su gestión cualquiera de las formas previstas en la legislación vigente.

TÍTULO I. RÉGIMEN JURÍDICO DEL SERVICIO PÚBLICO

CAPÍTULO I: RÉGIMEN JURÍDICO GENERAL

ARTÍCULO 5º.- DISPOSICIONES DE APLICACIÓN

El régimen jurídico aplicable al servicio público urbano de transporte público regular permanente de viajeros mediante tranvía de Zaragoza se regulará por las disposiciones de este Reglamento y, en su caso, atendiendo a la forma de gestión del servicio público elegida por el Ayuntamiento de Zaragoza, por los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas Particulares que regulen el contrato de gestión del referido servicio.

ARTÍCULO 6º - DERECHOS Y OBLIGACIONES

Los derechos y obligaciones del Ayuntamiento de Zaragoza como Administración titular del servicio público del tranvía de esta ciudad y los del gestor de dicho servicio serán los expresamente previstos en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas Particulares que regulen el contrato de gestión del servicio público.

Los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio público del tranvía de Zaragoza serán los expresamente regulados en el Título II de este Reglamento.

ARTÍCULO 7º - INFRACCIONES Y SANCIONES

El régimen de infracciones y sanciones aplicable al gestor del servicio público del tranvía de Zaragoza será el que establezcan los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas Particulares que regulen el contrato de gestión de este servicio público.

El régimen de infracciones y sanciones aplicable a los usuarios del servicio público del tranvía de Zaragoza será el prescrito en el TÍTULO II de este Reglamento.

CAPÍTULO II: CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN Y UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 8º.- OBJETO

El objeto de este Capítulo es determinar las condiciones generales de utilización por parte del público usuario de los servicios de los Tranvías de Zaragoza.

ARTÍCULO 9º.- HORARIOS Y FRECUENCIAS

1. El servicio de transporte ajustará sus horarios, frecuencias, paradas, sistemas de pago y dotaciones de medios humanos y materiales a las indicadas en los Pliegos de Condiciones y el propio Contrato de gestión del servicio público.

2. El Ayuntamiento podrá modificar los horarios y frecuencias, bien de forma temporal, por motivos circunstanciales, o bien de forma definitiva. De tales cambios se proporcionará la información oportuna a los usuarios.

ARTÍCULO 10º. SERVICIOS ESPECIALES

Se denominan servicios especiales los que, con independencia de los regulares, se realicen con motivo de circunstancias determinadas. Los horarios, frecuencias y demás características de los servicios especiales serán determinados por el Ayuntamiento.

ARTÍCULO 11º: PRESTACIÓN Y SUSPENSIONES

1. La prestación del servicio será ininterrumpida, durante el horario y con la frecuencia fijados en cada momento, salvo en casos concretos de fuerza mayor.

2. Las interrupciones en el servicio por fuerza mayor habrán de ser subsanadas en el menor tiempo posible.

3. Si un vehículo interrumpe su servicio por avería mecánica o cualquier otra incidencia, las personas que viajen en dicho vehículo podrán utilizar, con el mismo título de transporte, otra unidad de la Línea, siguiendo las instrucciones del personal del gestor, sin necesidad de abonar otro trayecto.

ARTÍCULO 12º.- PARADAS: UBICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN, ACCESO,

a) UBICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

1. Las líneas del tranvía contarán en su itinerario con espacios específicos y determinados claramente para realizar paradas de subida y bajada de viajeros. Por motivos de seguridad, se prohíbe la recogida y bajada de personas fuera de las mismas, salvo casos de fuerza mayor.

2. Las paradas podrán ser terminales o discrecionales. Las paradas terminales de línea serán obligatorias y servirán para la regularización de los horarios. Las discrecionales son aquellas en las que el vehículo sólo para el tiempo necesario para la subida y bajada de viajeros.

3. Cualquier incidencia (supresión temporal de una parada) habrá de ser notificada al público con la antelación suficiente.

4. Las paradas deberán estar despejadas y accesibles para los viajeros.

5. Las paradas estarán señalizadas con indicaciones claras y visibles, que deberán contener las indicaciones marcadas en el artículo 13 de este Reglamento.

6. Los elementos y mobiliario integrantes de la parada deberán ser conservados por el gestor en conveniente estado de decoro e higiene, y en perfectas condiciones que aseguren su correcta utilización. En todo caso, las instalaciones fijas en la vía pública observarán los preceptos y ordenanzas municipales.

b) ACCESO Y SALIDA DE LOS TRANVÍAS

El acceso y salida de los tranvías se hará respetando las siguientes condiciones:

1. El acceso a los tranvías estará limitado a las personas que posean títulos de viaje válidos conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento
2. La llegada de los tranvías se esperará en los andenes existentes en las paradas, sin invadir la plataforma tranviaria.
3. La entrada y salida de los tranvías se harán sin precipitación y con especial cuidado de los niños, mujeres embarazadas, personas de la tercera edad y personas con movilidad reducida.
4. Tendrán siempre prioridad las personas que descienden del tranvía.
5. Las personas de movilidad reducida utilizarán las puertas habilitadas tanto para acceder como para salir del tranvía.
6. Después que las señales, visuales o sonoras, indiquen el cierre de las puertas, no se podrá salir ni acceder a los tranvías.

ARTÍCULO 13º.- INFORMACIÓN AL CIUDADANO SOBRE EL SERVICIO

1. El gestor se ocupará de que los usuarios sean informados sobre las características de prestación del servicio de transporte, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada mediante los procedimientos que en cada momento se articulen. En todo caso, de manera periódica el gestor editará una guía del transporte urbano que incluya: Itinerario de la línea de tranvía sobre plano de la ciudad del municipio, intermodalidad con el bus urbano, horarios de servicio, números de teléfono de información y de fax, direcciones de punto de información donde dirigirse personalmente o por escrito, página web y correo electrónico.

2. En todos los puntos deberá existir información actualizada y suficiente. En las paradas figurará como mínimo la siguiente información: nombre de parada, itinerario de la línea, identificación del sentido de circulación, relación de todas las paradas de línea, horario de circulación por tipo de día, medios de comunicación con el gestor: teléfono, fax, página web, correo electrónico y oficina de atención al cliente. Así mismo, se incorporará información sobre paradas de autobús urbano y suburbano y de cercanías próximas que permitan el trasbordo y la intermodalidad del transporte público y otros modos de transporte.

3. En el interior de los tranvías figurarán expuestas las tarifas y condiciones de uso del servicio. Se expondrá, asimismo, el importe de la sanción prevista en este Reglamento para la persona que carezca de título de transporte válido, así como un extracto de las disposiciones del presente Reglamento y la indicación de la existencia del Libro de Reclamaciones.

4. Los elementos de identificación, con el número y nombre de la línea en que presta servicio, se colocarán en el exterior del tranvía, de manera visible y legible, tanto en la parte frontal como en el lateral.

5. Se dotará al interior de los tranvías de los medios, visuales y sonoros, que permitan conocer a los usuarios el itinerario y las paradas de la línea.

6. Las modificaciones o suspensiones temporales del servicio por motivo de obras, festejos, manifestaciones u otras causas similares, con carácter general, deberán ser puestas en conocimiento del público con la antelación suficiente. Dicha información se articulará en función de la

importancia de cada incidencia y se facilitará su conocimiento por parte de la generalidad de personas afectadas dando publicidad en las paradas afectadas y a través de los medios de comunicación local.

7. Cuando se autorice un cambio de tarifas por modificación de los precios, de los tipos de títulos o de sus condiciones de utilización, se anunciará oportunamente a los usuarios.

ARTÍCULO 14º.- CONDICIONES DE VIAJE

Durante el viaje se deberán observar las siguientes condiciones:

1. Deberán respetarse los espacios destinados a minusválidos y personas de movilidad reducida, otorgándoseles preferencia para acceder y salir de los tranvías.

2. La zona PMR (personas de Movilidad Reducida) es la zona más amplia del tranvía. Por ello es la zona destinada, en orden de prioridad, a los viajeros en silla de ruedas, viajeros con coche de niños y bicicletas. Los asientos abatibles situados en esta zona, podrán ser utilizados en caso de no interferir con los usuarios mencionados.

3. Tendrán preferencia para la ocupación de los asientos de los vehículos las personas de la tercera edad, las mujeres embarazadas y los niños menores de cuatro años.

4. Está prohibido agarrarse del tranvía o de cualquiera de sus elementos exteriores.

5. Los usuarios pueden accionar el sistema de alarma, debidamente señalizado en cada uno de los vehículos, cuando esté debidamente justificado por motivos de seguridad para el pasaje.

6. Las personas que viajen de pie, utilizarán los asideros o barras de sujeción instalados a tal efecto.

7. Los usuarios deberán validar su título de transporte, cualquiera que sea su clase, en el mismo instante que entran al tranvía, en las canceladoras ubicadas en su interior cerca de las puertas.

8. Los usuarios deberán conservar su título de viaje mientras estén en el interior del tranvía y deberán mostrarlo a cuantos empleados del gestor lo soliciten.

9. No se considerarán títulos válidos aquellos que hayan sufrido alguna alteración o manipulación, ni los abonos a los cuales no se adjunte el documento identificador correspondiente.

ARTICULO 15º: FLOTA DE TRANVÍAS

1.- Los tranvías cumplirán estrictamente todas las prescripciones técnicas que se recogen en los Pliegos del Contrato, PCAP (Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) y, fundamentalmente, en el PPTP (Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares).

2.- El número de tranvías dispuestos para la prestación del servicio, serán los necesarios para una adecuada prestación del mismo.

3.- El gestor garantizará el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidos a los tranvías, así como la instalación y adecuado funcionamiento de los instrumentos que hayan de instalarse en los mismos para el control de las condiciones de prestación del servicio.

4.- En los tranvías figurarán expuestas las principales normas de utilización del transporte urbano y se informará asimismo de la existencia de hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios.

5.- Los tranvías llevarán los elementos identificativos interiores y exteriores que establezca el

Ayuntamiento de Zaragoza.

6.- Los vehículos afectos al servicio de transporte urbano contarán con permiso para circular, habrán de encontrarse en correcto estado de funcionamiento y sus condiciones técnicas se ajustarán a lo establecido en los Pliegos, de tal forma que su utilización se produzca en las adecuadas condiciones de seguridad e higiene.

7.- Los tranvías serán objeto de las limpiezas diarias necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el punto anterior; de igual modo, se realizará su desinfección y desinsectación cuando resulte necesario.

8.- Capacidad de los tranvías: En un lugar visible del interior del vehículo, se hará constar el número de plazas sentadas y el número máximo de personas de pie que puede llevar el vehículo.

9.-Las personas usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentadas, a lo que sólo tendrán derecho habiendo asientos vacíos. Los asientos del tranvía serán ocupados libremente por los viajeros sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida, embarazadas o personas de la tercera edad.

ARTÍCULO 16º. PERSONAL AFECTO AL SERVICIO

1. Cada tranvía llevará en su servicio un conductor, que será el representante del gestor durante el viaje.

2. Los conductores de los tranvías deberán conducirlos con exacta observancia de la Ley de Tráfico y Seguridad Vial, sus Reglamentos y demás normas vigentes.

3. El conductor deberá conducir el tranvía con suavidad, velando en todo momento por la seguridad de los usuarios, peatones y otros vehículos.

4. Cuando el conductor aprecie que el tranvía está completo, no permitirá el acceso de más usuarios, hasta que vayan bajando viajeros en paradas sucesivas.

5. El conductor entregará en las oficinas del gestor los objetos que los usuarios se hayan olvidado en el tranvía.

6. El personal del gestor mantendrá en todo momento un trato correcto con los usuarios, atendiendo las peticiones de ayuda e información. Se abstendrá de realizar nada que de palabra o de obra atente al respeto debido a los usuarios. El personal evitará toda clase de discusiones con las personas; a las quejas y protestas de éstas, los empleados darán, siempre con la debida corrección, las explicaciones que procedan.

7. El personal del gestor prestará exacta atención al cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación del gestor hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto a los usuarios resulten de su normativa interna.

8. El personal del gestor, relacionado directa o indirectamente con el público, deberá ir uniformado de acuerdo con las normas que al respecto dicte la Dirección del gestor, y aseado. Este personal deberá llevar en lugar visible su tarjeta de identificación.

9. Se entiende a estos efectos que tienen relación directa o indirecta con el público, el personal de movimiento y el de talleres que realice su cometido permanente u ocasionalmente en los tranvías en

la vía pública.

CAPÍTULO III. TÍTULOS DE VIAJE O TRANSPORTE

ARTÍCULO 17º.- TÍTULOS DE TRANSPORTE, Y SU NORMATIVA DE UTILIZACIÓN

1. Los títulos de transporte o billetes son los títulos jurídicos por los que cualquier ciudadano adquiere el derecho a usar el tranvía de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.

2. Todo usuario deberá estar provisto, desde el inicio de su viaje, de un título de transporte válido, que deberá validar al entrar en el tranvía y conservar durante la duración del viaje, estando en la obligación de ponerlo a disposición de los empleados del gestor y/o Ayuntamiento habilitados para ello, que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto.

Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años.

3. Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Ayuntamiento de Zaragoza, para su utilización en el servicio, y figuren en el vigente cuadro de tarifas. Para la validez de las tarifas se requerirá que sean fijadas y aprobadas por el Ayuntamiento, y en su caso, además, cuando así esté establecido, por el órgano competente en materia de precios autorizados.

4. Los títulos de transporte del tranvía tendrán validez en toda la red de transporte público urbano de Zaragoza, así como en todos aquéllos a los que se llegue a convenios de transporte (cercanías, autobús suburbano, etc), excepto el “billete sencillo tranvía” o “billete múltiple tranvía” que solo tiene validez en el tranvía.

5. El título de transporte debidamente validado al entrar en el tranvía, posibilita la utilización de las líneas de Tranvía y en su caso del transbordo, en el espacio de una hora, entre estas líneas o con el autobús urbano. La información sobre las posibilidades de transbordo gratuito entre tranvía y autobús urbano estará incluida en la información disponible en las paradas.

ARTÍCULO 18º.- CLASES DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

1. Se reconocen las siguientes clases de títulos de transporte:

a) Billete Sencillo, por el que usuario adquiere el derecho a realizar un viaje.

b) Billete Múltiple, por el que el usuario adquiere el derecho a realizar hasta diez viajes.

c) Tarjeta Múltiple Monedero, en la cual el usuario recarga una cantidad de dinero, en función de la cual le posibilita viajar por un número determinado de viajes.

d) Tarjeta Ciudadana en su modalidad prepago o postpago, en la cual el usuario o bien recarga una cantidad de dinero o posee un convenio con una entidad bancaria que le permite disponer de él en función del cual le posibilita viajar un número determinado de viajes.

e) Abono 30 días (Mensual), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante 30 días.

f) Abono 90 días (Trimestral), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante 90 días.

g) Abono 90 días Carné Joven (Trimestral), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante 90 días.

h) Abono 365 días (Anual), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante 365 días.

i) Abono 365 días Carné Joven (Anual), por el que el usuario adquiere el derecho a realizar un número ilimitado de viajes durante 365 días.

j) Tarjeta Pensionista, expedida para los pensionistas que cumplen una serie de requisitos aprobados por la administración.

2. El Ayuntamiento podrá, de oficio o a propuesta del gestor, proponer la aprobación de otras clases de títulos de viaje o billetes para atender las necesidades de los usuarios.

3. También serán títulos válidos los que expida el gestor, previa aprobación del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, como consecuencia de acuerdos o convenios alcanzados con sus empleados.

ARTÍCULO 19º.- NORMAS PARTICULARES DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

En relación con los títulos de transporte deberán atenderse las siguientes prescripciones particulares:

1. Los títulos de transporte deberán conservarse en buen estado de uso para poder destinarlos a su fin.

2. En el caso de que un usuario disponga de un título de transporte defectuoso por causas no imputables al mismo, el gestor procederá al cambio del título, facilitándole uno nuevo con la misma validez que disponía el título anterior.

3. Los títulos deteriorados por causa imputable al usuario no darán derecho a ningún tipo de devolución.

4. Si el usuario adquiriera un título de transporte en una de las máquinas dispuestas al efecto en las paradas del tranvía y no estuviese conforme con la operación efectuada lo podrá poner en conocimiento del gestor, quién deberá llevar a término las diligencias oportunas para solucionar la incidencia y actuar de acuerdo con el resultado obtenido.

5. Cuando el usuario no acredite disponer de un título de transporte válido podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

6. Se presumirá que el usuario no posee ningún título de transporte en los siguientes supuestos:

a) Cuando carezca del mismo.

b) Cuando no lo haya cancelado, aunque esté en disposición de un título válido.

c) Cuando haya sobrepasado el término temporal de su validez.

d) Cuando haya sobrepasado el ámbito de su validez.

7. En caso de que se compruebe que un usuario carece de título de transporte válido el personal del gestor extenderá un boletín de incidencias a efectos de la tramitación por el Ayuntamiento de Zaragoza del correspondiente procedimiento administrativo sancionador que, previos los trámites reglamentarios, podrá terminar con una resolución sancionadora, con ejecución forzosa por los medios legales.

8. Los títulos de transporte serán retirados por el personal facultado por el gestor y/o Ayuntamiento cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando sean utilizados una vez caducado su plazo de validez, y se acompañarán al boletín de incidencias correspondiente, entregando al usuario un justificante de dicha retirada donde figurará el motivo de la misma.

9. Si una misma tarjeta múltiple monedero se utiliza por más de una persona, la tarjeta monedero cancelada deberá quedar en poder de la última de dichas personas que abandone el tranvía. Estas tarjetas, excepto en el caso de aquéllas personalizadas, tienen el carácter de título al portador o portadora, por lo que pueden ser utilizadas de forma indistinta por cualquier persona.

10. En el supuesto de utilización de la tarjeta múltiple monedero, el usuario está obligado a comprobar que la cancelación u operación de control ha sido realizada de manera correcta, sin cancelar más viajes de los necesarios.

11. En el caso de la Tarjeta Ciudadana:

1.- La tarjeta ciudadana es un título personal e intransferible y sólo podrá ser utilizada por el titular de la misma. De conformidad con las normas de uso de la tarjeta, está expresamente prohibido transmitir a terceros la tarjeta o permitir su uso por persona distinta de quien figura como titular .

2.- No obstante lo anterior, a los efectos previstos en este Reglamento y en atención a su ámbito de regulación, la validación correcta de la tarjeta ciudadana en las máquinas validadoras del tranvía por persona distinta del titular se entenderá pago del servicio, por lo que no resultará aplicable lo dispuesto en el art. 25.4 de este Reglamento; y ello siempre y cuando la tarjeta no incorpore alguna bonificación en el precio del servicio.

3.- Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, el uso de la tarjeta ciudadana por persona distinta del titular dará lugar a la retirada de ésta por el personal del gestor, a fin de prevenir su uso fraudulento, y ello de conformidad y con los efectos previstos en las normas de uso de la propia tarjeta.”

CAPÍTULO IV. ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 20º.- QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y DAÑOS

1. El gestor tendrá a disposición de los usuarios, en los puntos de atención al cliente, las correspondientes Hojas de Reclamaciones, en las que los viajeros podrán exponer las reclamaciones que estimen convenientes, no admitiéndose en ningún caso denuncias anónimas. La existencia de estas hojas deberá constar de forma clara y visible en un cartel con la siguiente leyenda: “Hojas de Reclamaciones a disposición de quienes las soliciten”.

1.2.-Las Hojas de Reclamaciones estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por:

a) Una hoja original que el reclamante deberá entregar en las oficinas del gestor del servicio.

b) Una copia que deberá conservar el reclamante.

c) Otra copia que entregará en la administración competente en materia de consumo.

El gestor del servicio deberá con periodicidad trimestral, remitir al Ayuntamiento una relación comprensiva de las quejas efectuadas y de la resolución adoptada en cada una de ellas. El Ayuntamiento queda facultado para solicitar la información adicional que precise.

1.3.- En todas aquellas reclamaciones en las que conste la identidad de la persona que las haya formulado, se le enviará por el prestatario del servicio un acuse de recibo en el plazo máximo de 72 horas, por el medio que indique el usuario en su reclamación (correo electrónico, fax, etc.). Una vez tramitada la misma, se comunicará a la persona firmante la resolución adoptada en un plazo máximo de quince días hábiles.

1.4.- Si el reclamante no estimara satisfecha de modo adecuado su reclamación, podrá plantear la cuestión al Ayuntamiento. A tal efecto, deberá aportar la documentación de que disponga sobre la reclamación efectuada y la decisión adoptada por el gestor del servicio. Ello surtirá el efecto de la iniciación del procedimiento administrativo, estando en cuanto a la solicitud de informes, plazo de resolución e interposición de los recursos que procedan contra la resolución y demás cuestiones

atinentes al mismo, a lo establecido en la normativa sobre procedimiento administrativo común.

2. Asimismo toda persona que desee formular sugerencias sobre cualquier anomalía que considere existente en el servicio que se presta, podrá hacerlo en las Oficinas del gestor o en el Ayuntamiento de Zaragoza.

3. Los objetos extraviados que se hallaren en los tranvías se entregarán por el personal del gestor en las oficinas del mismo. Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños en el plazo de una semana después del hallazgo, deberán ser depositados por el gestor en las dependencias de la Policía Local.

4. El gestor tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales imputables al mismo que se produzcan a los viajeros.

5.1. Cuando se produzcan daños personales a los viajeros en el interior de los vehículos, aquéllos deberán comunicar tal circunstancia al personal de movimiento del gestor (conductor o inspector), que rellenará un parte justificativo de la incidencia. Este parte será depositado en las oficinas del gestor, entregando una copia al afectado por la incidencia. Para que sea exigible la reparación o indemnización deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto.

5.2. Los bienes que los usuarios porten consigo se entenderán desplazados por el propio viajero bajo su custodia de tal manera que, salvo negligencia o culpa del gestor del servicio, no existirá responsabilidad por su deterioro.

En el caso de que el deterioro pueda ser imputado al gestor, se deberá comunicar esta circunstancia al personal de movimiento (conductor o inspector), que rellenará un parte justificativo de la incidencia. Para que sea exigible la reparación o indemnización, deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto y al subir y bajar del tranvía.

6.- El gestor del servicio, como responsable de los ficheros correspondientes, garantizará la confidencialidad de los datos de carácter personal que haya recogido para las finalidades propias de su actividad como gestor del servicio de transporte urbano de viajeros de Zaragoza de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

ARTÍCULO 21º.-ACCESIBILIDAD

1. El gestor estará obligado al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras en los transportes públicos.

2. Se entiende como personas con movilidad reducida a las personas que temporal o permanentemente tienen limitada la posibilidad de desplazarse.

3. En caso de personas que se desplacen en silla de ruedas, el acceso se efectuará una vez accionada la rampa y se ubicarán en el tranvía en el espacio destinado para ellas. Será obligatoria la utilización de los cinturones de seguridad colocados en el espacio reservado a tal efecto.

TÍTULO II. ESTATUTO DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 22º. ESTATUTO DE LOS USUARIOS

El estatuto de los usuarios del servicio público del tranvía de Zaragoza está constituido por el conjunto de derechos y obligaciones prescritas en el presente Reglamento y el marco de

infracciones y sanciones a que el mismo se remite conforme a lo dispuesto en los artículos siguientes.

CAPÍTULO I.- DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 23°. DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Tendrá la condición de usuario el ciudadano que esté utilizando el servicio público a que este reglamento se refiere, en posesión de título válido. El acceso a la condición de usuario es libre y general para todos los ciudadanos. El gestor del servicio sólo podrá impedir este acceso por los motivos que determine este reglamento.

2. Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte, serán titulares de los derechos que resultan de las disposiciones de este Reglamento.

3. En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:

a) Utilizar el servicio y ser admitido al uso de éste, en los términos de este reglamento y demás normativa aplicable.

b) Ser informados de las características de prestación y del funcionamiento del servicio de transporte, de las incidencias y de los diversos títulos de transporte que pueden elegir según las tarifas vigentes y las condiciones de utilización establecidas. En este sentido se instalarán en la red del tranvía los elementos informativos necesarios para la mejor información del usuario.

c) Viajar con los objetos y paquetes que lleve, siempre que no supongan molestias o peligro para los otros usuarios y que respeten las normas establecidas en este reglamento.

d) Transportar accesorios como bicicletas o cochecitos para niños. El acceso de bicicletas se permitirá cuando el periodo de paso de tranvías por paradas sea mayor a cinco minutos siempre que no suponga molestias para el resto de los usuarios a causa del elevado índice de ocupación del vehículo, circunstancia que será apreciada por el personal del gestor.

e) Elegir, en su caso, entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas aprobados por el Ayuntamiento.

f) Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.

g) Renunciar a seguir el viaje y obtener un billete de cambio para viajar cuando lo desee, dentro del término de vigencia del título, cuando el servicio se suspenda por causas ajenas al gestor. Los títulos que permiten un número ilimitado de viajes no darán derecho a ninguna devolución.

h) Obtener de la empresa un título de transporte válido en caso de interrupción del servicio por causas imputables a la empresa, con las siguientes condiciones:

-El billete permitirá efectuar el mismo recorrido u otro y será válido los siete días naturales siguientes dentro del servicio prestado por el gestor.

-El billete deberá ser reclamado inmediatamente al producirse la interrupción a agentes del gestor del servicio

-No se tendrá derecho a reclamación cuando el gestor ofrezca una alternativa para el mismo recorrido en un tiempo no superior a los 15 minutos a producirse la interrupción del servicio.

- i) Recibir un trato correcto por parte del personal del gestor, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por las personas usuarias, en asuntos relacionados con el servicio.
- j) Formular las reclamaciones que estimen convenientes en relación con la prestación del servicio, lo cual se podrá hacer en las hojas de reclamaciones que estarán a su disposición en las oficinas de atención al cliente del gestor.
- k) Recibir contestación del gestor del servicio en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la reclamación o queja formulada. Este plazo se contará desde la fecha de su presentación
 - l) Abonar las sanciones en los centros de Atención al Cliente y recibir un justificante de ello.
- m) Las personas de edad avanzada, las mujeres embarazadas y otros colectivos que determine el Ayuntamiento dispondrán de asientos de uso preferente, que estarán debidamente señalizados.
- n) Las personas con movilidad de reducida dispondrán de accesos al tranvía debidamente señalizados. Asimismo, dispondrán de espacio en el interior del tranvía para poder viajar con seguridad.
- ñ) Disfrutar de comodidad, higiene y seguridad en el servicio.
- o) Estar amparados por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- p) Portar objetos o bultos de mano, que serán sujetados de manera eficaz, y en ningún caso supondrán molestias o peligro para otros viajeros. Como norma general se admitirán los bultos que no tengan medidas superiores a 100 x 60 x 25 cm. No obstante, se exceptúa de la norma general aquellos bultos que son comúnmente utilizados y aceptados en un servicio de transporte colectivo urbano de viajeros, como pueden ser: maletas, carros de mano de compra u otros similares.
- q) Transportar pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos. También está permitido el acceso de perros guía en caso de invidentes.
- r) Los coches y las sillas de niños serán admitidos en todos los tranvías siempre que la criatura vaya debidamente sujeta al coche o silla. La persona adulta que conduzca el coche o la silla accionará el freno de la misma, en las plataformas del tranvía, situándola en posición contraria respecto del sentido de la marcha del vehículo. En todo caso, los coches y las sillas se ubicarán en el tranvía sin dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas. El acompañante, mayor de edad, deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad del niño, siendo ésta de su responsabilidad. Los coches de niño cuando no estén ocupados, se llevarán plegados cuando esto sea posible.
- s) Los usuarios tendrán derecho a conocer el presente Reglamento y a exigir al gestor su exposición pública para facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

ARTÍCULO 24º. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

1. Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Todo usuario deberá estar provisto del correspondiente título de transporte que habrá de conservar mientras se encuentre en el interior del tranvía y mostrarlo y ponerlo a disposición del personal acreditado de la empresa cuando así le sea solicitado.
- b. El título de transporte deberá cancelarse en el momento de acceso al tranvía, no considerándose

válido el título sin cancelar, aunque el viajero procurase validarlo con posterioridad a la solicitud del agente o inspector.

c. El título de transporte, necesariamente validado, deberá ser el adecuado para el itinerario y horario de realización del viaje. En cualquier otro caso, el usuario se considerará a todos los efectos como que no dispone de billete.

d. Los usuarios mantendrán un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de usuarios y con el personal del gestor y evitarán cualquier acción que pueda implicar deterioro o maltrato de los vehículos o de las instalaciones.

e. Los usuarios respetarán los espacios y asientos destinados a las mujeres embarazadas, personas de la tercera edad, discapacitados y niños.

f. Los usuarios respetarán las instrucciones, recomendaciones o indicaciones que dicten los empleados del gestor en materias relativas al buen orden del servicio, así como también las indicaciones de carteles y accesorios colocados a la vista o las emitidas por megafonía.

g. Reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de los usuarios.

h. Entregar al conductor los objetos que otros usuarios se hayan dejado olvidados en el vehículo.

i. Sin perjuicio de las responsabilidades que incumben a los padres o tutores respecto de los menores sometidos a su patria potestad o tutela, de acuerdo con la legislación vigente, los niños menores de cinco años deberán en todo caso viajar acompañados.

j. Respetar las restantes disposiciones del presente Reglamento y demás normativa aplicable.

2. Por otra parte los usuarios deberán respetar las siguientes prohibiciones:

a. En el interior de los vehículos está prohibido fumar, así como comer, beber, o consumir sustancias tóxicas o estupefacientes.

b. Está prohibido viajar con animales, con excepción de los perros guías o los de seguridad que puedan ser utilizados por el gestor, y aquellos animales domésticos pequeños que puedan ser transportados en receptáculos convenientemente preparados para tal fin, de modo que no puedan ensuciar o incomodar al resto de usuarios.

c. Está prohibido el uso de patines y monopatines dentro del tranvía

d. Hacer uso sin causa justificada del sistema de parada de emergencia de los tranvías.

e. Manipular, destruir o deteriorar cualquier elemento del tranvía, de sus paradas o de cualquiera de las instalaciones del sistema tranviario.

f. Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los tranvías, o manipular los mecanismos de funcionamiento previstos para la utilización exclusiva del personal del gestor.

g. Asimismo, está prohibido utilizar indebidamente cualquiera de las instalaciones al servicio de la operación tranviaria.

h. Viajar en lugares diferentes de los destinados para los usuarios o en condiciones inadecuadas.

i. Realizar cualquier actuación que pueda representar peligro para la seguridad del tranvía, de sus usuarios, empleados e instalaciones de cualquier tipo.

j. El tránsito por la plataforma tranviaria, con excepción de las zonas compartidas con la circulación para viandantes, está prohibido a todas las personas.

k. Distribuir publicidad, pegar carteles, y vender bienes o servicios en los tranvías o en sus paradas sin autorización expresa del gestor.

l. Tirar o depositar objetos o materiales de cualquier naturaleza en los vehículos o en cualquier punto de la vía, de las paradas y su entorno.

m. Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los tranvías, así como tirar o arrojar desperdicios.

n. Observar conductas que impliquen falta del debido respeto hacia los otros usuarios o hacia el personal del gestor.

ñ. Utilizar radios o aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto.

o. Practicar la mendicidad dentro de los tranvías.

p. Asimismo, todas aquellas conductas y omisiones descritas como infracción por el artículo 44.2 en relación con el artículo 44.1 h) de la Ley 14/1998 de 30 de diciembre, de Transportes Urbanos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

TÍTULO III: RÉGIMEN SANCIONADOR

ARTÍCULO 25º. INFRACCIONES Y SANCIONES.

1. El incumplimiento por parte de los usuarios de las prohibiciones y mandatos que prevé este Reglamento, será objeto de sanción conforme establece la Ley 14/1998 de 30 de diciembre, de Transportes Urbanos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. El gestor del servicio público del tranvía de Zaragoza, a través de los empleados destinados al efecto, denunciará ante el Ayuntamiento de Zaragoza las infracciones que se cometan por los usuarios.

3. Los hechos que por su naturaleza puedan tener trascendencia penal, serán denunciados por el gestor ante dicha jurisdicción.

4. Los usuarios que carezcan de título de transporte válido, según lo indicado en los artículos 17 y 24 del presente Reglamento, serán sancionados con una multa de 50 €. Se admite el pago voluntario inmediato de la sanción, en el momento de ser detectada la infracción haciéndola efectiva al inspector del servicio de modo inmediato, en cuyo caso, su importe será de 30 €. Del pago se expedirá a la persona interesada el correspondiente justificante. También será de 30 € si se abona en los 8 días siguientes en los Puestos de Atención al Cliente.

De no hacer efectivo el pago inmediato, transcurrido el plazo de pago anticipado, se cursará la oportuna denuncia a efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador. Si el infractor se niega a facilitar sus datos personales, tanto para esta falta como para otras, el inspector-agente del gestor, podrá recabar el auxilio de los Agentes de la Policía Local, y lo hará constar así en la denuncia. Los importes a los que hace referencia este punto se podrán actualizar anualmente.

Con independencia de la sanción a que se refiere este apartado, en el caso de que el viajero infractor continúe el viaje, éste deberá abonar o validar el título de transporte correspondiente en presencia del Inspector. En caso de no lo realice deberá bajarse en la parada inmediata siguiente.

ARTÍCULO 26º. PRESCRIPCIÓN.

Las infracciones y las sanciones prescribirán conforme establece el artículo 47 de la Ley 14/1998 de 30 de diciembre, de Transportes Urbanos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

ARTÍCULO 27º. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

Los expedientes sancionadores que se deriven de la comisión de infracciones por incumplimiento de cualquiera de los mandatos previstos en el presente reglamento se tramitarán de acuerdo con lo que dispone el Decreto 28/2001, de 30 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, o norma que lo sustituya.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Reglamento del Servicio Público del Tranvía de Zaragoza, aprobado por acuerdo plenario de fecha 4 de noviembre de 2008.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor a los quince días contados desde el siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Zaragoza.