

ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS EN AUTOBÚS EN LA CIUDAD DE FUENGIROLA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El transporte público urbano de viajeros regular y de uso general se ha venido regulando por una serie de disposiciones de distinto rango normativo de heterogénea finalidad, dictadas tanto por la Administración General del Estado como por la Administración Autonómica.

En este sentido, la promulgación de la Ley 2/2003 de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, ha supuesto la formulación de una norma específica reguladora del transporte urbano de viajeros en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.

Concretamente, el artículo 4 de esta ley, establece que los municipios son competentes, con carácter general, para la planificación, ordenación, gestión, inspección y sanción de los servicios urbanos de transporte público de viajeros que se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales.

En términos semejantes, el artículo 9.8 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, reconoce como competencias municipales “propias” la “ordenación, planificación, programación, gestión, disciplina y promoción de los servicios urbanos de transporte público de personas que, por cualquier modo de transporte, se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales”.

Dada la importancia que tiene el transporte público urbano de viajeros para facilitar y favorecer la movilidad urbana así como para las relaciones sociales, económicas y culturales, se hace necesario regular, en el marco de las competencias atribuidas a los municipios, aspectos sustanciales del servicio, como los derechos y obligaciones de las personas usuarias, la actividad inspectora en los vehículos y el régimen sancionador aplicable en el caso de que se produzcan conductas infractoras.

Además de la legislación autonómica mencionada, la presente Ordenanza se dicta en virtud de la potestad reglamentaria reconocida a los municipios por los artículos 4 y 84 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en relación con su artículo 26.1.d) que establece como servicio público obligatorio para los municipios de más de 50.000 habitantes el “transporte colectivo urbano de viajeros”.

Sus preceptos serán de aplicación a las personas que utilizan el servicio de transporte público urbano y a las empresas que presten dicho servicio, en el caso de que el

servicio se gestione de forma indirecta, siendo obligación del Ayuntamiento de Fuengirola velar por su cumplimiento.

En la redacción de la presente ordenanza se han tenido en cuenta las correspondientes normas sobre accesibilidad conforme al Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de transportes para personas con discapacidad.

La ordenanza se ha estructurado en un título preliminar, otros cinco títulos específicos y una disposición final.

El título preliminar aborda el objeto y ámbito de aplicación de la ordenanza, así como las competencias municipales, y ámbito de aplicación de la presente ordenanza.

El título I versa sobre los títulos de viaje que habilitan para el uso del transporte público colectivo de Fuengirola, especificando sus clases y régimen.

El título II trata sobre los derechos y obligaciones de cada uno de los actores implicados en el desenvolvimiento del servicio de transporte público colectivo de Fuengirola. Se subdivide en cinco capítulos: El primero dedicado a los derechos de los usuarios del servicio; el segundo, destinado a definir las obligaciones que incumben también a los usuarios del servicio; el tercero, cuya finalidad es definir las obligaciones que atañen a la empresa que en cada momento deba operar el servicio; el cuarto, que impone la obligatoriedad de mantener en todo momento, y a disposición de los vecinos, una oficina de atención, quejas y reclamaciones, así como la posibilidad de encomendar a la misma la expedición, renovación y gestión de los títulos de transporte municipales; y, finalmente el quinto, que prevé la regulación de los supuestos de daños a viajeros y la obligatoriedad de contar con seguro suficiente por parte de la entidad operadora del servicio.

El título III, regula el régimen sancionador a aplicar al servicio de transporte público colectivo de transporte público colectivo de Fuengirola.

El título IV regula las tarifas a través de prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario.

El título V aborda los estándares de calidad del servicio, la evaluación de la calidad y la inspección del servicio.

TÍTULO PRELIMINAR

Del objeto, competencias y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

1. La presente Ordenanza tiene por objeto regular las condiciones generales de utilización del servicio público de transporte por autobús público urbano regular permanente de uso general, de carácter diurno o nocturno, o de uso general o especial requeridos por el Ayuntamiento como consecuencia de algún evento o circunstancia puntual, que preste la adjudicataria del contrato y operadora de dicho servicio público, en adelante la empresa operadora.

Asimismo, regula los derechos y obligaciones de los usuarios de dicho transporte, la inspección del servicio en los vehículos, y el régimen sancionador aplicable, junto con las demás disposiciones de carácter general que sean de aplicación, y especialmente con las normas dictadas al efecto por el Ayuntamiento de Fuengirola.

2. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, esta Ordenanza es de aplicación al transporte público regular de viajeros, permanente y de uso general, dedicado a realizar los desplazamientos de las personas por el interior del término municipal de Fuengirola dentro de itinerarios preestablecidos y con sujeción a calendarios y horarios prefijados; al transporte temporal que atienda tráficos excepcionales o coyunturales de duración limitada, aunque se repita periódicamente, tales como ferias, mercados y otros similares.

Artículo 2. Prestación del servicio y financiación

1. El Ayuntamiento de Fuengirola prestará el servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús de forma indirecta, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente contrato público de servicio.

2. El servicio de transporte público urbano colectivo de viajeros se prestará conforme a los itinerarios, paradas y horarios que se establezcan.

3. El servicio se financiará a través de las correspondientes partidas de los presupuestos del Ayuntamiento de Fuengirola y en su caso, por las aportaciones de los usuarios, de acuerdo con lo establecido en la presente Ordenanza.

Artículo 3. Ámbito subjetivo

1. El ámbito subjetivo de esta Ordenanza se extiende a la empresa operadora y a los usuarios del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros mediante autobús de Fuengirola.

2. A efectos de esta Ordenanza, se entiende por operador la persona física o jurídica, sociedad mercantil o entidad que por selección del Ayuntamiento tras la correspondiente licitación pública preste dicho servicio.

3. Se consideran usuarios del servicio público de transporte público urbano de viajeros por autobuses de Fuengirola a las personas que utilizan el transporte público urbano y están sujetos a los derechos y obligaciones establecidos para dicho transporte.

Artículo 4. Titularidad del Servicio Público

La titularidad del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús corresponde al Ayuntamiento de Fuengirola, sin perjuicio de la forma de gestión que se adopte.

Artículo 5. Habilitación

Compete al Ayuntamiento de Fuengirola otorgar el título administrativo habilitante para la prestación de este servicio público, pudiendo utilizarse para su gestión cualquiera de las formas previstas en la legislación vigente en materia de contratación pública y de régimen local.

Artículo 6. Régimen Jurídico General del Servicio Público

La presente Ordenanza se incorpora al régimen jurídico aplicable al servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús de Fuengirola, que está regulado principalmente por la documentación contractual que rigió su licitación, esto es, el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares, la oferta presentada por el adjudicatario y el documento de formalización del contrato público.

Artículo 7. Derechos y obligaciones

Los derechos y obligaciones del Ayuntamiento de Fuengirola como Administración titular del servicio público de los autobuses urbanos de esta ciudad y los del operador de dicho servicio son los expresamente previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas particulares y el documento de formalización del contrato público, así como lo dispuesto en la presente Ordenanza.

Los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús de la ciudad de Fuengirola son los expresamente regulados en el título II de esta Ordenanza.

Artículo 8. Modalidades de gestión y sanciones que se puedan imponer al prestador

El servicio público de transporte público urbano regular permanente de viajeros por autobús, se licitará al amparo de las previsiones contenidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. A tales efectos y de conformidad con lo establecido en su artículo 17 se califica como contrato de servicios.

El régimen de infracciones y sanciones aplicables a la empresa prestadora del servicio público del transporte urbano de viajeros de Fuengirola es el que se establece al efecto en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el pliego de prescripciones técnicas y el documento de formalización del contrato público.

El régimen de infracciones y sanciones aplicable a los usuarios del servicio público del transporte urbano de viajeros de Fuengirola es el que se regula en el título III de esta Ordenanza.

Artículo 9. Horarios, frecuencias, paradas y dotaciones de medios humanos y materiales.

1. El servicio de transporte se ajustará a sus horarios, frecuencias, paradas, sistemas de pago y dotaciones de medios humanos y materiales indicadas en los pliegos de condiciones y en el propio contrato 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 10. Servicios eventuales

Se denominan servicios eventuales 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 11. Prestación y suspensiones

1. La prestación del servicio será ininterrumpida, durante el horario y con la frecuencia fijados en cada momento, salvo 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 de la empresa prestadora del servicio, sin necesidad de abonar otro trayecto.

TÍTULO I

Títulos de viaje o transporte

Artículo 12. Títulos de transporte y su normativa de utilización

1. Los títulos de viaje son los títulos jurídicos por los que cualquier persona adquiere el derecho de usar el autobús urbano, de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ordenanza. Son rigurosamente personales e intransferibles, ninguna persona diferente al titular puede usarla en el transporte público ni en ningún otro ámbito.

2. Todo usuario deberá estar provisto, desde el inicio de su viaje, de un título válido de transporte, que deberá validar al entrar en el autobús, y conservar durante la duración del viaje, estando en la obligación de ponerlo a disposición de los empleados de la empresa prestadora del servicio y/o Ayuntamiento habilitados para ello, que pueden requerir su exhibición y comprobar su validez 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 Fuengirola, para su utilización en el servicio y figuren en el cuadro vigente de tarifas de esta Ordenanza.

4. Los títulos de viaje de los autobuses urbanos tendrán validez en toda la red de transporte público urbano de Fuengirola.

5. El título de transporte debidamente validado al entrar en el autobús posibilita la utilización de las líneas de autobuses urbanos y en su caso con posibilidad de transbordo durante 60 minutos siempre que sea entre líneas diferentes de la red de transporte público urbano.

Artículo 13. Clases de títulos de transporte

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

- a) Billete ordinario, por el que el usuario adquiere el derecho a viajar el día para el que fue expedido.*
- b) Billete múltiple/bonobús, por el que el usuario adquiere el derecho a diez viajes en todas las líneas municipales del servicio de autobús.*

- c) *Tarjeta municipal de movilidad, que dará derecho a todas las personas que reúnan los requisitos al uso gratuito y libre de todas las líneas municipales del servicio de autobús, en cualquier fecha y en cualquier horario. Esta tarjeta de movilidad también otorga la gratuidad al animal doméstico que le acompañe.*

- d) *Billete para animales domésticos de compañía. La adquisición de este título de transporte permitirá al usuario viajar con su mascota, siempre que ésta cumpla con los requisitos exigidos en la presente ordenanza.*

La Tarjeta municipal de movilidad personalizada podrá sustituirse por cualquier otro sistema que establezca el Ayuntamiento.

El billete ordinario y el bonobús tienen la posibilidad de hacer transbordo durante 60 minutos siempre que sea entre líneas diferentes de la red de transporte público urbano.

2. El Ayuntamiento podrá modificar los títulos de transporte señalados, así como habilitar cualquier innovación electrónica para la gestión de los títulos de transporte, a fin de atender las necesidades de los usuarios.

3. También serán títulos de transporte válidos los entregados por la empresa operadora, previa aprobación del Ayuntamiento de Fuengirola, como consecuencia bien de acuerdos o convenios alcanzados con sus empleados, bien de necesidades específicas y eventuales que puedan darse.

Artículo 14. Normas particulares de los títulos de transporte

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

1. El billete ordinario se adquirirá a bordo del propio autobús.

2. Los títulos de transporte multiviaje o billete múltiple, que eventualmente se habiliten, podrán ser adquiridos por los usuarios en los puntos de venta dispuestos por la empresa operadora y en aquellos otros que, con la debida autorización, se habiliten al efecto para cada caso.

3. La tarjeta municipal de movilidad para cuya obtención se requiere estar empadronado en Fuengirola, deberá tramitarse su solicitud en el propio Ayuntamiento de Fuengirola, mediante solicitud dirigida a la Concejalía de Movilidad. La tarjeta municipal de movilidad causará baja cuando el usuario tramite la baja en el padrón municipal.

La Concejalía de Movilidad dictará resolución en la que se establezca el procedimiento para su obtención.

Para la primera expedición, pérdida o mal uso de la tarjeta de movilidad se deberá abonar la tasa que se fije en la ordenanza municipal correspondiente de tasas por prestación de servicios.

En el caso de sustracción podrá solicitar de forma gratuita la nueva tarjeta de movilidad, acompañando a la solicitud la denuncia efectuada ante la autoridad competente.

4. El usuario procurará abonar el billete ordinario siempre con el importe exacto de la tarifa vigente. La devolución máxima de cambio que tiene obligación de facilitar el conductor-perceptor del autobús es de 10 euros. Si el usuario solo dispone de billetes de valor superior, deberá abonar el servicio mediante tarjeta bancaria.

5. Durante todo el trayecto, el usuario deberá conservar el billete y/o tarjeta en buen estado y legible para su exhibición en caso necesario a los empleados de la empresa y/o Ayuntamiento.

6. Las condiciones de emisión y utilización de las tarjetas de transporte válidas en los autobuses urbanos serán aprobadas por el Ayuntamiento.

7. Los títulos de transporte deberán conservarse en las condiciones adecuadas para los usos establecidos.

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

9. Cuando el usuario no acredite disponer de un título válido de viaje podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en la presente Ordenanza.

10. Se presumirá que el usuario no tiene un título válido de viaje en los siguientes supuestos:

a) Cuando carezca del mismo.

b) Cuando no haya sido validado al acceder al autobús, aun cuando esté en posesión de un título de transporte.

c) Cuando no sea el titular de la tarjeta, en el caso de tarjetas personalizadas.

d) Cuando se haya superado el plazo de su validez.

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

Con independencia de la sanción administrativa a que se refiere este apartado, la persona que viaje careciendo de título válido de transporte deberá abonar el importe del billete. En caso contrario, abandonará el autobús en la parada inmediata siguiente.

12. Los títulos de transporte serán retirados por el personal habilitado de la empresa operadora y/o Ayuntamiento cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando sean utilizados una vez caducado su plazo de su validez, o por una persona distinta del titular, y se acompañarán al boletín de incidencias correspondiente, entregando al usuario un recibo donde figurará el motivo de la retirada.

TÍTULO II

Derechos y obligaciones

CAPÍTULO I•

Artículo 15. Derechos de los viajeros

1. Los viajeros, como destinatarios del servicio público de transporte urbano en autobuses de Fuengirola que presta la empresa operadora, serán titulares de los derechos establecidos, además de por las normas vigentes dictadas con carácter general, por las disposiciones de esta Ordenanza.

2. El acceso a la condición de usuario del servicio es libre y general para todas las personas. La empresa concesionaria solo podrá impedir este acceso por los motivos que determina esta Ordenanza.

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 la presente Ordenanza y demás normativa aplicable.

b) Ser transportados en las condiciones de oferta de servicio establecidas y programadas con carácter general, amparados por los seguros obligatorios afectos a la circulación de autobuses de transporte urbano, en vehículos que cumplan las normas

de homologación correspondientes, y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.

c) Ser transportados con el solo requisito de disponer de un título válido de transporte, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, conforme a las tarifas vigentes, y cumpliendo siempre las condiciones establecidas en esta Ordenanza.

d) Ser informado sobre las características de prestación del servicio en los términos previstos en el artículo 19 de esta Ordenanza. Un extracto del mismo se colocará en los autobuses y en las marquesinas.

e) Viajar con los objetos y paquetes que lleve, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de los usuarios o para el vehículo. Como norma general, se admitirán los objetos que no tengan medidas superiores a 100x60x25 centímetros. No obstante, se exceptúan de la norma general aquellos objetos 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.

f) Las bicicletas y patinetes plegados se admitirán siempre que no excedan de las medidas indicadas.

Atendiendo a las posibilidades técnicas de los autobuses y de seguridad del pasaje, podrán establecerse trayectos, horarios y condiciones en los que se admita transportar bicicletas.

g) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa operadora, y ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que soliciten de aquellos.

h) Solicitar y obtener a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente de la empresa operadora hojas de reclamaciones, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre el servicio.

i) Ser informados de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.

j) Recuperar los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de los mismos.

k) Recibir contestación de la empresa concesionaria en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación, de las reclamaciones o sugerencias presentadas sobre la prestación del servicio.

l) Las personas de movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas de edad avanzada dispondrán de asientos de utilización preferente, que estarán señalizados.

m) Continuar el viaje en la misma línea o, de no ser posible, en otra de itinerario semejante, en caso de incidencia que provoque la retirada del autobús, sin obligación de pagar este nuevo trayecto alternativo. No procederá el derecho a devolución del importe del billete cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea. En cualquier caso, no darán derecho a devolución los títulos de transporte que permitan la realización de un número ilimitado de viajes o la libre circulación. A los efectos previstos en el presente apartado, no se considerará suspensión o interrupción del servicio la desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la empresa operadora.

Artículo 16. Accesibilidad

1. Los autobuses urbanos cumplirán los requisitos o exigencias de accesibilidad legalmente establecidos.

2. Las personas en sillas de ruedas podrán acceder a los autobuses urbanos por la puerta de descenso de viajeros y deberán posicionarse en el lateral del vehículo, en el espacio reservado para pasajeros en silla de ruedas.

3. Las personas de movilidad reducida podrán utilizar como salida la puerta de entrada a fin de reducir sus desplazamientos por el interior del autobús, teniendo preferencia su salida al acceso de nuevos viajeros, y el conductor-perceptor acercará lo máximo posible el vehículo a la parada más accesible para facilitar la subida y la bajada.

4. Sillas de niños desplegadas: Los coches y las sillas de bebés serán admitidos en los autobuses urbanos siempre que el menor o la menor vaya debidamente sujeto/a al coche o silla. La persona adulta que conduzca el coche o la silla accionará el freno de la misma, en la plataforma central del vehículo, situándola en posición contraria respecto del sentido de la marcha del vehículo. En todo caso, los coches y las sillas de bebés se ubicarán en el autobús 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 menor, siendo esta de su responsabilidad. En todo caso, no se permitirá el acceso de coches o sillas no plegados que no transporten bebés. Quienes porten coches de niños deberán respetar la preferencia para acceder al autobús de las personas que se desplacen en sillas de ruedas. El acceso al autobús de personas que se desplacen con coches de bebé se deberá efectuar por la puerta delantera, con carácter general, siendo responsabilidad exclusiva de la persona portadora del mismo la adecuada colocación del carrito y la protección del bebé.

CAPÍTULO 2º

Artículo 17. Obligaciones de los viajeros

1. Será obligación principal de los viajeros la observancia de todas y cada una de las disposiciones de esta Ordenanza que les afecten. Además, deberán atender las indicaciones que, sobre el servicio y sus incidencias, realicen los empleados de la empresa operadora, que están facultados para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ordenanza.

2. Los viajeros deberán reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de usuarios. Además, se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los demás viajeros o la del conductor-perceptor, así como de aquellos comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para otros viajeros o para los empleados de la empresa operadora. Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o en cualquier forma perjudiquen el patrimonio de la empresa prestadora del servicio.

3. No se permitirá la entrada o, en su caso, se ordenará la salida del autobús a toda persona que infrinja las disposiciones anteriores. A tal efecto, los empleados de la empresa operadora podrán solicitar la intervención de los agentes de la autoridad.

4. Con relación al acceso de animales, se estará a lo dispuesto para ello en el artículo 13 de las vigentes Ordenanzas de tenencia de animales de compañía y animales potencialmente peligrosos en Fuengirola que dice:

1. El uso de los transportes públicos estará autorizado para los perros de acompañamiento y guía de personas con discapacidad visual. No obstante, los poseedores de animales domésticos de compañía podrán acceder con éstos a los transportes públicos bajo las siguientes condiciones:

a. Cuando en los transportes públicos existan espacios especialmente habilitados para los animales y cuenten con material de limpieza exclusivo para ellos.

b. Se admitirá un solo animal por viajero.

c. El viajero que los lleve será el responsable de las molestias y daños que pueda ocasionar el animal.

d. El animal deberá ir con la cartilla sanitaria expedida por un veterinario y reunir las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad que se determinan en esta ordenanza.

e. Con el fin de no ocasionar molestias al resto de pasajeros, estará prohibida la entrada de animales en periodo de celo.

f. El animal deberá ir atado y con bozal.

g. El importe a abonar por animal será del 50% del billete según la tarifa general del transporte, salvo los perros lazarillos.

h. Los animales de pequeño tamaño podrán viajar en cestas o en brazos de sus dueños.

i. El animal no podrá ocupar ningún asiento o plaza del vehículo.

j. Durante el trayecto se permitirá un máximo de cinco animales en el vehículo, no obstante el responsable del transporte podrá prohibir la entrada del animal por exceso de pasajeros.

5. Serán, además, obligaciones específicas de los viajeros las siguientes:

a) Atender las indicaciones que formulen los empleados de la empresa operadora, en orden a la correcta prestación del servicio, así como también las que resulten de los paneles de información y avisos colocados a la vista en los autobuses y en las marquesinas, paradas, etc., del transporte público urbano.

b) Acceder al autobús por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de salida de viajeros, salvo las personas autorizadas.

c) Obtener un billete sencillo o validar un título de transporte autorizado en el momento de acceder al autobús urbano, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición de los empleados de la empresa operadora y/o Ayuntamiento habilitados para ello.

d) No llevar objetos, paquetes o bultos que se opongan a lo establecido en el artículo 15. 3. e) de esta Ordenanza.

e) Respetar la señalización de los asientos de utilización preferente por las personas de movilidad reducida, mujeres embarazadas y personas de edad avanzada.

f) No obstaculizar la circulación de los demás viajeros en el interior de los autobuses.

g) Presionar el pulsador de parada solicitada para descender del autobús con antelación suficiente, haciéndolo cuando éste se encuentre detenido en la parada

y por las puertas destinadas al efecto, y, en todo caso, en las paradas de final de trayecto, excepto en aquellas líneas en que esté expresamente autorizado.

h) Entregar al conductor-perceptor los objetos que otros usuarios se hayan dejado olvidados en el interior del autobús.

i) Los viajeros a efectos de identificación, deberán portar junto con la tarjeta de movilidad, si así se solicita, el DNI/NIE/pasaporte que les permita identificarse como titulares de la misma.

Artículo 18. Otras normas de comportamiento. Prohibiciones

1. Por razones de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas al efecto, salvo en casos excepcionales, que se permitirá la parada en otros puntos permitidos por el Ayuntamiento sin que suponga desviación de su itinerario.

Los usuarios no podrán entrar/salir del autobús una vez que haya sido cerrada la puerta de acceso/salida y se haya iniciado la maniobra de salida de la parada.

2. Una vez el vehículo esté en marcha, los usuarios no podrán sacar fuera del mismo, por puertas o ventanas, cualquier parte del cuerpo ni objetos.

3. Entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados, respectivamente, a estos fines.

4. Acceder al autobús cuando se haya hecho la advertencia de que está completo.

5. Viajar sin haber obtenido un billete sencillo o haber validado el título de transporte en el momento de acceder al autobús. En cualquier otro caso, se considerará a todos los efectos que no dispone de título válido de transporte para realizar el trayecto.

6. Hablar o distraer al conductor-perceptor, excepción hecha de asuntos relacionados con el servicio.

7. En el interior de los autobuses está prohibido fumar, comer, beber y consumir sustancias tóxicas o estupefacientes.

8. Utilizar sin causa justificada cualquiera de los elementos de seguridad o socorro instalados en los autobuses para casos de emergencia.

9. Distribuir publicidad, pegar carteles, mendigar y vender bienes o servicios en el interior de los vehículos.

10. Utilizar radios y/o aparatos de reproducción de imagen/sonido de modo que puedan producir molestias a los demás usuarios.
11. Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y el exterior de los vehículos, así como tirar o arrojar desperdicios.
12. Viajar en lugares diferentes de los destinados para los usuarios o en condiciones inadecuadas.
13. Realizar conductas físicas o verbales que pongan en riesgo la seguridad o salubridad de los demás usuarios o del personal de la empresa operadora.
14. Manipular la apertura o cierre de las puertas del autobús.
15. Está prohibido el acceso al autobús de quienes se hallasen en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
16. Incumplir y no respetar las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y de las autoridades sanitarias de la Comunidad Autónoma.

CAPÍTULO 3º

Artículo 19. Información

1. La empresa operadora se ocupará de que los usuarios sean informados sobre las características de prestación del servicio de transporte público urbano, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada mediante los procedimientos que en cada caso se articulen, cartelería, página web, código QR, etc. La información proporcionada se hará en formatos adecuados para que cualquier persona que pueda tener deficiencia visual o ceguera tenga acceso a su contenido.
2. La empresa operadora asegurará la adecuada publicidad de los horarios e itinerarios de las líneas en los autobuses, marquesinas y paradas, y a través de folletos informativos que pondrá a disposición de los usuarios gratuitamente en los autobuses y en la oficina de atención al cliente.
3. La empresa operadora editará de manera anual una guía del transporte urbano.
4. En el interior de los autobuses urbanos figurarán expuestas las tarifas vigentes en cada momento, así como el importe de la sanción prevista para la persona que carezca

de título de transporte válido, un extracto de los dispositivos de esta Ordenanza y la indicación de la existencia de hojas de reclamaciones.

5. Las modificaciones o alteraciones del servicio, con carácter general, deberán ser puestas en conocimiento de los usuarios con la antelación suficiente. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia y se facilitará su conocimiento por la generalidad de las personas afectadas, dando la publicidad adecuada.

6. Los cambios de tarifas se anunciarán oportunamente a los usuarios con suficiente antelación.

7. Los desvíos, paradas fuera de lugar habilitadas para ello o circunstancias inhabituales serán comunicados a los viajeros con ceguera o deficiencia visual con antelación para evitar riesgos en el descenso del autobús.

Artículo 20. Paradas

1. Los lugares destinados a la detención de los autobuses para tomar y dejar viajeros estarán debidamente señalizados y reunirán las condiciones adecuadas de accesibilidad y seguridad. En todo caso, las instalaciones fijas en la vía pública observarán los preceptos y ordenanzas municipales.

2. En las paradas que no sean provisionales figurará la información del servicio establecida.

3. Las paradas podrán ser terminales o discrecionales. Las paradas terminales de línea, o de final de trayecto, serán obligatorias y servirán para la regularización de horarios. Las discrecionales son aquellas en las que el autobús parará solo el tiempo necesario para la entrada y salida de viajeros, cuando haya personas situadas en las mismas, o bien un usuario del autobús haya solicitado la parada.

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

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

6. Los elementos y mobiliario integrantes de la parada deberán ser conservados por la empresa responsable en conveniente estado de decoro e higiene, y en perfectas condiciones que aseguren su correcta utilización.

7. Cuando coincidan varios autobuses en una misma parada, se entenderá que solamente los dos primeros autobuses se hallan en posición de parada para tomar y

dejar viajeros. Por motivos de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas, salvo justificadas necesidades del servicio.

Artículo 21. Vehículos

1. Los autobuses cumplirán estrictamente todas las prescripciones técnicas que se recogen en los pliegos del contrato, tanto en el pliego de cláusulas administrativas particulares como, fundamentalmente, en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

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

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

4. Los autobuses del transporte público urbano habrán de mantenerse en todo momento con las debidas condiciones técnicas y de seguridad, y en buen estado de conservación y limpieza.

5. Los autobuses llevarán los elementos identificativos interiores y exteriores que establezca el Ayuntamiento de Fuengirola.

6. Capacidad de los autobuses: 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, así como, en su caso, el número de sillas de ruedas permitidas y/o el número de carritos de bebé, sea sencillo, tándem o doble.

7. Las personas usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentadas, a lo que solo tendrán derecho habiendo asientos vacíos. Los asientos del autobús 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 22. Personal de la empresa operadora

1. El personal de la empresa operadora deberá tratar con corrección a los viajeros y atenderá con la debida consideración las peticiones de ayuda e información sobre el servicio.

2. El personal de la empresa operadora relacionado directa o indirectamente con el público deberá ir uniformado de acuerdo con las normas aprobadas por la empresa operadora y presentar un estado de higiene y aseo acordes con el servicio público que

se presta. 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 la vía pública, así como los empleados de la oficina de atención al cliente.

3. Todos los empleados de la empresa operadora prestarán atención al cumplimiento íntegro de lo dispuesto en esta Ordenanza. Por ello, será obligación de la empresa hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de esta Ordenanza, así como cuantas otras obligaciones respecto al servicio y a los usuarios resulten de su normativa interna.

4. Los inspectores y conductores-perceptores de la empresa operadora están facultados para exigir a los usuarios el cumplimiento de las normas y disposiciones de esta Ordenanza, y para solicitar a tales fines, en caso necesario, la intervención de los agentes de la autoridad.

5. El personal de la empresa operadora no está obligado a facilitar sus datos personales, excepción hecha de su número de identificación, salvo ante los representantes de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo requieran.

6. El conductor-perceptor es el responsable del autobús y deberá cumplir con total profesionalidad la normativa reguladora del tráfico y seguridad vial, las disposiciones de esta Ordenanza y la normativa interna de la empresa prestadora del servicio, ejerciendo sus prerrogativas con amabilidad y corrección. Además, deberá conducir el autobús con suavidad, velando en todo momento por la seguridad de los usuarios, peatones y otros vehículos.

7. Durante la prestación del servicio, el conductor-perceptor atenderá las instrucciones que en materia de organización, coordinación, supervisión y control del servicio tiene encomendadas la inspección de la empresa operadora.

8. Cuando el conductor-perceptor aprecie que el autobús está completo, no permitirá el acceso de más usuarios, hasta que vayan bajando viajeros en paradas sucesivas. Se regulará con marca horizontal a la entrada del bus el límite de seguridad, delimitando la zona en la que no se puede llevar viajeros.

9. El conductor-perceptor entregará en las oficinas de la empresa prestadora del servicio los objetos que los usuarios se hayan olvidado en el autobús.

10. En relación con el cobro, son funciones del conductor-perceptor:

- a) Vigilar la correcta validación de los títulos de transporte en vigor.*
- b) La operadora debe disponer de los medios técnicos y personal necesario para impedir el fraude en la validación.*

CAPÍTULO 4•

Artículo 23. Oficina de atención al cliente

1. La oficina de atención al cliente de la empresa operadora facilitará a los clientes y público en general la información que sea solicitada sobre el transporte público urbano que presta la empresa operadora, y podrá realizar los trámites correspondientes a la expedición, gestión, renovación, etc., de las tarjetas y abonos de transporte, y atendiendo adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas en relación con dicho servicio público.

2. La dirección y medios de contacto con la oficina de atención al cliente (teléfono, correo electrónico, etc.) serán publicados en los autobuses y demás soportes informativos, pudiéndose dirigir a ella los clientes y ciudadanos en general para expresar su valoración del servicio y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.

3. El operador, 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 operadora del servicio de transporte público urbano de viajeros de Fuengirola, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Artículo 24. Hojas de reclamaciones

1. Los usuarios podrán presentar reclamaciones relativas al funcionamiento del servicio mediante las correspondientes hojas de reclamaciones que se ajustara al modelo oficial aprobado por la Junta de Andalucía y que la empresa operadora pondrá a su disposición a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente.

2. El procedimiento administrativo de la reclamación se regirá por lo establecido para esta materia en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

3. En ningún caso se admitirán denuncias anónimas.

4. En todas aquellas reclamaciones en las que conste la identidad de la persona que las haya formulado, se le enviará por la empresa operadora un acuse de recibo en el plazo máximo de setenta y dos horas por correo electrónico. Una vez tramitada la misma, se comunicará a la persona firmante la resolución adoptada en el plazo máximo de quince días hábiles.

5. 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 la empresa operadora. Ello surtirá el efecto de la iniciación de un 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 que se atengan al mismo, a lo establecido en la normativa sobre procedimiento administrativo común.

6. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho a presentar reclamaciones ante la propia empresa operadora, la Oficina Municipal de Información al Consumidor y/o cualquier otra instancia que se considere procedente.

7. A bordo de los autobuses, la reclamación se realizará en todo caso de forma que no interrumpa la prestación normal del servicio ni perjudique al resto de los usuarios. En dichas circunstancias, la reclamación se realizará preferentemente en la oficina de atención al cliente o en el propio Ayuntamiento.

Artículo 25. Objetos perdidos en los autobuses urbanos

1. Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se entregarán por el personal de la empresa operadora a la finalización diaria del servicio en las cocheras.

2. Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños en el plazo de una semana, serán depositados por la empresa operadora en las dependencias de la Policía Local.

CAPÍTULO 5º

Artículo 26. Daños a los viajeros

1. La empresa operadora tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales imputables a la empresa operadora que se produzcan a los viajeros.

2. Cuando se produzcan daños personales o materiales a los viajeros en el interior de los autobuses urbanos, aquellos deberán comunicar tal circunstancia a los conductores-perceptores de los vehículos, que rellenarán el parte correspondiente. Para que sea exigible la reparación o indemnización deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto.

3. Los bienes y objetos que los usuarios lleven consigo durante los trayectos se entenderá que lo realizan, bajo su exclusiva guardia y custodia, sin que pueda atribuirse a la empresa operadora y a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro.

TÍTULO III

Régimen sancionador

Artículo 27. Infracciones y sanciones

- 1. El incumplimiento por parte de los usuarios de las prohibiciones y obligaciones que prevé esta Ordenanza será objeto de sanción conforme a la normativa aplicable.*
- 2. El operador del servicio público del transporte urbano por autobús, a través de los empleados destinados al efecto, denunciará ante el Ayuntamiento de Fuengirola las infracciones que se cometan por los usuarios.*
- 3. Los hechos que por su naturaleza puedan tener trascendencia penal serán denunciados por el operador o usuario ante dicha jurisdicción.*
- 4. Si el infractor se niega a facilitar sus datos personales, tanto para esta falta como para otras, el conductor podrá recabar el auxilio de los Agentes de la Autoridad.*
- 5. En el caso de que el viajero/a infractor continúe el viaje, deberá abonar o validar el título de transporte correspondiente. En caso de que no lo realice deberá bajarse en la parada inmediata siguiente.*

Artículo 28. Tipificación de las infracciones

Las infracciones serán las tipificadas como tales en la normativa aplicable (actualmente Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía).

Artículo 29. Responsabilidad

Serán responsables de las infracciones:

- 1. El usuario causante de la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción. En el caso de las personas menores de edad y mayores incapacitados, los padres, tutores o cuidadores legales.*
- 2. La empresa operadora del transporte urbano, sin perjuicio de que esta pueda deducir la acción que resulte procedente contra la persona a la que sea materialmente imputable la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción.*

Artículo 30. Cuantía de las sanciones

1. Las infracciones se sancionarán según la normativa aplicable, conforme al siguiente detalle:

- a) Las leves con multa de hasta 270 euros, con apercibimiento, o con ambas medidas.
- b) Las graves con multa de 270,01 euros a 1.380 euros.
- c) Las muy graves con multa de 1.380,01 euros a 2.760 euros.

2. Para la graduación de las sanciones, dentro de los límites establecidos en el apartado anterior, se tendrán en cuenta la repercusión social de la infracción, la intencionalidad y el daño causado, en su caso.

En todo caso el incumplimiento por los usuarios de las obligaciones que les correspondan, conforme a las reglas de utilización del servicio previstas en la normativa aplicable, salvo que la misma considere expresamente su incumplimiento como falta grave, y en particular el incumplimiento de las siguientes prohibiciones, serán consideradas infracciones leves:

- 1) Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos.
- 2) Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de acceso al vehículo o de cualquiera de sus compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por el personal de la empresa transportista.
- 3) Hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.
- 4) Perturbar a los demás usuarios o alterar el orden público en los vehículos.
- 5) Subir o bajar del vehículo estando éste en movimiento, y acceder o salir del autobús por la puerta no destinada al efecto.
- 6) Realizar, sin causa justificada, cualquier acto que distraiga la atención del conductor o entorpecer su labor cuando el vehículo se encuentre en marcha.
- 7) Viajar en lugares distintos a los habilitados para los usuarios.
- 8) Todo comportamiento que implique peligro para la integridad física de los demás usuarios o pueda considerarse molesto u ofensivo para éstos o para el conductor del vehículo. En caso de que la persona usaría porte objetos, paquetes o bultos que se opongan a lo establecido en el artículo 15.3.e, se le imposibilitará la entrada al vehículo.
- 9) Toda acción que implique deterioro o cause suciedad en los vehículos.
- 10) Desatender las indicaciones del personal de la empresa transportista y de los carteles colocados a la vista en los vehículos, en relación a la correcta prestación del servicio.
- 11) Viajar careciendo del correspondiente billete o título de transporte. Así como no mostrar si se solicitara el D.N.I., N.I.E o pasaporte que permita identificarse como titular de la tarjeta de movilidad.
- 12) El incumplimiento de los requisitos establecidos en esta ordenanza para el acceso de animales imposibilitará la entrada al vehículo del animal en cuestión.

13) El incumplimiento de cualquier norma de comportamiento relacionada en el artículo 18 de esta ordenanza.

Artículo 31. Prescripción

Las infracciones y las sanciones prescribirán conforme establece el artículo 43 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía.

Artículo 32. Competencia y procedimiento sancionador

1. La competencia para la imposición de las sanciones a que, en su caso, haya lugar por la aplicación de los artículos anteriores corresponderá a los órganos municipales que, legal o reglamentariamente, la tengan atribuida.

2. Los expedientes sancionadores que se deriven de la comisión de infracciones por incumplimiento de cualquiera de los mandatos previstos en la presente Ordenanza se tramitarán de acuerdo con lo que dispone el artículo 38 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía o norma que la sustituya.

3. La ejecución de las resoluciones sancionadoras se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo común.

Artículo 33. Indemnizaciones

La imposición de la sanción que corresponda será independiente de la obligación para el infractor de indemnizar los daños y perjuicios que haya causado.

TÍTULO IV

Tarifas

Artículo 34. Concepto

Las contraprestaciones económicas establecidas que se perciban por la prestación de los servicios públicos que, realizada en régimen de concesión, sociedades de economía mixta, entidades públicas empresariales, sociedades de capital íntegramente público y demás fórmulas de Derecho privado, tendrán la condición de prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario conforme a lo previsto en el artículo 31.3 de la C.E., sin perjuicio de lo establecido en el artículo 103 de la Ley de Contratos del Sector Público, las contraprestaciones económicas a que se refiere este apartado se regularán dentro de la presente ordenanza, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 apartado 6 de la TRLRHL Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo,

por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Artículo 35. Obligados al pago

Están obligados al pago de la presente contraprestación quienes se beneficien de los servicios o actividades, prestados por la utilización de los transportes públicos colectivos establecidos dentro del término municipal o soliciten la adquisición de los correspondientes títulos en los puntos de ventas habilitados o por los medios electrónicos admitidos.

Artículo 36. Cuantía

La cuantía de las prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario serán las tarifas fijadas en el Anexo I de la presente Ordenanza.

TITULO V

De la calidad del servicio

Artículo 37. Estándares de calidad del servicio

1.- En el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado; del Decreto 371/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos, así como de la presente Ordenanza; el Ayuntamiento de Fuengirola aprobará la correspondiente Carta de Servicios, a aplicar en el Servicio Público objeto de la presente Ordenanza.

2.- La Carta de Servicios que se apruebe dará a conocer las actividades y prestaciones que el Ayuntamiento de Fuengirola ofrece, fijará las condiciones en que las mismas se prestan, establecerá los derechos de los ciudadanos en relación con dichos servicios, y expresará los compromisos de calidad que adquiere con los usuarios del servicio y con los ciudadanos en general.

3.- La Carta de Servicios concretará los compromisos del Ayuntamiento de Fuengirola con la prestación del servicio que nos ocupa, tales como: el mantenimiento de las instalaciones, la maquinaria y los vehículos adscritos a la prestación del servicio; la mejora de los medios de información entre el Ayuntamiento de Fuengirola y los usuarios del mismo; la adecuación de la frecuencia en la prestación del servicio buscando las máximas eficiencia y eficacia; el facilitar a los usuarios la prestación del servicio en condiciones de máxima comodidad, evitando esperas innecesarias y prestando el servicio con rapidez y eficacia; la contribución al cuidado medioambiental, minimizando consumos energéticos; el mantenimiento y mejora de los

medios humanos y materiales adscritos al servicio a fin de garantizar la máxima seguridad de los usuarios del mismo; el cuidado de la formación del personal del servicio, para que puedan atender sus obligaciones y a los usuarios del mismo con total eficacia y corrección; el establecimiento de cauces eficaces para escuchar y valorar las opiniones y sugerencias de los usuarios del servicio y de la ciudadanía en general; la agilización y resolución de cualquier queja o reclamación de nuestros usuarios o de la ciudadanía del municipio, a través de los medios habilitados al efecto; así como seguir con la modernización de nuestras instalaciones, maquinaria y vehículos para ofrecer un servicio de la mayor calidad.

4.- La Carta de Servicios fijará parámetros y estándares de calidad, relacionados con la prestación del servicio, como mínimo, en las siguientes materias: rapidez y eficacia, seguridad, información, comodidad, atención al usuario e impacto ambiental.

Artículo 38. Evaluación de la calidad del servicio

1.- La evaluación de la calidad del servicio tendrá como finalidad proporcionar a los responsables políticos y a los órganos directivos del Ayuntamiento de Fuengirola la información agregada necesaria para ordenar y dirigir el servicio público objeto de la presente Ordenanza, y planificar y adoptar las medidas de mejora que sean precisas. Asimismo permitirá informar a los usuarios del servicio y ciudadanos en general sobre el nivel de calidad del servicio prestado para el mejor ejercicio de sus derechos.

2.- La evaluación de la calidad del servicio se articulará mediante las modalidades de autoevaluación y evaluación externa sobre la base del Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público, elaborado por la Fundación Europea de Gestión de Calidad, adaptado sectorialmente al servicio objeto de la presente Ordenanza; siguiendo para ello los sistemas de medición de los niveles efectivos de prestación del servicio previstos en el art. 15 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre.

3.- A partir de los informes de evaluación de los indicadores de calidad y de seguimiento de la Carta de Servicios, así como especialmente de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, se establecerá el plan de mejora de la calidad del servicio.

Artículo 39. Régimen de inspección del servicio

1. La inspección del servicio estará a cargo de la Concejalía que tenga atribuida la competencia sobre Movilidad, a los efectos de asegurar que la empresa operadora cumple con los derechos y obligaciones de los usuarios establecidos en la presente Ordenanza, así como con el resto de las disposiciones que sean de aplicación al servicio.

2. Serán tareas principales del personal de inspección y control de la empresa operadora la regulación del servicio y los controles de billeteaje, la coordinación del servicio en los casos de modificaciones y alteraciones, y el apoyo a los conductores-perceptores en el desempeño de sus funciones.

3. Independientemente de las tareas de vigilancia e inspección a que se refiere este artículo, el Ayuntamiento de Fuengirola podrá concertar con terceras empresas externas los contratos de servicios que tenga por conveniente, en los términos que se establezcan en la documentación contractual que rija el servicio.

Disposición final

Entrada en vigor. La Ordenanza entrará en vigor, de conformidad con lo establecido en el artículo 70.2 Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL) una vez se publique el acuerdo y haya transcurrido el plazo de 15 días hábiles desde su publicación, que se establece en el artículo 65.2 de la citada ley. Todo ello sin perjuicio de autorización previa de las tarifas por parte de la Administración Autonómica competente según lo establecido en el Decreto 365/2009.

Disposición transitoria única. No obstante lo establecido en la Disposición anterior sobre entrada en vigor, lo dispuesto en la presente ordenanza se aplicará una vez entre en vigor el nuevo contrato del servicio de transporte que se encuentra en proceso de tramitación. La adjudicación y formalización del contrato así como la entrada en vigor de la actual ordenanza serán publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia. Hasta dicho momento el servicio como los derechos y obligaciones de los usuarios se registrarán en cuanto a la materia que es objeto de regulación en esta ordenanza por la normativa anterior y en lo que le sea de aplicación, por las disposiciones contractuales vigentes.

Disposición derogatoria. Queda derogada la 'Ordenanza reguladora de los precios públicos por la utilización del transporte público urbano', publicada en el B.O.P. el 6 de mayo de 1994 y con la modificación de tarifas publicada en B.O.P. de 27 de diciembre de 2013 y autorizada por la Dirección General en el B.O.J.A. el 27 de junio de 2014.

ANEXO I

Tarifas (IVA incluido)

Billete ordinario.....	1,20 euros
Billete para animales domésticos de compañía.....	0,60 euros
Bonobús (10 viajes).....	10,00 euros

Publicada en el BOP el día 26 de marzo de 2021.

