

## AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

**CVE-2023-341** *Aprobación definitiva de la Ordenanza reguladora del Servicio de Transporte Público Urbano de Viajeros en Autobús en la Ciudad de Santander.*

PRIMERO. El Pleno del Ayuntamiento adoptó el 27 de octubre de 2022 el Acuerdo que literalmente se transcribe a continuación:

La Ordenanza del Servicio del Transporte Público Urbano de Santander tiene el objeto de regular la prestación del servicio de transporte público urbano de viajeros que discurran por el término municipal, así como los derechos y obligaciones de las personas que utilicen dicho transporte, las relaciones de los usuarios con el Servicio de Transportes y las obligaciones de este último en todo lo relativo a las condiciones de seguridad, estado de los vehículos, reclamaciones por parte de los viajeros, etc.

La Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria de 19 de septiembre de 2022, aprobó el proyecto de Ordenanza del Servicio del Transporte Público Urbano de Santander, abriendo un plazo de 10 días para la presentación de enmiendas.

De conformidad con el informe emitido por el Secretario General del Pleno y el Servicio Municipal de Transportes Urbanos, el Concejal de Fomento, Movilidad Sostenible y Vivienda, previo dictamen de la Comisión de Desarrollo Sostenible, propone al Pleno del Ayuntamiento de Santander la adopción del siguiente ACUERDO:

1º) Aprobar inicialmente la Ordenanza municipal reguladora del Servicio de Transporte Público Urbano de Viajeros en Autobús en la ciudad de Santander.

2º) Someter el documento al trámite de información pública durante un plazo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente a la publicación del anuncio en el Boletín Oficial de Cantabria, para que todos aquellos interesados presenten las alegaciones que estimen pertinentes.

3º) De no presentarse alegaciones, el documento inicialmente aprobado quedará automáticamente elevado a definitivo, procediéndose a la publicación del presente Acuerdo y el texto íntegro del Reglamento en el Boletín Oficial de Cantabria; entrando en vigor una vez transcurra el plazo de 15 días al que se refiere el artículo 65.2 de la Ley 7/1985 reguladora de las Bases del Régimen Local.

SEGUNDO. El 17 de noviembre de 2022 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria nº 221, el trámite de información pública para la presentación de alegaciones durante el plazo comprendido desde el 18 de noviembre de 2022 hasta el 3 de enero de 2023, ambos días incluidos. Según Certificado que consta en el expediente, no se ha presentado ninguna alegación; por lo que texto inicialmente aprobado ha quedado automáticamente elevado a definitivo.

TERCERO. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, se publica el texto íntegro de la Ordenanza reguladora del Servicio de transporte público urbano de viajeros en autobús en la ciudad de Santander:

ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE VIAJEROS EN AUTOBÚS EN LA CIUDAD DE SANTANDER

ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I - OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objeto y aplicación de la Ordenanza

CAPÍTULO II - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2.- Competencia.

Artículo 3.- Organización del servicio

Artículo 4.- Carácter público del servicio

Artículo 5.- Carriles reservados al transporte público.

Artículo 6.- Colaboración de la Policía Local

TÍTULO I - TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE USO GENERAL

CAPÍTULO I - DEFINICIÓN, ORGANIZACIÓN Y EXPLOTACIÓN

Artículo 7.- Definición

Artículo 8.- Organización y planificación

Artículo 9.- Prestación del servicio

Artículo 10.- Viaje Especial

CAPÍTULO II. ESTABLECIMIENTO, MODIFICACIÓN O SUPRESIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR DE USO GENERAL

Artículo 11.- Competencia para el establecimiento, modificación o supresión

CAPÍTULO III - DE LOS DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Artículo 12.- Derechos de los viajeros.

Artículo 13.- Información

Artículo 14.- Acceso de coches y sillas de niños

Artículo 15.- Calidad del Servicio de Transporte Urbano

CAPÍTULO IV - CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN

Sección Primera - De las paradas

Artículo 16.- Líneas y paradas.

Artículo 17.- Señalizaciones de las paradas

Artículo 18.- Detención de los autobuses en las paradas

Artículo 19.- Estacionamiento de autobuses en las paradas

Artículo 20.- Acceso y bajada del autobús

Sección Segunda - De la información a los viajeros

Artículo 21.- Información en las paradas

Artículo 22.- Información en los vehículos

Artículo 23.- Modificación o suspensión temporal del servicio

Artículo 24.- Atención al cliente

Sección Tercera - De las obligaciones del servicio.

Artículo 25.- Condiciones de seguridad e higiene

Artículo 26.- Aire acondicionado

Artículo 27.- Ventilación del autobús

Artículo 28.- Publicidad en los vehículos

Artículo 29.- Limpieza de los vehículos

Artículo 30.- Seguridad de los vehículos

Artículo 31.- Conducción de los vehículos

Artículo 32.- Capacidad de los vehículos

Artículo 33.- Obligaciones del personal

Artículo 34.- Objetos perdidos

Artículo 35.- Personal uniformado e identificado

Artículo 36.- Daños a los usuarios y a terceros

Artículo 37.- Parte de Accidente

Artículo 38.- Interrupciones del servicio

Artículo 39.- Hojas de Reclamaciones

Artículo 40.- Teléfono de información

Sección Cuarta - Accesibilidad sin barreras

Artículo 41.- Promoción de accesibilidad

Artículo 42.- Reserva de asientos

Artículo 43.- Acceso de Personas de Movilidad Reducida

Artículo 44.- Pago del billete de personas en silla de ruedas

Sección Quinta - De los Títulos de transporte

Artículo 45.- Títulos de transporte

Artículo 46.- Obligación de portar el título de transporte válido

Artículo 47.- Pago del billete ordinario

Artículo 48.- Pago con tarjeta de transporte

Artículo 49.- Comprobación del título de transporte

Artículo 50.- Utilización incorrecta o fraudulenta y caducidad de los títulos de transporte

## CAPÍTULO V - DE LAS CONDICIONES GENERALES QUE HABRÁN DE CUMPLIR LOS VIAJEROS Y DE SUS OBLIGACIONES EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO

Artículo 51.- Obligaciones de los viajeros.

### TÍTULO II - RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 52.- Tipos de Infracciones

Artículo 53.- Autoridad del personal del Servicio

Artículo 54.- Responsables

Artículo 55.- Sanciones

Artículo 56.- Procedimiento

Artículo 57.- Competencia

Artículo 58.- Prescripción

Artículo 59.- Ejecución de las sanciones

Artículo 60.- Recursos

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Reglamento interno del servicio del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander.

Segunda.- Adecuación de los Niveles de Calidad

### DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Información y Difusión

Segunda.- Entrada en vigor

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En la Unión Europea, más del 60% de la población vive en medio urbano. Las ciudades, motores de la economía europea, atraen la inversión y el empleo y son indispensables para el correcto funcionamiento de la economía.

En toda Europa, el aumento del tráfico en los centros de las ciudades provoca una congestión crónica, con numerosas consecuencias negativas por la pérdida de tiempo y los daños al medio ambiente.

Un nuevo concepto de movilidad urbana y sostenible supone aprovechar al máximo el uso de todos los modos de transporte y organizar la interrelación entre los distintos modos de transporte colectivo (tren, tranvía, metro, autobús y taxi) y entre los diversos modos de transporte individual (automóvil, bicicleta y marcha a pie). También supone alcanzar unos objetivos comunes de prosperidad económica y de gestión de la demanda de transporte para garantizar la movilidad, la calidad de vida y la protección del medio ambiente.

La movilidad urbana debe considerarse como un elemento impulsor importante del crecimiento y del empleo con un gran impacto en el desarrollo sostenible.

El reto supuesto por el desarrollo sostenible en las zonas urbanas es inmenso: reconciliar el desarrollo económico de las ciudades y su accesibilidad, por una parte; con la mejora de la calidad de vida y la protección del medio ambiente, por otra. Ante estas cuestiones, con repercusiones numerosas y variadas, un esfuerzo común permitirá fomentar la búsqueda de solu-

ciones innovadoras y ambiciosas en materia de transporte urbano con vistas a unas ciudades menos contaminantes y más accesibles, y en las que la circulación sea más fluida.

Las instituciones públicas deben velar por el establecimiento y funcionamiento de un sistema de transporte público capaz de responder a las necesidades de movilidad de los ciudadanos con una calidad tal, que le permita ser una alternativa eficaz a otros modos de transporte motorizados y contribuir al desarrollo de la ciudad y sus habitantes, a la mejora del medio ambiente y a un aprovechamiento equilibrado del espacio público.

Un sistema eficaz de transporte urbano de personas es esencial para la economía de la ciudad y para la calidad de vida urbana. Este sistema de transporte tendrá su pilar básico en los medios de transporte colectivo a los que habrá que dotar de la máxima prioridad y calidad para que su uso sea atractivo y competitivo frente a otros modos de transporte privado.

El transporte público se debe ligar al desarrollo económico de nuestra ciudad. La consecución de un transporte público competitivo y eficaz, permitirá una mejora de la movilidad urbana, una menor necesidad de los desplazamientos motorizados privados y una mayor calidad del medio ambiente urbano.

El desarrollo de esta Ordenanza se inicia con un Título Preliminar en el que se recoge el objeto del mismo y las disposiciones generales referidas a la legislación vigente de aplicación en este ámbito, a la organización del servicio y a la colaboración del servicio con otras dependencias municipales.

A continuación, se ha estructurado un Título I, dedicado a los transportes públicos regulares de uso general.

En los transportes de uso general se han relacionado, en primer lugar, las competencias municipales y la forma de prestación del servicio de transporte público urbano. Le sigue el capítulo relativo al establecimiento, modificación o supresión de los servicios de transporte.

La Ordenanza relaciona los derechos de los usuarios en cuanto al acceso al transporte y establece las condiciones de utilización y la información que, en todo caso, deberá estar a disposición de todo tipo de personas susceptibles de utilizar los servicios de transporte. También, en otro capítulo se establecen las obligaciones de las personas que utilizan los servicios de transporte.

Se marcan las obligaciones del órgano o entidad prestataria del servicio (en la actualidad, Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander) en todo lo relativo a condiciones de seguridad, estado de los vehículos, reclamaciones por parte de los viajeros, etc.

Se dedica una sección específica a los aspectos relacionados con la accesibilidad de las personas de movilidad reducida a los servicios de transporte público.

El articulado finaliza con el Título II destinado a las infracciones y sanciones.

Se han establecido dos disposiciones transitorias destinadas a dar una serie de plazos para la adaptación del actual sistema de transporte a algunas de las exigencias introducidas en esta Ordenanza. Entre ellas, las relativas a los indicadores de calidad en cuanto a capacidad máxima admitida e información, los relacionados con la accesibilidad de personas de movilidad reducida y la adecuación de las normas internas del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander a lo establecido en esta Ordenanza.

Se ha establecido una disposición final relativa a la información y difusión de la Ordenanza.

LUNES, 23 DE ENERO DE 2023 - BOC NÚM. 15

## TÍTULO PRELIMINAR

### CAPÍTULO I

#### OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objeto y aplicación de la Ordenanza.

La presente Ordenanza tiene por objeto regular la prestación de los servicios regulares de transporte público urbano de viajeros que discurran íntegramente por el término municipal de Santander y, en concreto para los transportes públicos regulares permanentes por carretera prestados por el Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander en las líneas de titularidad municipal de acuerdo con la clasificación que establece el Título III de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT), modificada por la Ley 9/2013, de 4 de julio, y al Capítulo III de la Ley de Transporte de Viajeros por Cantabria 1/2014, de 17 de noviembre.

También es objeto de esta Ordenanza la regulación de los derechos y obligaciones de las personas que utilicen dichos transportes, las relaciones entre los usuarios y el Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander, así como algunos aspectos de las relaciones entre dicho Servicio y el resto de servicios del Ayuntamiento de Santander.

Esta Ordenanza será de aplicación a las personas que utilizan el servicio de transporte público urbano de viajeros que discurran íntegramente por el término municipal de Santander y, en concreto, para los transportes públicos regulares permanentes por carretera prestados por el Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander en las líneas de titularidad municipal.

### CAPÍTULO II

#### DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2.- Competencia.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, de las Bases de Régimen Local (artículo 25) establece la competencia del municipio para la gestión y ordenación de los servicios urbanos de transporte de viajeros, definiendo este servicio como esencial y declarando su reserva a favor de las entidades locales (artículo 86.2). Según el mismo texto legal (artículo 26.1) es obligación de los municipios con una población superior a los 50.000 habitantes la prestación de estos servicios.

Las competencias municipales sobre la modalidad de transporte objeto de esta Ordenanza, se ejercerán con sujeción a lo dispuesto en las normas sustantivas del Estado y de la Comunidad Autónoma que regulen los mismos.

Artículo 3.- Organización del servicio.

De conformidad con el artículo 30 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales de 17 de junio de 1955, las Corporaciones Locales tendrán plena potestad para constituir, organizar, modificar y suprimir los servicios de su competencia tanto en el orden personal como en el económico o en cualesquiera otros aspectos, con arreglo a la Ley de Régimen Local y a sus Reglamentos y demás disposiciones de aplicación.

Asimismo, de conformidad con el artículo 41 del citado Reglamento, se entenderá por régimen de gestión directa la que para prestar los servicios de su competencia realicen las corporaciones locales por sí mismas o mediante organismos exclusivamente dependientes de ellas.

CVE-2023-341

LUNES, 23 DE ENERO DE 2023 - BOC NÚM. 15

El artículo 45 del citado Reglamento establece que la municipalización y la provincialización constituyen formas de desarrollo de la actividad de las Corporaciones Locales para la prestación de los servicios económicos de su competencia, asumiendo en todo o en parte el riesgo de la empresa mediante el poder de regularla y fiscalizar su régimen.

El Ayuntamiento es soberano para establecer la reglamentación del servicio en la manera que estime conveniente, respetando el carácter de servicio esencial y obligatorio y el derecho de toda la ciudadanía del municipio a su prestación.

Artículo 4.- Carácter público del servicio.

El servicio de transporte urbano de viajeros es de carácter público, por lo que tendrán derecho a su utilización cuantas personas lo deseen, sin otra limitación que las condiciones y obligaciones que para los usuarios señale la presente Ordenanza y la legislación vigente en la materia.

Artículo 5.- Carriles reservados al transporte público.

El Ayuntamiento, a través del órgano que tenga atribuida la competencia, al objeto de facilitar la utilización de los transportes públicos, podrá reservar en el viario urbano de la ciudad los carriles que estime oportunos para la circulación preferente de transporte público urbano.

Artículo 6.- Colaboración de la Policía Local.

La Policía local prestará en todo momento su colaboración para el buen funcionamiento de los servicios de transporte público, procurando la libre circulación de los vehículos destinados a estos servicios y el mantenimiento expedito de las paradas de transporte público, de los carriles reservados y del resto de las vías utilizadas por el transporte público.

## TÍTULO I

### TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE USO GENERAL

#### CAPÍTULO Técnico

#### DEFINICIÓN, ORGANIZACIÓN Y EXPLOTACIÓN

Artículo 7.- Definición.

De acuerdo con la clasificación que establece la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en el artículo 67, son "Transportes Públicos Regulares de Uso General" los que van dirigidos a satisfacer una demanda general, pudiendo ser utilizados por cualquier persona interesada.

Artículo 8.- Organización y planificación.

El Ayuntamiento de Santander, a través del órgano que tenga asignadas las competencias sobre el transporte (en la actualidad, el Servicio Municipal de Transporte de Viajeros), organizará el servicio de transporte público regular de uso general, tanto en lo que se refiere a las líneas, como a itinerarios, paradas y horarios y a cuantos aspectos se relacionen con dicho transporte.

Artículo 9.- Prestación del servicio.

El Ayuntamiento de Santander prestará de forma directa el servicio de transporte público regular de uso general de viajeros en la ciudad a través del Servicio Municipal de Transportes

CVE-2023-341

Urbanos de Santander, cuyo ámbito se desarrolla íntegramente en el término municipal de Santander.

#### Artículo 10.- Viaje Especial.

Excepcionalmente, se podrán prestar viajes especiales puntales, siempre y cuando esté garantizado el servicio regular y exista disponibilidad de medios tanto mecánicos como humanos para ello. Este tipo de viajes especiales deberán formalizarse mediante el correspondiente convenio de colaboración en donde se reflejen las condiciones de prestación del mismo, así como la tarifa establecida en la correspondiente ordenanza fiscal.

### CAPÍTULO II

#### ESTABLECIMIENTO, MODIFICACIÓN O SUPRESIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR DE USO GENERAL

#### Artículo 11.- Competencia para el establecimiento, modificación o supresión.

El Ayuntamiento, a través del órgano que tenga asignadas las competencias de transporte, previo el expediente correspondiente, decretará el establecimiento, modificación sustancial o permanente, o supresión de los servicios de transporte público regular de uso general.

### CAPÍTULO III

#### DE LOS DERECHOS DE LOS VIAJEROS

#### Artículo 12.- Derechos de los viajeros.

Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte prestado por el Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander, serán titulares de los derechos establecidos por la normativa de transporte de carácter general y específicamente de los incluidos en este Capítulo, así como de los que resultan de las restantes disposiciones de esta Ordenanza, de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres y de la Ley de Transporte de Viajeros por Cantabria.

En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:

- a) 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.
- b) Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
- c) Estar amparados por los seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- d) Los viajeros tendrán el derecho genérico a ser transportados en las condiciones de oferta del servicio establecidas, 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.
- e) Recibir un trato correcto y que sus peticiones de ayuda e información sean debidamente atendidas.
- f) Solicitar y obtener en todos los vehículos en servicio, en la Oficina de Atención al Cliente del Servicio Municipal de Transportes Urbanos, en el Centro de Control y en el Registro General del Ayuntamiento de Santander, el libro u hojas de reclamaciones, mediante los que podrán formular cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
- g) Recibir contestación del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander en el plazo máximo de 20 días laborables a las reclamaciones que formulen. Este plazo se contará desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros municipales.



h) Disfrutar de comodidad, higiene y seguridad en el servicio. En el interior de los vehículos existirán asientos y espacios cuya prioridad de uso corresponda a personas de movilidad reducida.

i) Portar objetos o bultos de mano, que serán sujetados de manera eficaz, y en ningún caso supondrán molestias o peligro para otros viajeros, siendo de su responsabilidad los daños que pudieran causar dichos bultos. Como norma general se admitirán los bultos que no tengan medidas superiores a 100 x 60 x 25 cm, que estarán sujetos al pago de la tarifa de bultos/efectos. No obstante, se admitirán las tablas de surf enfundadas cuyo tamaño no exceda los 2 metros de largo, a condición de que la persona que la transporte se instale con ella en la plataforma central o trasera, con la tabla en posición vertical, permitiendo la circulación del resto de viajeros en el interior del autobús. Igualmente, se admitirán patinetes convencionales/eléctricos siempre que vayan plegados, estén bajo custodia del viajero y no entorpezcan la correcta circulación del resto de viajeros en el interior del autobús.

j) Transportar perros guía en el caso de invidentes.

Se permite el acceso de otros animales que sean pequeños y domésticos (de compañía) siempre bajo la custodia del viajero que los lleve y cumpliendo con las condiciones higiénico-sanitarias de seguridad previstas en la legislación vigente, debidamente controlados y acondicionados en receptáculo cerrado y debidamente homologado (transportín).

El receptáculo cerrado estará colocado en el regazo de la persona portadora (sin ocupar asiento adicional) y en caso de ir en el suelo, entre sus pies; la persona portadora viajará sentada en alguno de los asientos no reservados. El tamaño del receptáculo no excederá de la anchura del asiento que ocupe la persona que lo porte.

El viajero que lleve estos animales será responsable de las molestias o daños que pueda ocasionar.

El número máximo de animales que podrán viajar de forma simultánea en un vehículo es de 2. No obstante, el conductor podrá prohibir su entrada en caso de que el vehículo no disponga de asientos libres.

El conductor queda facultado para resolver cuantas incidencias puedan desarrollarse con motivo de la presencia de estos animales en el vehículo.

k) Asimismo, las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso (puerta delantera).

#### Artículo 13.- Información.

Según el caso, el Ayuntamiento de Santander y/o el Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander informarán sobre las características de prestación del servicio de transporte y de sus posibles incidencias en los lugares y en la forma establecida en la Sección Segunda del Capítulo IV de esta Ordenanza.

#### Artículo 14.- Acceso de coches y sillas de niños.

Los coches y las sillas de niños serán admitidos en todos los autobuses siempre que el menor vaya debidamente sujeto al coche o silla con cinturón o arnés de sujeción.

La capacidad de los vehículos para transportar coches y sillas de niño es limitada y se ajustará al número de plazas que para tal fin estén habilitadas en la zona central de la plataforma del vehículo (según tipo/modelo de autobús):

- En vehículos con plataforma central simple sólo podrá viajar un coche de niño "desplegado" por autobús.

LUNES, 23 DE ENERO DE 2023 - BOC NÚM. 15

- En vehículos con plataforma central ampliada podrán viajar como máximo dos coches de niño "desplegados" simultáneamente (uno en cada plaza).

En el caso de coches y sillas de niños, el acceso al autobús se realizará por la puerta central, indicando previamente al conductor la intención de subir al vehículo; no se accionará la rampa existente en los autobuses para el acceso de estos coches y sillas.

En caso de que el autobús quede muy lejos de la calzada de forma que se dificulte el acceso al mismo, los viajeros con coches y sillas de niños, a petición propia, podrán solicitar al conductor el despliegue de la rampa a través del pulsador exterior, el cual valorará la situación.

Una vez dentro del vehículo, la persona adulta que conduzca el coche o la silla de niño deberá posicionarla en las plazas habilitadas a tal fin en el área específica de la plataforma central del vehículo, situándola en posición contraria respecto del sentido de la marcha y accionará el freno del mismo/a.

La persona adulta que acompañe al niño es el único responsable del cumplimiento de las condiciones de seguridad de éste y de los daños que la silla pudiera ocasionar. Se exime de toda responsabilidad a los conductores y al órgano prestatario del servicio.

El acceso de coches y sillas de bebé está exento de abono recargo adicional.

No se permitirá el acceso a coches o sillas no plegadas que no transporten niños.

Se autoriza el acceso de cochecitos dobles de niños, ya sean de tipo "tándem" o en paralelo en todos los autobuses con plataforma central simple y ampliada siempre que el mismo se adecue a la longitud y anchura del espacio habilitado para personas con movilidad reducida, dimensión de la puerta de acceso, posición del coche y el número de plazas reservadas.

El acceso de los coches y sillas de niño al vehículo será permitido en función de la ocupación del vehículo en general y de las plazas disponibles en la plataforma central, en particular. Será el conductor-perceptor del vehículo o personal autorizado del servicio, quienes tendrán la potestad de impedir el acceso de viajeros con coches/sillas de niño al vehículo, cuando el grado de ocupación general del mismo no lo permita o cuando las plazas disponibles para coches de niño y sillas de ruedas ya estén ocupadas.

#### Artículo 15.- Calidad del Servicio de Transporte Urbano.

Los responsables de la prestación del servicio tomarán las medidas necesarias para que el transporte urbano de personas esté organizado de acuerdo a unos criterios de calidad que, como mínimo, serán los siguientes:

- Al menos el 80 % de los pasajeros viajará con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 4,5 personas de pie por metro cuadrado.

- El 100 % de los clientes encontrarán autobuses accesibles para personas de movilidad reducida según legislación vigente.

- El cliente será informado en caso de situación anormal programada de la línea (grandes obras, fiestas, supresión provisional de una parada, etc.). Dicha información estará al menos disponible en las marquesinas.

- Al menos el 95 % de las paradas dispondrá de información actualizada y legible sobre la parada, el esquema de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras y últimas salidas de cabecera y sobre las tarifas y cambio máximo permitido.

- El 85 % de los viajeros podrá acceder al vehículo sin esperas superiores al 25 % del intervalo establecido y divulgado.

- Las horas de salida de cabecera de los vehículos no serán superiores a 5 minutos de más ni a 1 minuto de menos de las establecidas y divulgadas.
- El personal del Servicio tratará a los clientes de forma atenta y educada.
- Cualquier reclamación o queja formalmente registrada será contestada en un plazo máximo de 20 días laborables.
- Al inicio del servicio diario el 100 % de los vehículos estarán en perfectas condiciones de limpieza, higiene y conservación, según el protocolo de limpieza, mantenimiento y desinfección.
- Se cumplirán las normas sobre contaminación ambiental, se fomentará la reducción del consumo energético y se tratarán adecuadamente los residuos que se produzcan en las instalaciones.

#### CAPÍTULO IV

#### CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN

##### Sección Primera

##### De las paradas

###### Artículo 16.- Líneas y paradas.

La situación y secuencia de las paradas que conforman el recorrido de cada línea será la que determine el Ayuntamiento de Santander a través del órgano que tenga asignadas las competencias en transporte.

Con carácter general, durante la realización del servicio, el autobús deberá detenerse en todas las paradas que conforman el recorrido de la línea que se esté realizando y en todo caso, cuando en la parada se encuentren clientes esperando.

La detención en una parada en la que no se abra la puerta delantera para permitir el acceso de clientes se producirá cuando no se encuentren viajeros en la parada con intención de subir, cuando exista orden expresa para ello desde el Centro de Control o bien, en el caso que no sea posible admitir más clientes por ocupación total del autobús.

Para no penalizar el desarrollo del servicio y, fundamentalmente, de aplicación en paradas periféricas (fuera del centro de la ciudad), si el conductor-perceptor constata que hay pocos viajeros dentro del autobús y la parada a la que se aproxima está vacía, deberá disminuir la velocidad del autobús al acercarse a la parada, observando por medio de los retrovisores interiores si algún cliente muestra intención de bajarse, aunque no esté activada la solicitud de parada; en caso de no ser así, se podrá continuar la marcha sin detenerse en la parada. La velocidad de aproximación a mantener deberá ser aquella que permita reaccionar con tiempo suficiente si fuese necesario parar.

###### Artículo 17.- Señalizaciones de las paradas.

Todas las paradas deberán estar debidamente señalizadas. Las señalizaciones de paradas deberán ser claras, instaladas en lugar visible y contener las indicaciones marcadas en el artículo 20 de esta Ordenanza.

Cualquier alteración en la ubicación de una parada habrá de ser notificada al público en la parada o paradas afectadas, así como en la página web del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander.

Las áreas de parada y el mobiliario correspondiente (postes, marquesinas, etc.) deberán ser conservados por el Ayuntamiento de Santander (o empresa concesionaria de mantenimiento contratada a tal fin) 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.

Se indica que las paradas y su mobiliario correspondiente se adaptarán a las disposiciones de la normativa en materia de accesibilidad vigente en cada momento.

#### Artículo 18.- Detención de los autobuses en las paradas.

Las maniobras de parada y reincorporación al tráfico se efectuarán con la mayor atención y diligencia, procurando evitar maniobras bruscas y con observancia de lo dispuesto en la legislación vigente sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, disposiciones que la desarrollan y demás normativa existente.

Las paradas se efectuarán situando el vehículo paralelamente a la acera, y del modo que menos perjudique al resto del tráfico rodado y peatonal, salvo que, por motivos de promoción del transporte público, la ordenación de tráfico establecida en la vía pública señale una prioridad a favor de los autobuses.

Cuando por causa de cualquier tipo de obstáculo no sea posible aproximar el autobús al arcén o acera, se extremará la precaución para que los clientes puedan bajar y dirigirse lo antes posible hacia la zona peatonal.

Tanto en el caso de que el autobús quede demasiado alejado de la acera, como si en la parada se encontrase alguna persona mayor o con algún tipo de movilidad reducida, deberá activarse el sistema de inclinación (arrodillamiento) del autobús para facilitar el acceso y descenso de los viajeros.

#### Artículo 19.- Estacionamiento de autobuses en las paradas.

Al llegar a una parada que esté ocupada por otro autobús, solo se podrá efectuar la apertura de puertas si el autobús se encuentra dentro del espacio señalizado como parada, de forma que el ascenso y descenso de viajeros se realice siempre dentro del área señalada y con el vehículo parado. Pueden considerarse excepciones a lo anterior aquellos supuestos de emergencia (accidentes, inmovilización por averías, etc.) y aquellos casos de detención prolongada por causas ajenas al servicio (por ejemplo, detención por colapso circulatorio).

Mientras la parada esté ocupada por el autobús precedente, siempre que se den las condiciones adecuadas de seguridad vial e inexistencia de obstáculos que dificulten el descenso del viajero, el conductor-perceptor podrá abrir las puertas central y trasera para permitir el descenso de los clientes, pero hasta que no abandone la parada el autobús precedente y él se sitúe correctamente en la parada, no podrá abrir la puerta delantera de acceso.

Durante el estacionamiento en las cabeceras y en el plazo de tiempo que transcurre entre la llegada del vehículo y la salida del mismo conforme al horario estipulado, las puertas de acceso permanecerán abiertas para permitir la subida de personas, salvo que el conductor perceptor se encuentra realizando el descanso establecido por ley. En estas paradas, si se prevé que el estacionamiento será superior a los cuatro minutos, el conductor parará el motor del vehículo, poniéndolo en marcha un minuto antes de la salida.

Salvo casos de fuerza mayor y por motivos de seguridad, el estacionamiento del autobús deberá realizarse siempre en el área de parada para la recogida y descenso de viajeros.

#### Artículo 20.- Acceso y bajada del autobús.

Por regla general, todas las personas, una vez parado el autobús, accederán al mismo por la puerta delantera y descenderán por la puerta central o trasera. Se permitirá excepcionalmente el descenso por la puerta delantera a personas con movilidad reducida (cuando se encuentren más próximos a ella) y en aquellas situaciones de lleno total del autobús, si los clientes no han podido aproximarse a las puertas traseras para descender, a criterio del conductor.

Tendrán siempre prioridad las personas que descienden del autobús. En ningún caso, se podrá subir o bajar del autobús cuando éste se encuentre en marcha.

### Sección Segunda

#### De la información a los viajeros

#### Artículo 21.- Información en las paradas.

Todas las paradas deberán estar señalizadas. En las marquesinas y postes de parada figurarán los números de las líneas correspondientes.

En todos los puntos de parada deberá existir información actualizada y suficiente, la cual incluirá, en todo caso: en las marquesinas a excepción de las situadas en cabecera de línea, un plano esquemático de las líneas, un esquema (termómetro) de la secuencia de paradas por línea, el cuadro de tarifas en vigor, el número de parada y descarga de información vía QR.

En las marquesinas situadas en cabecera de línea, la información incluirá plano esquemático de las líneas y horario de esa línea.

En los postes, la información incluirá plano esquemático de la línea, esquema (termómetro) de la secuencia de paradas por línea, cuadro de tarifas en vigor, el número de parada, descarga de información vía QR y horarios de primera y última salida.

#### Artículo 22.- Información en los vehículos.

En el interior de los vehículos figurarán expuestas las tarifas y condiciones de uso de las líneas en las que se encuentren prestando servicio, así como las medidas socio-sanitarias existentes. Se expondrá, asimismo el importe del recargo extraordinario previsto en esta Ordenanza para la persona que carezca de título de transporte válido, así como un extracto de las disposiciones de la presente Ordenanza y la indicación de la existencia de hoja de Reclamaciones.

Los elementos de identificación, con el número y nombre de la línea en que presta servicio, se colocarán en el exterior del vehículo, de manera visible y legible, tanto en la parte frontal como en el lateral derecho. En la parte trasera únicamente deberá figurar el número de la línea.

Asimismo, se dotará al interior de los autobuses de los medios, visuales o sonoros, que permitan conocer a los viajeros el itinerario y las paradas de la línea que estén utilizando.

#### Artículo 23.- Modificación o suspensión temporal del servicio.

Las modificaciones o suspensiones temporales del servicio por motivo de obras, festejos, manifestaciones, etc., con carácter general, deberán ser puestas en conocimiento del público con la mayor antelación posible en cada caso.

LUNES, 23 DE ENERO DE 2023 - BOC NÚM. 15

#### Artículo 24.- Atención al cliente.

El Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander dispone de una oficina de atención al cliente. El objetivo fundamental de esta oficina es mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los clientes mediante un contacto más cercano con los ciudadanos, centralizado en una sola oficina.

Los ciudadanos podrán acudir a dicha oficina para realizar todo tipo de gestiones relacionadas con el servicio prestado, como son: solicitar tarjetas de viaje (nominales) y gestionar todo tipo de incidencias relacionadas con éstas, presentar reclamaciones, quejas y sugerencias, obtener información sobre la explotación del servicio (horarios, recorridos de las líneas, etc.).

Por los gastos de tramitación por expedición de las tarjetas o renovación por caducidad, pérdida, robo, extravío, etc., se abonará el importe que conste en la Ordenanza fiscal correspondiente.

### Sección Tercera

#### De las obligaciones del servicio

#### Artículo 25.- Condiciones de seguridad e higiene.

El Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander estará obligado a mantener los vehículos en buen estado, de tal forma que su utilización se produzca en condiciones de seguridad, salubridad e higiene.

#### Artículo 26.- Aire acondicionado.

El Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander estará obligado a que todos los vehículos de nueva adquisición dispongan de sistemas de aire acondicionado.

#### Artículo 27.- Ventilación del autobús.

Los autobuses cumplirán la normativa vigente en cuanto a ventilación de los vehículos al objeto de mantener una calidad del aire óptima en el interior de los mismos.

#### Artículo 28.- Publicidad en los vehículos.

La publicidad en los vehículos de transporte público no deberá afectar a los espacios de visión de los conductores.

La publicidad no dificultará la identificación de los autobuses como vehículos de transporte urbano público. No se permitirá en ningún caso la publicidad en la parte frontal de los autobuses. Los contenidos de la publicidad respetarán, en todo caso la legislación vigente.

#### Artículo 29.- Limpieza de los vehículos.

Los vehículos serán objeto de limpieza diaria, antes de su entrada en servicio. De igual modo, se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por la normativa específica.

#### Artículo 30.- Seguridad de los vehículos.

Todos los vehículos del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander serán modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento, sus condiciones técnicas se ajustarán a lo establecido en el vigente Reglamento de Vehículos, deberán estar al corriente en el cumplimiento de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV).

CVE-2023-341

#### Artículo 31.- Conducción de los vehículos.

El personal de conducción deberá manejar dichos vehículos con exacta observancia de la legislación vigente sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, disposiciones que la desarrollan y demás normativa vigente.

El conductor deberá manejar el autobús con suavidad y efectuar las paradas y arrancadas sin sacudidas ni movimientos bruscos, velando en todo momento por la seguridad de los viajeros, peatones y otros vehículos.

#### Artículo 32.- Capacidad de los vehículos.

No se admitirán más viajeros en los vehículos que lo indicado como capacidad máxima según su ficha técnica. El conductor del autobús está facultado para exigir a los viajeros el cumplimiento de esta norma.

En un lugar visible del interior del vehículo se hará constar el número de plazas sentadas, el número máximo de personas de pie y el número de plazas reservadas para personas en silla de ruedas y sillas de niño.

#### Artículo 33.- Obligaciones del personal.

El personal del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander mantendrá en todo momento una conducción segura evitando riesgos que puedan condicionar la integridad física de los viajeros o del vehículo. Su comportamiento será respetuoso, tanto con los viajeros, como con los vehículos y usuarios de la vía pública.

Asimismo, atenderá las peticiones de ayuda, especialmente a aquellos viajeros que por su edad o estado físico lo necesiten y facilitará atentamente cuantas informaciones relativas al trayecto o al servicio les sean solicitadas.

Se abstendrá de realizar nada que de palabra o de obra atente al respeto debido a los viajeros. El personal evitará toda clase de discusiones con las personas; a las quejas y protestas de éstas, los empleados darán, siempre en buenas formas, las explicaciones que procedan.

El personal del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander no permitirá el acceso a las personas que intenten transportar animales (excepto perros guía y los indicados en el artículo 12) y bultos que por su tamaño, peso o características puedan perjudicar a los demás viajeros o al vehículo, pongan en peligro su seguridad o entorpezcan el movimiento en el interior del mismo, generando molestias a las personas o daño o perjuicio al vehículo o servicio, (excepto los bultos que no tengan medidas superiores a 100x60x25 cm) que estarán sujetos al pago de la tarifa de bultos/ efectos.

No obstante, se admitirán las tablas de surf enfundadas cuyo tamaño no exceda los dos metros de largo, a condición de que la persona que la transporte se instale con ella en la plataforma central o trasera con la tabla en posición vertical, permitiendo la circulación del resto de viajeros en el interior del autobús.

El personal del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander prestará exacta atención al cumplimiento de lo dispuesto en esta Ordenanza. Por ello, será obligación del Servicio hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de esta Ordenanza, así como cuantas otras obligaciones respecto a los viajeros resulten de su normativa interna.

Asimismo, queda terminantemente prohibida, con carácter general, la realización de todas aquellas acciones que perturben el correcto desenvolvimiento del servicio de transporte y, de forma específica las siguientes:

- Fumar en el interior de los vehículos.
- Comer y beber en el interior de los vehículos.

- Utilizar dispositivos ajenos a los disponibles en el puesto de conducción que supongan una distracción y, por tanto, un riesgo para la seguridad de los viajeros y el vehículo.

- Hablar por el teléfono móvil durante la conducción.

#### Artículo 34.- Objetos perdidos.

En la portería de las instalaciones del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander de Camarreal se recogerán los objetos perdidos y encontrados en los vehículos. Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños en el plazo de 48 horas después del hallazgo, deberán ser depositados en las dependencias de la Policía Municipal de Santander.

Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se entregarán por el personal del servicio la portería.

#### Artículo 35.- Personal uniformado e identificado.

El personal del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander relacionado directa o indirectamente con el público mientras se realiza la prestación del servicio deberá ir uniformado de acuerdo con las normas que al respecto dicte la Dirección. Este personal deberá llevar en lugar visible su tarjeta de identificación con el número de empleado.

Se entiende a estos efectos que tienen relación directa o indirecta con el público, el personal de movimientos (conductores-perceptores, inspectores y vigilantes de paradas).

#### Artículo 36.- Daños a los usuarios y a terceros.

El Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander tendrá concertados los seguros a los que esté obligado, con el fin de indemnizar debidamente los daños personales o materiales que se produzcan a las personas usuarias o a terceros, siendo a cargo del seguro concertado la correspondiente indemnización, salvo en caso de responsabilidad de tercero.

En el caso de que en el interior de los autobuses se produzcan daños personales o materiales a las personas, éstas deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia al conductor del vehículo, que rellenará y entregará en las oficinas del servicio un parte relativo a la incidencia. Si por los daños personales o materiales ocasionados, el viajero decide presentar una reclamación, ésta deberá ser presentada en la Oficina de Atención al Cliente del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander, debiendo aportar su D.N.I. y el título viaje que permita constatar que en el momento de los hechos el viajero se encontraba en el interior del autobús.

En el supuesto de accidentes o incidentes de los que se deriven daños a las personas, se atenderá prioritariamente a la obtención de los medios y servicios necesarios para la adecuada atención a las personas damnificadas, con la absoluta colaboración del conductor, que comunicará el accidente de modo inmediato al personal de inspección que, según el caso, podrá solicitar la actuación de la Policía Municipal y/o Servicios Sanitarios indicando con la máxima exactitud posible el número y estado de las víctimas, caso de haberlas.

#### Artículo 37.- Parte de Accidente.

La cumplimentación del Parte de Accidente es obligación y responsabilidad directa del conductor de un vehículo del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander que esté implicado en un accidente de tráfico (con o sin terceros) y en todos los casos en los que se produzcan daños a personas en el desarrollo de su servicio y solo estará eximido de esta responsabilidad en el caso de que por motivo del accidente presente lesiones cuyo alcance le inhabilite para ello.



El Parte de Accidente será cumplimentado por el conductor del vehículo lo antes posible con el fin de poder recabar "in situ" todos los datos relativos al accidente.

El Parte de Accidente es el documento en el que se recogen los datos necesarios para proceder posteriormente a la tramitación administrativa del siniestro, por lo cual es necesario que sean registrados en el mismo todos los datos solicitados relacionados, con la mayor claridad y rigor posible. Se prestará especial atención en la recogida de datos de viajeros que hayan resultado con daños físicos o materiales como consecuencia del accidente y se indicará si han intervenido Servicios Médicos o la Policía.

Una vez que el Parte de Accidente haya sido completamente cumplimentado por el conductor, éste será entregado en las dependencias del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander en un plazo máximo de 24 horas para proceder a su tramitación.

#### Artículo 38.- Interrupciones del servicio.

Las interrupciones en el servicio por fuerza mayor habrán de ser subsanadas en el menor tiempo posible, procurando que los recorridos alternativos sean lo más parecidos, dentro de lo posible, a los itinerarios originales, a los que se ha de volver tan pronto como desaparezca el motivo excepcional que los originó.

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, otro autobús de la misma línea o de otra con itinerario coincidente, siguiendo las instrucciones del personal del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander.

#### Artículo 39.- Hojas de Reclamaciones.

El Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander tendrá a disposición de los usuarios, en todos los vehículos y en todas sus dependencias de acceso público, (incluidas sus oficinas y en el Registro General del Ayuntamiento), las correspondientes Hojas de Reclamaciones, en las que los viajeros podrán exponer las reclamaciones que estimen convenientes.

La existencia de estas Hojas deberá constar dentro de cada autobús de forma clara y visible en un cartel con la siguiente leyenda: "Existen Hojas de Reclamaciones a disposición de quiénes las soliciten".

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

- Una hoja original de color blanco, que el usuario deberá entregar en las oficinas del Servicio.
- Una copia de color rosa, que el Servicio conserva para remitir al Negociado o Departamento municipal que corresponda en caso de ser necesario.
- Y otra copia de color verde, que deberá conservar el reclamante.

Si la reclamación correspondiese a otro Negociado o Servicio del Ayuntamiento, el Servicio Municipal de Transportes Urbanos la remitirá a dicho Negociado informando al reclamante del nuevo destino de la reclamación y del Negociado u órgano tramitador de la misma.

El Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander tiene la obligación de tramitar las reclamaciones en el plazo de 20 días hábiles.

#### Artículo 40.- Teléfono de información.

El Servicio dispondrá de un teléfono en el que los usuarios podrán formular sus demandas de información. El número de este teléfono estará expuesto en el interior de todos los vehículos en servicio, así como en los paneles informativos de las paradas.

LUNES, 23 DE ENERO DE 2023 - BOC NÚM. 15

## Sección Cuarta

### Accesibilidad sin barreras

#### Artículo 41.- Promoción de accesibilidad.

El Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander estará obligado al cumplimiento de legislación y normativa vigente sobre accesibilidad en los transportes públicos. Todos los vehículos de nueva adquisición deberán observar lo establecido en dichas normas.

#### Artículo 42.- Reserva de asientos.

Las personas usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentadas, a lo que sólo tendrán derecho siempre y cuando haya asientos vacíos. Los asientos del vehículo serán ocupados libremente por los viajeros sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida.

Se reservarán para uso prioritario de personas en silla de ruedas o con silla o cochecito de bebe como máximo dos espacios (en vehículos con plataforma central ampliada) o uno en vehículos con plataforma central simple para sillas de ruedas (según modelo de vehículo), adecuadamente señalizados y accesibles a los timbres y señales de parada.

Estas plazas podrán ser ocupadas por otros viajeros cuando las mismas se encuentren libres.

Se reservarán para uso prioritario de personas con movilidad reducida cuatro asientos, próximos a las puertas de acceso, adecuadamente señalizadas y accesibles a los timbres y señales de parada. Estas plazas podrán ser ocupadas por otros viajeros cuando las mismas se encuentren libres.

Se entiende como personas con movilidad reducida a aquellas personas cuya movilidad está reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros, así como a las mujeres embarazadas.

#### Artículo 43.- Acceso de Personas de Movilidad Reducida.

Las personas de movilidad reducida, que pueden desplazarse sin silla de ruedas y no pueden subir el escalón de acceso al autobús, lo señalarán al conductor, quien procederá a accionar el sistema de arrodillamiento (kneeling).

Las sillas de ruedas (entendiéndose tanto las convencionales como las sillas eléctricas y scooter eléctricos) accederán por la puerta central de los autobuses, una vez accionada la rampa de acceso, situándose en el espacio reservado según se indique en el vehículo. Será obligatoria la utilización de los cinturones de seguridad colocados en el espacio reservado a tal efecto.

El número máximo de sillas ruedas y/o cochecitos de bebé que podrán acceder al autobús es el establecido según modelo de vehículo.

Las personas que usen elementos auxiliares o de apoyo como el andador para desplazarse accederán al autobús preferentemente por la puerta delantera, salvo que sus condiciones personales de movilidad hagan necesario solicitar el uso de la rampa, y ocuparan preferentemente los asientos reservados a personas con movilidad reducida, dejando el andador inmovilizado en el espacio más próximo y en un lugar donde no moleste al resto de viajeros.

Artículo 44.- Pago del billete de personas en silla de ruedas.

Las personas que se desplazan en silla de ruedas estarán sometidas al mismo régimen de validación de viajes que el resto de los viajeros.

La validación del viaje la deberá realizar en la validadora dispuesta a tal fin en la zona de la plataforma habilitada para sillas de ruedas y sillas de niño por medio de tarjeta de transporte.

En caso de pago en efectivo, éste deberá realizarse por una persona que realice el desplazamiento con la persona de movilidad reducida o por cualquier otro viajero.

### Sección Quinta

#### De los Títulos de transporte

Artículo 45.- Títulos de transporte.

El billete ordinario (pago en efectivo) y las tarjetas inteligentes de transporte son los títulos de transporte que habilitan para la utilización de los servicios del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander. Las tarjetas inteligentes debidamente validadas permiten la utilización de una línea o más líneas en caso de uso del trasbordo que se pueda realizar sin penalización tarifaria en el espacio de una hora siempre que sea a una línea distinta

El Ayuntamiento podrá implementar otros medios de pago, incluso de carácter intermodal, igualmente habilitantes.

En todo caso, se cumplirá lo establecido en la Ordenanza de Precios Públicos vigente.

Artículo 46.- Obligación de portar el título de transporte válido.

Toda persona deberá estar provista desde el inicio de su viaje de un título de transporte válido, que deberá someter al control de entrada en el vehículo, de acuerdo con sus características y conservar durante todo el trayecto hasta descender del autobús en la parada de destino. Dicho título deberá estar a disposición del personal del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander que pueda requerir su exhibición. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de 4 años que no ocupen asiento.

Los viajeros están obligados a conservar el título válido de viaje sin deterioro y en condiciones de control, durante su permanencia en el vehículo. Si una misma tarjeta de transporte es utilizada para cancelar el viaje de más de una persona, dicha tarjeta deberá quedar en poder de la última de dichas personas que abandone el autobús. Estas tarjetas, excepto en el caso de aquéllas personalizadas, tienen el carácter de título al portador, por lo que pueden ser utilizadas de forma indistinta por cualquier persona.

Los niños, a partir de los 4 años de edad, deberán viajar con billete o título de viaje válido, en las mismas condiciones que las personas adultas.

La utilización de las tarjetas de transporte personalizadas (con fotografía) obliga a la persona titular a acreditar la condición exigida para su uso, para lo cual su portador introducirá la tarjeta en la canceladora más cercana al conductor, de forma que la fotografía permita a éste verificar la identidad de la persona. El empleo de dicha tarjeta por una persona distinta de su titular tendrá los mismos efectos que si careciese de billete, además de constituir una infracción muy grave según el artículo 52 de esta Ordenanza.

Artículo 47.- Pago del billete ordinario.

El viajero procurará abonar la tarifa del billete ordinario con la moneda fraccionada exacta, sin que ello sea óbice para que el conductor esté obligado a facilitar el cambio.

LUNES, 23 DE ENERO DE 2023 - BOC NÚM. 15

El conductor-perceptor estará obligado a disponer de efectivo para facilitar el cambio de billetes de hasta 5 euros.

Artículo 48.- Pago con tarjeta de transporte.

Es el soporte físico sobre el que se podrán cargar los diferentes títulos de viaje del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander.

La tarjeta estándar recargable ordinaria de transporte solo podrá adquirirse en establecimientos autorizados. Las tarjetas que soportan el resto de títulos nominales (personalizadas): pensionista, tarjeta mayor, familia numerosa, estudiante, peque-tus, etc., serán expedidas en la Oficina de Atención al Cliente.

Todas las tarjetas permiten la recarga de saldo en el monedero, de forma que las cantidades mínima y máxima de recarga permitidas están reguladas en la correspondiente Ordenanza fiscal. Asimismo, mediante la validación con tarjeta se permite realizar trasbordo gratuito a otras líneas en el plazo de 60 minutos desde la primera utilización.

Los gastos de tramitación por expedición o renovación por caducidad, pérdida, robo o extravío se establecerán en la correspondiente ordenanza fiscal.

Para realizar la validación del viaje el usuario deberá aproximar la tarjeta a una distancia inferior a 10 cm. al símbolo circular existente en la superficie de las máquinas validadoras en el que se indica: "Aproxime aquí su tarjeta".

Será obligado que, en el momento de la validación, la tarjeta sea visible por el conductor-perceptor siempre que dicha tarjeta sea personalizada (con fotografía).

Todas las tarjetas son multiviaje, de forma que siempre y cuando exista saldo suficiente en la tarjeta, el usuario podrá invitar a otra persona a viajar, para lo que deberá aproximar al lector la tarjeta tantas veces como validaciones desee realizar. Para que dicha operación se realice correctamente, estas validaciones deberán realizarse con rapidez y de forma consecutiva.

Para conocer el saldo remanente en la tarjeta, todos los autobuses disponen de una máquina (saldo bus) en la zona central de la plataforma a la que habrá que aproximar la tarjeta en el área señalizada en dicha máquina.

El usuario de las tarjetas de transporte del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander debe preservar su conservación en perfectas condiciones de uso, evitando aquellas prácticas para las que no se encuentra concebida y que puedan provocar el deterioro externo o de sus componentes. También está obligado a exhibirla o presentarla cuando para ello sea requerido por personal del Servicio.

Cuando la tarjeta esté deteriorada o caducada, el usuario deberá proceder a su renovación, realizando el abono de la cantidad estipulada en la correspondiente ordenanza fiscal.

Artículo 49.- Comprobación del título de transporte.

El viajero deberá comprobar en el momento de su adquisición que el título de transporte adquirido es el adecuado, y, en su caso, que el cambio de moneda recibido es el correcto. En el supuesto de utilización de títulos multiviaje, el viajero estará obligado a comprobar que la cancelación u operación de control ha sido realizada.

Artículo 50.- Utilización incorrecta o fraudulenta y caducidad de los títulos de transporte.

Las tarjetas de transporte son propiedad del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander. El personal del Servicio está facultado para proceder a la retirada de la tarjeta de transporte personalizada cuando la identidad del portador no se corresponda con la de su

CVE-2023-341

propietario o, cuando sea utilizada de forma incorrecta o fraudulenta tras haber sido rechazada por la maquina canceladora del autobús, o en el caso de recargas anómalas de dinero detectadas por la maquina canceladora y por tanto, rechazada la tarjeta, o ante tarjetas deterioradas o ilegibles, para la posterior gestión por parte del Servicio.

No se considerarán títulos de transporte válidos aquellos que hayan sido objeto de alguna alteración o manipulación, que estén deteriorados o rotos.

Se establece un plazo de 30 días para la emisión del duplicado en caso de pérdida, robo o uso fraudulento de la tarjeta de transporte nominativa y personalizada, que en el caso de las tarjetas nominativas y personalizadas no gratuitas, podrá ser de hasta 6 días hábiles desde la pérdida, robo o uso fraudulento.

Ante la retirada de una tarjeta no personalizada por los motivos anteriormente mencionados, el conductor, entregará al portador de la tarjeta un justificante con el número de serie de dicha tarjeta.

## CAPÍTULO V

### DE LAS CONDICIONES GENERALES QUE HABRÁN DE CUMPLIR LOS VIAJEROS Y DE SUS OBLIGACIONES EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO

#### Artículo 51.- Obligaciones de los viajeros.

Los viajeros deberán, en cualquier caso:

- Portar título de transporte válido en los términos establecidos en esta Ordenanza y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición del personal y agentes de inspección del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander.

- Si una misma tarjeta de transporte es utilizada para cancelar el viaje de más de una persona, dicha tarjeta deberá quedar en poder de la última de dichas personas que abandone el autobús.

- Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma. No se permitirá, en ningún caso, subir o bajar del autobús sin estar éste totalmente parado, ni acceder al mismo cuando el conductor haya advertido de que todas las plazas están ocupadas.

- Acceder o descender de los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de las demás personas en el interior de los mismos. Procurarán, tras adquirir el billete o cancelar el abono de transporte, situarse en la proximidad de las puertas de salida, facilitando el acceso de las personas que quieran ascender al vehículo.

- Seguir las indicaciones del personal del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander y respetar lo dispuesto en carteles y recomendaciones colocados a la vista del público en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias, así como todas aquellas obligaciones relacionadas en este artículo a cuyo efecto el conductor perceptor e inspector están dotados de autoridad para exigir su cumplimiento.

- Quienes hubieran ocupado plazas de asiento, reservadas a personas de movilidad reducida, deberán cederlos en favor de éstas cuando les sea solicitado

- Los viajeros deberán comportarse dentro del vehículo de manera cívica y responsable, sometiéndose a las medidas de orden y seguridad establecidas para la normal prestación del servicio y acatando las observaciones que al respecto les hagan los empleados del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander para preservar la adecuada prestación del servicio.

- Los viajeros mantendrán una actitud respetuosa y cívica con el resto de viajeros, deberán hallarse en condiciones de higiene que no conlleven molestias en la prestación del servicio, facilitarán el movimiento de los mismos, tanto durante el trayecto en el interior del vehículo, como durante el acceso y descenso del mismo.

- Los viajeros han de conservar el billete y las tarjetas en perfectas condiciones de uso, evitando aquellas prácticas para las que no se encuentran concebidas y que puedan provocar el deterioro externo o de sus componentes.

- Los viajeros que viajen en posesión de tarjeta de transporte personalizada, nominativa e intransferible, deberán exhibirla ante el conductor en el momento de su cancelación (fotografía visible), estando obligados a presentar su D.N.I. si éste fuera requerido, y asimismo ante una petición del inspector, en orden a evitar el uso fraudulento de la misma.

- Los viajeros deberán preservar la limpieza y las condiciones físicas del vehículo, así como de su equipamiento.

En la medida de lo posible, los viajeros que estén esperando la llegada del vehículo en la parada facilitarán la aproximación del mismo a la parada evitando situarse en el bordillo de la acera al objeto de permitir una aproximación adecuada y minimizar el riesgo de golpes y atropellos.

Los usuarios deberán apearse en la cabecera de línea excepto en las líneas circulares, en las que continuar el trayecto conllevará el pago de un nuevo billete.

- Distraer o hablar con el conductor cuando el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.

## TÍTULO II

### Régimen Sancionador

#### Artículo 52.- Tipos de Infracciones.

El incumplimiento, por parte de las personas que utilicen los servicios de transporte urbano, de las obligaciones señaladas en la presente Ordenanza constituirá infracción de acuerdo a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT), modificada por la Ley 9/2013, de 4 de julio; al Capítulo VII de la Ley de Transporte de Viajeros por Cantabria 1/2014, de 17 de noviembre; al Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación y demás normativa aplicable.

Los incumplimientos podrán ser:

Muy graves:

a) Viajar en el autobús habiendo abonado el viaje con la tarjeta nominativo personal (bonificada) por persona distinta de su titular o con cualquier otro título de carácter nominal.

Grave:

a) Toda acción injustificada que pueda implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o estaciones de transporte.

b) Llevar objetos, bultos o paquetes que se opongan a lo regulado en el artículo 11 y que, por su naturaleza, peso, volumen, estructura, clase, cantidad o emanaciones, bien sea de modo directo o indirecto o en combinación con factores externos puedan poner en peligro la integridad física o la salud de las personas, entorpecer el movimiento en el interior del vehículo, generar molestias a las personas, o generar daño o perjuicio al vehículo o al servicio. Especialmente se prohíben las materias explosivas, inflamables, corrosivas, radioactivas, venenosas, tóxicas o contaminantes de cualquier clase y en cualquier cantidad.

c) Consumir drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en el interior de los vehículos

Leves:

a) Viajar en el autobús sin portar título de transporte válido.

b) Manipular, forzar o impedir el funcionamiento de los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de los vehículos o de cualquiera de los compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por personal del servicio, excepto cuando se den las circunstancias que lo justifiquen debidamente.

c) Abandonar el vehículo o acceder a este fuera de las paradas en su caso establecidas al efecto, salvo causa justificada. Los viajeros deberán subir y bajar del autobús en las paradas establecidas para tal efecto, sin tener obligación el conductor de permitir subir o bajar personas fuera de dichas paradas, salvo en situaciones extraordinarias.

d) Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos.

e) Viajar en lugares distintos a los habilitados para los usuarios.

f) Hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.

g) Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.

h) Practicar la mendicidad dentro de los vehículos.

i) Fumar, comer y consumir bebidas en el interior de los vehículos.

j) Realizar sin causa justificada cualquier acto susceptible de distraer la atención del conductor o entorpecer su labor cuando el vehículo se encuentre en marcha.

k) Arrojar objetos por las ventanillas y/o dentro del autobús.

l) Mantener actitudes que molesten o falten al respeto de los demás viajeros o causen deterioro en el interior de los vehículos.

m) Asomarse o sacar parte del cuerpo por las ventanillas.

n) Dificultar la circulación en los lugares reservados al paso de viajeros y empleados.

o) Entrar o salir por las puertas no indicadas para ello.

p) Utilizar radios, aparatos de sonido o musicales, dispositivos electrónicos o dispositivos móviles sin auriculares ya sea para escuchar música o jugar videojuegos, a un volumen que produzca molestias a los demás viajeros pues ya que contaminan de forma acústica, no respetan el descanso del viaje o el silencio de la lectura y distan con su actitud de una convivencia en armonía, así como hablar en voz alta, gritar y restantes conductas que perturben el correcto desarrollo del servicio.

Artículo 53.- Autoridad del personal del Servicio.

El personal del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander, estando de servicio, tiene la obligación de mostrar al público un correcto comportamiento y estricta disciplina en el cumplimiento de su deber, así como la de exigir al viajero el exacto cumplimiento de cuantas normas y disposiciones regulan el servicio de transporte público.

Las personas usuarias deberán atender las observaciones o recomendaciones que, en cada caso, pueda realizar el personal del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander en relación con el modo de prestación del servicio.

Son facultades del personal del Servicio las siguientes:

- Denunciar la parada o estacionamiento de vehículos ajenos al Servicio en zonas destinadas para estacionamiento y parada de uso exclusivo para el transporte público urbano (Artículo 94 del Reglamento General de Circulación) ante la Autoridad Competente.

- Impedir el acceso u obligar a descender de los vehículos a los viajeros que desatiendan sus indicaciones para el buen uso del Servicio y, en general, a los que, por su comportamiento, palabras, gestos o actitudes, alteren el orden cívico u ofendan al decoro del personal del Servicio o de los demás viajeros.

- Solicitar el descenso del vehículo de todo viajero que sea hallado sin justificante de pago del viaje que realiza. Los Inspectores están facultados para notificar sanciones a todo viajero que sea hallado sin billete o el correspondiente justificante de pago del viaje que realiza, con independencia de que el interesado abone el importe del billete correspondiente.

- Interrumpir o variar el servicio cuando sea preciso por avería del vehículo o causa de fuerza mayor.

- Retirar tarjetas de pago nominativas personales cuando la identidad del portador no se corresponda con la del propietario o se constate un uso fraudulento de las mismas.

Los empleados deberán avisar a los Inspectores responsables del servicio o Policía Local de aquellos vehículos que se encuentren estacionados ilegalmente ocupando las paradas o carriles reservados al transporte público o que dificulten, entorpezcan o impidan la circulación de los vehículos de transporte público, aportando la documentación probatoria para que la denuncia pueda ser tramitada efectivamente.

#### Artículo 54.- Responsables.

La responsabilidad administrativa por las infracciones a lo dispuesto en la presente Ordenanza recaerá directamente en la persona o personas autoras del hecho en que consista la infracción.

La responsabilidad administrativa por las infracciones a que se refiere la presente Ordenanza será independiente de la responsabilidad civil, penal o de otro orden que, en su caso, pueda exigirse al sujeto infractor.

#### Artículo 55.- Sanciones.

La determinación de la cuantía de las sanciones se regulará de acuerdo a lo dispuesto en la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local vigente en cada momento.

#### Artículo 56.- Procedimiento.

El procedimiento a seguir para la imposición de las sanciones previstas en la presente Ordenanza será el establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo Común vigente.

#### Artículo 57.- Competencia.

El procedimiento para la imposición de las sanciones previstas en esta Ordenanza se iniciará de oficio por acuerdo del órgano competente según la legislación vigente.

#### Artículo 58.- Prescripción.

El plazo de prescripción para la imposición de sanciones será el establecido en la Ley del Régimen Jurídico del Sector Público (Ley 40/2015 de 1 de octubre) y demás legislación sectorial de aplicación.



LUNES, 23 DE ENERO DE 2023 - BOC NÚM. 15

El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquél en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

Artículo 59.- Ejecución de las sanciones.

En la ejecución de las sanciones será de aplicación lo previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo Común vigente.

Artículo 60.- Recursos.

Los actos y acuerdos de los órganos municipales competentes según esta Ordenanza ponen fin a la vía administrativa y en consecuencia solo son impugnables ante la jurisdicción contencioso-administrativa con arreglo a sus normas reguladoras, sin perjuicio de que procediera la revisión de los mismos de conformidad con lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo Común vigente.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Reglamento interno del servicio del Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander.

El Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander dispondrá de un plazo de 6 meses desde la entrada en vigor de esta Ordenanza para trasladar a su funcionamiento interno las disposiciones contenidas en el presente texto. A ello se añadirá la inclusión en los planes de formación del personal del servicio de los cursos y manuales precisos para el conocimiento y aplicación adecuada por parte del personal de las disposiciones de esta Ordenanza.

Segunda.- Adecuación de los Niveles de Calidad.

El órgano o entidad prestataria del servicio (en la actualidad, Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander) dispondrá de un plazo de 2 años para adecuar sus servicios a los niveles de fiabilidad horaria, requisitos de información al público, de límites de capacidad, y reducción de reclamaciones y accidentes establecidos en esta Ordenanza.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Información y Difusión.

El Ayuntamiento de Santander realizará una campaña de información y difusión del contenido de esta Ordenanza entre la ciudadanía y los usuarios del transporte público, haciendo una especial referencia a los aspectos relacionados con las personas con movilidad reducida.

Será de especial responsabilidad del órgano o entidad prestataria del servicio (en la actualidad, Servicio Municipal de Transportes Urbanos de Santander) la adecuada difusión de las normas de esta Ordenanza que afecten a sus empleados.

Segunda.- Entrada en vigor.

La presente Ordenanza entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria y se mantendrá vigente hasta su modificación o derogación expresa.

LUNES, 23 DE ENERO DE 2023 - BOC NÚM. 15

CUARTO. Contra el presente Acuerdo se podrá interponer recurso ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de la publicación de este Anuncio.

Santander, 16 de enero de 2023.  
El secretario general del Pleno,  
José María Menéndez Alonso.

2023/341

CVE-2023-341