



Id. Document: xTFw q3MQ K3gQ IO64 42+w Y7jo JrY=
Comprovar autenticitat en <https://sede.valencia.es/sede/validador/>

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN AUTOBÚS DE EMT VALÈNCIA

1

5/55

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



PREÁMBULO

La Empresa Municipal de Transportes de València tiene actualmente en vigor su reglamento de funcionamiento como mecanismo para establecer un protocolo adecuado en la prestación del servicio de transporte colectivo urbano de pasajeros.

Dicho reglamento articula los diferentes aspectos relacionados con el desarrollo de esta actividad de servicio público, como son el ámbito de aplicación, los derechos y deberes de las personas usuarias y empleadas, el establecimiento de paradas, la clasificación de los diferentes tipos de títulos de viaje y la existencia y funcionamiento de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

No obstante, el actual reglamento de servicio, que fue aprobado por el Pleno Municipal del Ayuntamiento de València en fecha 29 de julio de 2005, resulta desfasado en muchos aspectos debido a que en estos trece años se ha producido una constante evolución social que tiene implicaciones sobre la prestación del servicio.

Es por ello que se considera necesaria la actualización de esta normativa, que debe estar adaptada a la realidad y circunstancias de la prestación del servicio para poder resolver de un modo más operativo y exacto las dudas que durante el transcurso del mismo puedan plantearse, tanto a la ciudadanía como a las personas empleadas de EMT.

Así pues, el presente reglamento regula de forma minuciosa los derechos y deberes de las personas usuarias y empleadas de EMT, que en el anterior texto tenían una regulación más escasa y articula por primera vez en la prestación de este servicio público un régimen sancionador aplicable a las conductas potencialmente reprochables de los usuarios y usuarias.

Además, el texto ha sido redactado utilizando un lenguaje inclusivo dado que va dirigido a todas las personas (personal de EMT y ciudadanía) y colectivos que participan del transporte colectivo urbano. Por último, el nuevo texto contiene disposiciones adicionales relativas a compromisos de la empresa con el medioambiente, la participación ciudadana y los criterios de regulación de las inserciones publicitarias.

Por todo ello, entendemos que resultando en gran medida desfasado el texto vigente, y dado que el mismo regula un servicio público esencial de obligada prestación por el Ayuntamiento de València, en cumplimiento de los principios de la buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debe procederse a la actualización del mismo. De acuerdo con los expresados principios, el texto que se presenta responde a los criterios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, pues el mismo respeta la base estructural del anterior texto, modificando o añadiendo únicamente los aspectos que se consideran necesarios para la eficacia y eficiencia de la prestación del servicio. Todas las modificaciones

2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



introducidas se ajustan al principio de proporcionalidad y contribuyen a dotar al servicio prestado de mayor transparencia y seguridad jurídica.

Finalmente, indicar que, en virtud del principio de transparencia y de conformidad con lo dispuesto en el Título VI de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se ha posibilitado que los potenciales destinatarios del Reglamento hayan tenido una participación activa en la elaboración de la misma, en el trámite de consulta pública ciudadana a través del portal web del Ayuntamiento de València. Así mismo, de conformidad con la normativa de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se facilitará el acceso sencillo, universal y actualizado al Reglamento en vigor.

Visto todo lo anterior, el presente reglamento debe considerarse como la herramienta esencial en la prestación por EMT del servicio de transporte colectivo de personas, siempre de conformidad con los trámites establecidos en la legislación administrativa aplicable para su redacción y aprobación.

CAPÍTULO PRIMERO

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el servicio público de transporte urbano, colectivo, en superficie de personas pasajeras mediante autobús que presta la Empresa Municipal de Transportes de València, SAU - Medio Propio (en adelante EMT), así como los derechos y obligaciones de las personas que conducen y de las personas usuarias.

Artículo 2. Ámbito territorial

El ámbito de aplicación del presente Reglamento es la ciudad de València, sin perjuicio de la circulación interurbana cuando sea necesario para favorecer la movilidad hacia zonas de este término municipal separadas del núcleo de la ciudad.

No obstante, previa delegación de competencias de la administración territorial competente en el Ayuntamiento de València, o en cumplimiento de los acuerdos y decisiones adoptados por la Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia en todo aquello que sea competencia de la misma y mientras esté en vigor la adhesión a la misma del Ayuntamiento de València, este ámbito territorial podrá ampliarse a otros municipios del área metropolitana.

CAPÍTULO SEGUNDO

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Prestación del servicio

Sección primera Contenido y alcance

Artículo 3. Gestión del servicio

La gestión de la organización y prestación del servicio público regular de transporte urbano de personas, mediante autobús en el término municipal de València, está encomendada a la EMT según acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de València de 23 de julio de 1985, que la creó para tal fin como socio único de la misma.

Artículo 4. Las tarifas

Las tarifas para el uso y disfrute del transporte público objeto de este Reglamento son las establecidas por el Ayuntamiento de València o por la entidad pública que ostente la potestad tarifaria, previa propuesta justificada de EMT.

Artículo 5. Los itinerarios

Los itinerarios de los autobuses tienen la denominación de "líneas" identificadas con una serie alfanumérica y una denominación que se corresponde con el inicio y fin del recorrido.

Los itinerarios estarán dotados de sus correspondientes lugares de parada debidamente señalizados. Corresponde a EMT formular al Ayuntamiento de València, o a la Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia en todo aquello que pueda afectar a la planificación metropolitana o tenga incidencia en los programas de explotación coordinada que apruebe la misma, la propuesta de configuración de las líneas y su eventual modificación para su aprobación, teniendo igualmente la obligación de dar a todo ello una vez aprobado, la publicidad necesaria para general conocimiento de la ciudadanía.

Artículo 6.- Las paradas

1. Las paradas son los puntos existentes durante el itinerario de cada línea en los cuales el autobús efectúa la recogida y bajada de personas usuarias. Las paradas de regulación son las que generalmente marcan el inicio y el final de cada recorrido de línea.

2. Las paradas pueden ser simples, cuando pare en ellas una única línea, o dobles, cuando paren en ellas dos o más líneas y así lo establezca EMT. En cada parada doble se establecerán dos estadios de parada, para que puedan

4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



parar a la vez dos autobuses de los que tengan asignada esta parada. Cada autobús que haga parada en una parada doble parará indistintamente en el primer estadio o en el segundo, no pudiendo parar en ambos, antes de seguir con el recorrido de la línea, excepto cuando en la parada se encuentre una persona invidente o con movilidad reducida. Se proveerá a las personas usuarias de la información de las paradas, en las mismas paradas, así como en todos los canales de distribución de información de EMT, incluido EMTV.

3. De manera excepcional se podrán establecer paradas provisionales por obras en la vía pública, festividades o actos que impidan la circulación por determinadas vías de la ciudad, en las que EMT presta servicio. Dicha parada provisional estará convenientemente señalizada en la vía pública, y se mostrará en la página web de EMT, en la aplicación para dispositivos móviles, y también en los monitores de EMTV de la línea o líneas afectadas, cuando dicha provisionalidad pueda ser prevista con al menos 24h de antelación.

4. El derecho de transporte para el viaje abonado o billete validado al acceder al vehículo finalizará una vez la persona usuaria haya realizado el recorrido completo de la línea desde la parada en la que subió, siendo necesaria la adquisición o cancelación de un nuevo título para rebasarlas. Cuando el autobús al que acceda la persona usuaria se retire a cochera, ésta podrá continuar el trayecto en el autobús posterior dentro del mismo viaje hasta la parada inmediatamente anterior a la que inició el viaje en el autobús retirado.

5. Las paradas, en cualquiera de sus tipos, incluidas también las provisionales, garantizarán en su emplazamiento la accesibilidad universal de las personas usuarias. Además, EMT utilizará todos los recursos a su alcance para procurar que estén libres de obstáculos urbanos en su cercanía para garantizar que al parar los autobuses en las condiciones expuestas en este Reglamento no exista impedimento alguno a dicha accesibilidad.

6. EMT velará por tener un porcentaje significativo de paradas que garanticen que las personas usuarias puedan esperar sentados el autobús y a cubierto de las condiciones meteorológicas.

Artículo 7. Los vehículos

1. Los autobuses utilizados para la prestación del servicio deberán estar homologados y cumplirán de forma rigurosa las revisiones y mantenimientos reglamentarios determinados por su fabricante; dispondrán del seguro obligatorio en vigor, se hallarán en correcto estado de limpieza y se cuidará especialmente que las emisiones contaminantes y sonoras sean siempre inferiores a los límites permitidos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor.cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



2. Todo autobús dispondrá de señalización externa e interna identificativa de su número de vehículo y externa de la línea en la que presta su servicio, así como de información fácilmente visible en su interior sobre derechos y obligaciones fundamentales de las personas usuarias, títulos y tarifas, teléfono y dirección de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y de su página web.

3. Todos los asientos del autobús serán de uso preferente para personas con dificultades de movilidad, mujeres embarazadas, personas mayores, personas que llevan bebés en sus brazos y en general, para quien por sus circunstancias personales no deba viajar de pie, ya sea por razones de salud o de disminución de posibles riesgos. En cada autobús se indicará la obligación de las personas usuarias de atender a la preferencia señalada. Los autobuses deben estar dotados de asientos adecuadamente señalizados en el número legalmente establecido en cada momento, reservados para personas con discapacidad.

Además, dentro de cada autobús deben estar debidamente señalizados los espacios reservados para el uso de personas que usen sillas de ruedas, los cuales podrán ser usados por carros de bebé cuando no sean ocupados por personas que utilicen sillas de ruedas.

4. En caso de accidente o avería del autobús que imposibilite la continuidad del trayecto, EMT procederá a su sustitución con la mayor celeridad posible al objeto de continuar con normalidad la prestación del servicio. Deberá, además, facilitar la continuidad del viaje a las personas afectadas, en otros autobuses de la misma línea o de otras coincidentes en el itinerario pendiente, sin coste adicional alguno.

5. Los autobuses podrán ir provistos de un sistema de grabación de imagen interior y exterior que será utilizado conforme a la legislación aplicable y en ningún caso se grabará al conductor en su puesto de trabajo.

6. Los autobuses garantizarán diariamente al 100% la accesibilidad universal. Para ello, toda la flota que curse servicio diario estará dotada de rampa, garantizando su funcionamiento y sustitución lo antes posible en caso de avería, por un autobús igualmente adaptado.

Artículo 8. Prevenciones generales.

1. No está permitida la venta ambulante a bordo de los autobuses, la mendicidad, las colectas, y la distribución de propaganda, materiales promocionales, folletos, hojas informativas o cuales quiera otros elementos similares, sea por parte de las personas usuarias, por terceros o por personal de EMT, sin autorización expresa y por escrito de la dirección de la empresa.

2. Los bienes que el pasaje porte consigo durante los trayectos como equipaje, carros de bebé o enseres personales viajan bajo su exclusiva responsabilidad y

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



custodia, sin que pueda imputarse a EMT ni a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro.

Los objetos perdidos y hallados en los autobuses serán depositados al día siguiente de ser encontrados, en la oficina de atención a la ciudadanía al efecto designada por EMT, en la que permanecerán a disposición de quien acredite su titularidad o legítima posesión durante los siete días naturales siguientes, siendo trasladados posteriormente a las correspondientes oficinas municipales.

Sección segunda La persona que conduce el autobús

Art 9. Obligaciones de la persona que conduce el autobús

La persona conductora es la inmediata responsable del autobús durante la prestación del servicio, y constituyen sus obligaciones, además de las que se desprendan de su contrato de trabajo, normativa de aplicación y las que se señalan para el personal de EMT más adelante, las siguientes:

1. Cumplir la normativa reguladora del tráfico vial, extremando el control permanente del vehículo y de las condiciones del tráfico, sin que pueda abandonar en ningún caso la dirección del vehículo mientras su motor se halle en funcionamiento, a no ser que por problemas mecánicos o de otra índole, reciban una orden directa de un superior de no parar el motor del autobús.
2. Llevar a cabo la conducción extremando las cautelas de forma que se transmita sensación de confort a las personas usuarias, evitando en la mayor medida posible las maniobras bruscas de cualquier naturaleza y cuidando mediante la climatización y demás elementos del vehículo, del mantenimiento de un ambiente agradable en el interior del autobús.
3. No mover el vehículo con las puertas abiertas.
4. No conversar con el pasaje durante la marcha, salvo para cuestiones estrictamente relacionadas con la prestación del servicio que no puedan esperar a su próxima detención y siempre que la seguridad de la conducción lo permita.
5. Parar el motor del autobús (y el sistema de refrigeración en su caso) en los puntos de regulación de línea, salvo orden expresa en contra de un superior. Como norma general en las paradas de regulación, cuando la persona conductora abandone el autobús durante su descanso, éste permanecerá cerrado, salvo que, por cuestiones excepcionales, climatológicas o del servicio, la persona conductora estime que debe permanecer abierto. No obstante, lo anterior, en las líneas circulares las puertas deberán estar abiertas durante la detención del autobús durante los descansos de la persona que conduce. Se

7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert.	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



consideran líneas circulares aquellas que carecen de un principio y final de recorrido y el trayecto tiene configuración circular y en un solo sentido.

6. No utilizar teléfonos móviles, excepto en los periodos de descanso. La utilización de los aparatos de sonido siempre será con un volumen limitado, que no afecte a la audición de las situaciones que se produzcan por el desarrollo habitual de la actividad de conducción del autobús. Sin embargo, en caso de que la utilización de aparatos de sonido ocasione alguna molestia o problemática entre el pasaje, éstos se apagarán en aras del buen transcurso del trayecto. Quedan excluidas las emisoras de comunicación interna de la empresa, que siempre estarán habilitadas en la forma permitida por la legislación vigente.

7. Detener el autobús en todas las paradas de la línea para dejar pasaje siempre que se solicite con suficiente antelación. Detenerse también en todas las paradas a recoger pasaje cuando lo soliciten con suficiente antelación o la persona que conduce aprecie la existencia en la parada de una persona invidente o con movilidad reducida (sillas de ruedas, muletas o andador), salvo que la capacidad del vehículo no admita mayor número de viajeros o la regulación de la línea lo desaconseje.

8. No abrir la puerta del autobús al pasaje fuera de las paradas, aunque soliciten el acceso o descenso del vehículo, excepto en los casos en que la persona conductora haya sido autorizada a abrir la puerta fuera de la parada establecida por razones de seguridad. En los casos en los que esta circunstancia sea oficializada por la EMT para poder realizarse en una línea o grupo de líneas de manera continuada, esta autorización será comunicada a las personas que conducen el autobús y a las personas usuarias por todos los mecanismos de comunicación externos e internos existentes en EMT, y también por EMTV.

9. Efectuar paradas aproximando el vehículo a las aceras, de forma que el pasaje, como norma general, ascienda o descienda al autobús directamente desde o a la acera, salvo que razones de tráfico, obras, etc. lo impidan, en cuyo caso la persona conductora prestará la máxima atención a las necesidades del pasaje en el acceso o descenso.

La persona conductora accionará el sistema de arrodillamiento y rampa del autobús cuando sea necesario para ascender o descender personas usuarias de silla de ruedas, carro gemelar, o andador o en cualquier otra situación en que el acceso al autobús resulte dificultoso; y únicamente el sistema de arrodillamiento igualmente cuando sea necesario para ascender/descender personas con muletas, dificultades o edad avanzada. En el caso de que no funcionara el sistema automático de extracción de la rampa y el autobús esté dotado con sistema de rampa manual, la persona conductora extraerá manualmente dicha rampa cuando sea necesaria su extracción para el ascenso o descenso de personas que usan silla de ruedas, carro gemelar, andador o con dificultades en el acceso o descenso.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Como norma general, se facilitará en primer lugar el ascenso de las personas que necesiten acceder mediante la rampa y posteriormente el de las demás.

10. Esperar la llegada de la persona usuaria que se encuentre a una distancia anterior o posterior al punto de parada equivalente a la longitud del autobús, facilitándole su entrada. En el caso de las paradas provisionales, el tiempo de espera podrá ser superior según criterio de la persona conductora.

11. Cuidar que no exceda en ningún caso el número de pasaje de la capacidad permitida al modelo de autobús de que se trate.

12. Vender el título de viaje de un solo uso, o billete ordinario y los demás que EMT determine a la persona usuaria que así lo solicite en el momento de acceso al autobús, disponiendo en su caso de cambio suficiente para ello hasta la suma que EMT determine y publicite en cada momento.

13. Controlar que la entrada del pasaje al vehículo se efectúe con títulos de viaje válidos. De no ser así requerirá el pago del billete ordinario.

14. Especialmente antes de iniciar el turno, pero también durante la prestación del servicio, siempre que no sea incompatible con las exigencias del Reglamento de circulación, verificar el estado funcional del autobús y vigilar la apariencia, la limpieza y la información, tanto exterior como interior del vehículo, cuidando la adecuada señalización de la línea que se muestra en los paneles del autobús, así como el sentido de cada viaje.

15. Comunicar a la empresa de inmediato y, de no ser posible, dentro de la jornada laboral, cualquier incidencia que se produzca en el funcionamiento del vehículo, en su estado de salud o en algún otro aspecto de la prestación del servicio.

16. Informar al pasaje de las posibles alteraciones sobrevenidas del servicio, cuando por causas de necesidad se alteren las paradas de línea ordinaria y se establezcan paradas provisionales. Siempre que sea posible se proveerá a las personas usuarias de la información de los desvíos y paradas suprimidas y provisionales, en las mismas paradas, así como en todos los canales de distribución de información de EMT, incluido EMTV.

17. Rotular debidamente el panel frontal del autobús después de cada parada de regulación para indicar el sentido de la marcha, o en el caso de hallarse el autobús completo o dirigirse a cocheras.

18. Las personas conductoras estarán obligadas a depositar la recaudación obtenida de la venta de títulos durante cada jornada laboral en las máquinas destinadas al efecto o mediante el procedimiento que EMT determine. Cuando el final de la jornada sea en las cocheras de EMT donde haya un punto de recaudación, deberán depositar la recaudación al finalizar su jornada laboral o si la jornada no finalizara en cochera podrán también depositarla inmediatamente antes del inicio de la siguiente. En la última jornada laboral

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



antes de iniciar periodo vacacional deberán depositar obligatoriamente la recaudación al finalizar dicha jornada. En los casos de dos o más comienzos y finalizaciones consecutivos de jornada en línea, deberán depositar la recaudación como máximo cada cinco jornadas.

Artículo 10. Facultades de la persona conductora:

Son facultades de las personas que conducen el autobús, además de las que se determinan en este Reglamento para el personal de EMT y las derivadas de su derecho de información en el ámbito laboral, las siguientes:

1. Decidir la última persona usuaria que pueda acceder al autobús en el caso de que, hallándose en la parada y con la puerta abierta, no sea posible el acceso de ninguna persona más por haberse completado su capacidad. La persona conductora considerará que el autobús está completo cuando el pasaje rebase la canceladora e impidan la visión de los espejos retrovisores exteriores.
2. Ostentar la decisión última en caso de discrepancias entre el pasaje, respecto de la apertura de ventanillas, el uso del sistema de climatización del autobús o cualquier otra diferencia de criterio que se produzca por razón del uso del transporte.
3. Permitir o no el acceso al autobús portando maletas de mano, bultos, carros de la compra, coches de bebé o bicicletas y vehículos de movilidad personal plegados siempre en base a criterios relacionados con el número de personas que se encuentren en el interior del vehículo y la seguridad de éstas., u otro criterio que se considere por razón del uso del transporte.
4. La persona que conduce está facultada para prohibir el acceso al autobús y solicitar el descenso de él a las personas usuarias que incumplan el presente Reglamento, pudiendo y debiendo exigir en todo caso su cumplimiento y requiriendo a tales fines si lo estimase necesario la presencia de la persona responsable de la línea, y/o la persona inspectora, así como de agentes de la policía por el procedimiento establecido.

Artículo 11. Normas de circulación

Sin perjuicio de las demás que se regulan en este Reglamento, las personas conductoras son responsables del cumplimiento estricto de la normativa vigente sobre el tráfico y seguridad vial.

En caso de desvíos de recorrido o circunstancias del servicio que requieran instrucciones dadas por la persona responsable de la línea, ésta debe garantizar también que las instrucciones dadas cumplan con la normativa vigente sobre tráfico y seguridad vial.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MÀRIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Sección tercera El personal de EMT

Artículo 12. Obligaciones del personal de EMT

Constituyen obligaciones de todo el personal de EMT relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, las siguientes:

1. Dispensar un trato atento, educado y cordial a las personas usuarias y facilitarles la información de que dispongan y sea solicitada en relación con el servicio, siempre que no sea de carácter personal o confidencial.
2. Auxiliar al pasaje cuando sufiere cualquier tipo de accidente o indisposición a bordo del autobús o en el momento de acceso o descenso del mismo.
3. Facilitar el número de identificación como personal de EMT a la persona usuaria que lo solicite, no estando obligado a facilitar cualquier otro dato personal, salvo que sea requerido al efecto por agentes de la autoridad.
4. Utilizar el vestuario adecuado que al efecto apruebe la EMT y presentar un estado de higiene y aseo acorde con el servicio público que se presta.
5. Tiene prohibido en el interior del autobús fumar, comer, consumir bebidas alcohólicas o drogas tóxicas, estupefacientes y productos psicotrópicos, así como ejecutar cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir o arrojar al suelo objetos, restos o papeles.
6. Entregar en las dependencias previamente establecidas por EMT todos los objetos perdidos que se hallaren en los autobuses.
7. Notificar los incumplimientos del presente Reglamento, mediante la redacción del correspondiente parte, con entrega del mismo en el departamento correspondiente de EMT, interviniendo adecuadamente para evitar el fraude.
8. En caso de incidente en el autobús, por caída o lesión de una persona usuaria, la persona conductora deberá informar por escrito a la empresa para que quede constancia de dicho incidente rellenando parte de incidencias establecido al efecto y entregándolo a la empresa en los dos días siguientes.
9. En caso de accidente de circulación, la persona conductora deberá rellenar el correspondiente parte de incidencias con el máximo detalle posible y proporcionarlo a la empresa en las siguientes 48 horas.
10. Si la persona trabajadora de EMT se sintiera indispuesta durante su jornada laboral o sufriera un accidente o percance en el trayecto hasta o desde

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



su puesto de trabajo a su domicilio, deberá informar a la empresa inmediatamente, no entendiéndose como válida la notificación en caso de efectuarse con más de 24h de diferencia desde la hora que se consigne en el justificante de asistencia médica.

11. En general, desarrollar cuantas acciones sean necesarias para la efectividad de los derechos que se reconocen a las personas usuarias y para el cumplimiento de las obligaciones que se les impone.

12. En caso de que se detecte la utilización fraudulenta de un título de viaje, tendrán derecho a retenerlo entregando un recibo a la persona portadora, y lo depositarán en las oficinas de EMT o se entregará a un inspector en la propia ruta.

Artículo 13. Prerogativas del personal de EMT

Todo el personal de EMT relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio y encargado de ello por EMT, ostenta las siguientes prerogativas:

1. La vigilancia del cumplimiento de este Reglamento y por ello la inspección y denuncia de los actos que lo contravengan, incluida la exigencia de exhibición del título de transporte, pudiendo en su caso, solicitar la presencia de la persona responsable de la línea, y/o la persona inspectora, así como el auxilio de los agentes de la policía.

2. En caso de que durante su jornada de trabajo encuentren bloqueado un carril bus o una parada debido a la existencia de vehículos indebidamente parados o estacionados, podrán requerir la presencia de la persona responsable de la línea, y/o la persona inspectora, así como la intervención de agentes de la Policía Local a los efectos de desbloquearlos.

CAPÍTULO TERCERO

Las personas usuarias

Artículo 14. Derechos de las personas usuarias

Son derechos de las personas usuarias del transporte regulado por este Reglamento:

1. Utilizar el servicio del transporte de EMT en las condiciones reguladas en el presente Reglamento.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



- 2.** Ser informadas por EMT en los paneles destinados al efecto en marquesinas y en el interior del autobús, así como en su página web, de las tarifas, clases de títulos de viaje disponibles, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.
- 3.** Ser tratadas con corrección por el personal de EMT.
- 4.** Exigir del personal del EMT el exacto cumplimiento de las presentes normas y de aquellas que en su complemento o desarrollo se publiquen.
- 5.** Obtener el cambio en metálico por el pago del título de viaje sencillo que adquiera en el autobús, hasta un máximo de 10 euros u otra cantidad que determine EMT, o un vale impreso para su cobro en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, desde el primer día laborable siguiente a su expedición.
- 6.** Viajar sentadas siempre que existan asientos disponibles, sin que puedan exigir este derecho cuando todos estén ocupados o los necesiten personas que tienen derecho preferente. Las personas con movilidad reducida, con bebés, personas mayores y mujeres embarazadas, tienen derecho preferente a ocupar los asientos y a exigir que se los ceda cualquier otra persona que eventualmente pudiera ocuparlos. Igualmente, las personas con discapacidad tienen derecho a solicitar que se los ceda cualquier otra persona que eventualmente pudiera ocuparlos. De igual manera, podrán ejercer el derecho de solicitar que se les ceda el espacio de las zonas reservadas para ellas, las personas usuarias de silla de ruedas, que siempre tendrán prioridad, y las personas con carros de bebé.
- 7.** Solicitar la detención del autobús en la parada, con antelación suficiente que permita la detención no súbita del vehículo, mediante pulsación del correspondiente botón del autobús en su interior y mediante la señalización visual con la mano desde la calle, o con la sola presencia en la parada en caso de usuarios invidentes o con movilidad reducida que usen sillas de rueda, muletas o andador.
- 8.** A la devolución del viaje o su importe cuando por causa directamente imputable a EMT resulte imposible la continuación del viaje y la sustitución del vehículo. La devolución se efectuará por la Oficina de Atención a la Ciudadanía previa solicitud por escrito de las personas afectadas y comprobación del incidente por la empresa.
- 9.** Recuperar en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de EMT los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión dentro los plazos establecidos al efecto, que serán publicados en su página web.
- 10.** Formular en la forma establecida en este Reglamento las quejas, sugerencias o reclamaciones que tengan por causa el funcionamiento del servicio, debiendo recibir contestación a las mismas en el plazo de 20 días hábiles.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



11. A la confidencialidad de sus datos en las relaciones de cualquier orden que mantenga con EMT, en los términos recogidos en la legislación vigente.

12. Subir en cualquier parada de la línea y realizar con un solo billete o validación cualquier trayecto, de conformidad con lo previsto en el artículo 6.4 del presente Reglamento. En el caso de personas usuarias de silla de ruedas, carro gemelar o andador a ascender y descender por la puerta dotada con rampa de conformidad con lo establecido en el artículo 9.9, párrafo segundo del presente Reglamento.

Artículo 15. Deberes de las personas usuarias

Todas las personas usuarias del servicio público de transporte urbano prestado por EMT están obligadas a:

1. Ir provistas del correspondiente título de transporte vigente en las condiciones que le faculte para el uso del servicio de transporte, conservarlo en perfecto estado durante el trayecto y exhibirlo a petición del personal de EMT.

2. Validar los títulos de viaje al acceder al autobús en el dispositivo dispuesto al efecto, y además mostrar a la persona conductora los títulos multivajes personalizados.

3. Acceder a los autobuses por las puertas señaladas al efecto en las que se encuentren las máquinas canceladoras de los títulos de viaje, exceptuando los carros gemelares y las personas con movilidad reducida que usen sillas de ruedas o andador, que deberán acceder y descender por la puerta central, siempre y en todo caso cuando el vehículo se halle totalmente detenido en la parada.

4. Descender del autobús por las puertas señaladas al efecto.

5. Abstenerse de acceder al autobús cuando éste se encuentre completo o la persona conductora lo prohíba por razones técnicas, o cuando se encuentre fuera de servicio en la incorporación y/o retirada del servicio.

6. Situarse siempre en el interior de los autobuses de forma y manera que no dificulte el paso, la entrada o la salida del pasaje.

7. Respetar los asientos reservados a personas con discapacidad y la prioridad de uso de todos los asientos para personas con dificultades de movilidad, con bebés, personas mayores y mujeres embarazadas; así como las zonas en el interior del autobús, reservadas para personas que utilizan sillas de ruedas y carros de bebé abiertos y ocupados, debiendo ceder dichos asientos o espacios reservados en todo caso, cuando sean necesarios para su uso por cualquiera de los grupos de usuarios descritos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



8. Guardar respeto al resto del pasaje y al personal de EMT, cumpliendo cuantas órdenes e instrucciones de dicho personal reciba para el mejor desarrollo del servicio.

9. Solicitar parada con suficiente antelación, tanto para subir como para bajar.

10. Establecer en la medida de lo posible un turno de acceso al autobús durante los tiempos de espera en cada parada, siguiendo criterios de vulnerabilidad de la persona usuaria y de tiempo de espera, y respetar dicho turno en el momento de subir al autobús.

Son personas usuarias especialmente vulnerables aquellas con movilidad reducida, invidentes, personas mayores y mujeres embarazadas.

Artículo 16. Prohibiciones

1. Está prohibido viajar sin billete o título de transporte válido.

2. El pasaje no podrá llevar bultos, elementos y equipajes de cualquier tipo o naturaleza que por su tamaño o características sean susceptibles de molestar, impedir el libre desplazamiento dentro del vehículo por otras personas usuarias, o que por sus características físicas, técnicas, olor u otras circunstancias pudieran causar molestias, vulnerar la seguridad de otras personas usuarias o puedan perjudicar los sistemas operativos y de navegación incorporados al autobús, así como aquellos objetos que no reúnan las condiciones específicas que les sean de aplicación. Quedan excluidos de tal consideración los carros de la compra, maletas de mano, bicicletas plegadas, vehículos de movilidad personal plegados y carros o sillas de bebé.

La persona conductora ostentará la decisión última sobre cualquier diferencia en la aplicación de este criterio, según lo contemplado en el artículo 10.3. Para asegurar el cumplimiento de esta prohibición, en caso de conflicto a bordo, la persona que conduce el autobús, podrá solicitar la presencia de la persona responsable de la línea y/o, la persona inspectora, así como el auxilio de los agentes de la Policía Local.

3. Queda prohibido el acceso al vehículo de personas acompañadas de animales, salvo las excepciones previstas en los artículos 17 y 18.2.

4. Queda prohibido tanto en el interior del autobús como en las paradas fumar, consumir bebidas alcohólicas o drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas, así como cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir, pintar, pegar adhesivos, deteriorar los equipamientos de los vehículos y paradas, arrojar al suelo o al exterior objetos, comida, restos o papeles así como la reproducción de sonidos o música por personas usuarias que no vayan provistas de auriculares.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



5. Está prohibido el acceso al autobús cuando éste presente el cartel de "completo".
6. Está prohibido apearse del autobús por la puerta delantera, salvo que la persona conductora así lo autorice por las condiciones del servicio.
7. Se prohíbe impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas del autobús o manipular el mecanismo de apertura de uso exclusivo del personal de EMT.
8. Queda prohibido desobedecer instrucciones sobre el servicio que facilite el personal de EMT.
9. Se prohíbe hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.
10. Queda prohibido cualquier comportamiento que implique peligro en la integridad física de otras personas usuarias o personal de EMT, o que pueda ocasionar el deterioro de los autobuses o mobiliario de las paradas.

Artículo 17. Animales de compañía

Pueden acceder al autobús urbano de las líneas de la EMT todas las personas usuarias que viajen con un animal de compañía siempre y cuando éste tenga un peso igual o inferior a 15 kilogramos, vaya en un transportín o jaula, y tenga título de viaje EMT Mascota para poder viajar, no suponga un peligro y/o molestia para el resto del pasaje y cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Los animales deberán acceder al autobús acompañados de un humano que se hará responsable de ellos durante todo el trayecto.
- b. Los animales tendrán que ir en un transportín o jaula cuyo tamaño no podrá ser superior a 45cmx35cmx25cm. En ningún caso podrá abrirse el transportín o jaula durante el viaje.
- c. Siempre que el espacio del autobús lo permita, podrán acceder a él un máximo de tres animales de compañía por autobús que en todo caso accederán por la puerta delantera.
- d. Aunque el animal no deberá pagar billete, su acceso sólo estará permitido si se hace validando el título EMT Mascota que previamente deberá solicitarse en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de EMT. La persona acompañante tendrá que abonar su billete o validar un título al acceder al vehículo.
- e. El transportín o jaula en que viaje el animal estará colocado en el regazo de la persona portadora y en el caso de ir en el suelo, entre sus pies.
- f. Los animales deberán estar en perfectas condiciones higiénico-sanitarias en el momento de subir al autobús, debiendo poder acreditar este extremo la persona responsable en caso de ser requerido al efecto por personal de EMT.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



- g. Tanto la persona inspectora como la conductora tienen la potestad de impedir el acceso a las personas acompañadas de animales de compañía o pedirles que se bajen del autobús en circunstancias determinadas que puedan afectar a la seguridad del pasaje o a su salud, siempre y cuando éstas se justifiquen debidamente.
- h. Siempre prevalecerá el humano, en caso de que algún ocupante del autobús muestre su incomodidad ante el hecho de compartir espacio con el animal. En ese caso, la persona portadora del animal deberá cambiar de ubicación, alejándose lo máximo posible en el interior del autobús para no ocasionar molestias.
- i. No se podrá viajar en ningún caso, con animales exóticos o venenosos (serpientes, insectos...) o los considerados como potencialmente peligrosos.
- j. En caso de accidente o incidente provocado por la mascota, la responsabilidad siempre será de la persona responsable de la mascota.

Artículo 18. Excepciones y especialidades al régimen general

1. Son excepciones al régimen general establecido en los artículos precedentes los siguientes supuestos:

a) Quedan excluidos de la obligación de poseer el título de transporte los niños y las niñas menores de seis años que viajen en compañía de una persona con título de viaje válido y no ocupen asiento. La gratuidad está limitada a dos menores por cada persona con título abonado.

b) Está autorizado el acceso del perro lazarillo cuando acompañe a personas invidentes y de perros de asistencia y animales terapéuticos debidamente acreditados e identificados con el distintivo oficial correspondiente.

2. Son especialidades al régimen general establecido en los artículos precedentes los siguientes supuestos:

a) Acceso de personas que utilizan sillas de ruedas: Los autobuses habilitados con rampa para el acceso de personas que utilizan silla de ruedas de personas con movilidad reducida irán dotados de la oportuna señalización identificativa. Únicamente podrán viajar al mismo tiempo en el autobús un número total de personas en silla de ruedas que se determine conforme a las características del autobús. La persona usuaria de silla de ruedas deberá, en cualquier caso, tener accionado el freno de la silla.

b) El acceso al autobús de personas que se desplazan con coches de bebé simples (para un solo bebé) se deberá efectuar por la puerta delantera, llevando al bebé debidamente sujeto, siendo responsabilidad exclusiva de la persona portadora del mismo la adecuada colocación del carro y la protección del bebé. Los carros deberán colocarse en la plataforma central del vehículo,

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



en el sentido contrario al de la marcha, con el freno accionado y sujetos por la persona que los porta. No se abonará ningún recargo por esta prestación.

Para su ubicación en la zona central del autobús se tendrá en cuenta que dicha zona es de utilización preferente de las personas que usan sillas de ruedas, debiendo las personas que viajen con carro de bebé ceder dicho espacio a las que viajen en silla de ruedas, pasando en esos casos a ocupar otra zona del autobús que no perturbe ni dificulte el paso del resto del pasaje, con consentimiento de la persona conductora.

En todo caso, el número máximo de coches o sillas de bebé dependerá de las características de cada vehículo y siempre se ubicarán en el autobús sin dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.

Las personas que se desplazan con coches de bebé múltiples (gemelares) podrán acceder al autobús a través de la puerta central, pudiendo hacer uso de la rampa y deberán situarse en la plataforma central del vehículo siguiendo las mismas normas que los carros de un solo bebé.

c) El acceso al autobús de maletas de mano, carros de compra, bicicletas plegadas u otros vehículos de movilidad personal plegados estará permitido siempre en base a criterios relacionados con el número de ocupantes que se encuentren en el interior del vehículo y su seguridad.

Las personas portadoras de este tipo de equipaje deberán colocarlo en la plataforma central del vehículo sin impedir el tránsito del resto de ocupantes, y sujetándolos debidamente en todo momento pues viajan bajo su responsabilidad y custodia. Será responsabilidad de la persona portadora la pérdida, rotura o deterioro de los objetos que porte, así como de los daños que éstos puedan ocasionar a terceras personas, a enseres transportados por otros ocupantes o al propio autobús.

d) En situación de falta de espacio a bordo del autobús reservado a tal efecto, siempre tendrán preferencia en este orden: las personas que usan sillas de ruedas sobre los carritos de bebé; las sillas o carros de bebé sobre maletas y carros de la compra, y por último las bicicletas plegadas y vehículos de movilidad personal plegados.

En caso de duda, la persona conductora ostenta la última decisión para permitir su acceso y permanencia, siempre en función de las circunstancias de ocupación. Hay que recordar que el transporte de maletas, bultos, carros de la compra, coches de bebé o bicicletas y vehículos de movilidad personal plegados sólo podrá realizarse cuando no se comprometa la seguridad y el confort del resto del pasaje.

CAPÍTULO CUARTO **Los títulos de transporte**

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Artículo 19. Títulos de transporte

1. El título de transporte es el documento que habilita a las personas usuarias para la utilización del servicio de transporte urbano objeto de este Reglamento y acredita su uso a efectos de posibles reclamaciones. Su denominación, características y prestaciones serán publicitadas por EMT.

2. El título se puede adquirir en los establecimientos y lugares que al efecto determine EMT o, en su caso, el Ayuntamiento u organismo en que éste delegue su competencia.

Artículo 20. Tipos de título

Los usuarios podrán adquirir cualquier título de viaje disponible dependiendo de sus necesidades. En el momento de la aprobación de este Reglamento los títulos que podrán usarse en EMT son los siguientes, que podrán modificarse, suprimirse o ampliarse por resolución del órgano municipal competente, a propuesta de la EMT, que deberá publicitarlo en su página web, sin que ello suponga modificación del presente Reglamento:

1. Billete o tarjeta móviles no personalizadas

- a) Billete sencillo: Un viaje sin transbordo. En la red nocturna sí que permite transbordar. A los efectos del presente Reglamento, se entiende transbordo como la acción de realizar uno o más cambios de autobús dentro de un mismo trayecto, y se entiende por red nocturna, aquellas líneas que prolongan su actividad más allá de las 00:00 horas.
- b) Bonobús: Abono reutilizable y recargable con pluralidad de viajes.

2. Tarjetas móviles personalizadas

- a) Bono oro: Para personas mayores de 65 años, jubilados, pensionistas y discapacitados en el porcentaje que establezca el título y mientras cumplan las condiciones descritas en este. Permite la utilización sin límites de todas las líneas de EMT durante el año de compra o recarga.
- c) Abono transporte: Título temporal, sin límite de viajes dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de adquisición.
- d) EMT Jove: Abono mensual para menores de 25 años. Título temporal, sin límite de viajes en la red de EMT València, dentro de los 30 días siguientes desde la fecha de validación.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



- e) EMT Bonobús Personalitzat: Títol que permete a qualsevol component de família nombrosa o monoparental que comple amb els requisits previstos en la normativa del títol, gaudir d'un bonobús a un preu més econòmic.
- f) EMT amb tú: Abonament anual per a persones desocupades i seues famílies (cònjuge i descendents menors de 16 anys), que comple amb les condicions previstes en la normativa del títol. Abonament sense límit de viatges en la xarxa de EMT València, dins l'any natural en curs (mentres durant tot el període de vigència concurren els requisits que donen lloc a l'obtenció del mateix).
- g) EMT infantil: Abonament per a menors de 11 anys. Títol temporal, sense límit de viatges en la xarxa de EMT València, dins de seua vigència (i sempre que siga complint els requisits).
- h) EMT Mascota: Abonament per a animals de companyia que hauran de viatjar en transportí, amb vigència bianual i viatges il·limitats segons seues condicions d'ús dins el període de vigència. Els gossos guia, gossos d'assistència i animals terapèutics no necessitaran d'aquest abonament per a accedir a l'autobús.

3. Sense perjudici de lo anterior, EMT podrà tenir per vàlids altres títols combinats aprovats mitjançant la subscripció de convenis amb altres operadors de transport. Dichos títols combinats seran publicats en la pàgina web de EMT.

Artículo 21. Validación de los títulos de transporte

Los títulos de viaje no personalizados deberán ser validados al inicio del viaje en las máquinas del autobús destinadas al efecto. Los billetes sencillos adquiridos en el propio autobús no necesitan ser validados, si bien deberán ser conservados durante todo el trayecto.

Los títulos de viaje personalizados deberán ser validados y mostrados a la persona conductora al inicio de cada viaje.

Siendo estas las formas tradicionales de validación de títulos de viaje, se podrá introducir nuevas formas de validación de los títulos, manteniendo la vigencia de las formas de validación expresadas en este Reglamento y siempre que sean previamente publicadas en la web de EMT.

CAPÍTULO QUINTO

Oficina de Atención a la Ciudadanía. Quejas y reclamaciones

Artículo 22. Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC). Funciones

20

24/55

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



1. La OAC de EMT, en todas sus sedes, atenderá adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas por la ciudadanía en relación con los servicios que presta la empresa, facilitando cuantos detalles e información les sean solicitados entorno a ellos, siempre que no sean de carácter reservado y dispensando en toda situación un trato atento, educado y cordial.

2. La OAC es la encargada de la recepción de los objetos perdidos por las personas usuarias encontrados a bordo de los autobuses, de su custodia y de su entrega a las personas propietarias previamente identificadas o, a falta de ello, a las correspondientes oficinas municipales de objetos perdidos.

3. La dirección de las sedes y medios de contacto con la OAC (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) serán publicados en autobuses, página web y demás cauces informativos, pudiéndose dirigir a ellas la ciudadanía en general para expresar su satisfacción o insatisfacción con los servicios y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.

Artículo 23. Reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas.

1. La atención a los escritos de reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas de la ciudadanía es parte fundamental de la actuación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, dándose a cada uno de ellos el curso necesario para su satisfactoria tramitación.

2. Los escritos pueden presentarse mediante cualquier soporte apto para ello (carta, fax, correo electrónico, página web de EMT, hojas de reclamaciones previstas en la normativa sobre consumo o documento que las sustituya, etc.).

3. EMT deberá dar contestación motivada al contenido del escrito que se le dirija, en el plazo de veinte días hábiles desde su recepción.

CAPÍTULO SEXTO Régimen sancionador

Artículo 24. Régimen sancionador

Será el previsto en la legislación y normativa de desarrollo aplicable al transporte colectivo urbano en el término municipal de València, vigente en cada momento, cuya aplicación se realizará de acuerdo con los principios constitucionales y, en particular, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 9 y 24 de la Constitución. Conforme a dichas normas se determinarán, por tanto, los sujetos responsables, las infracciones y sanciones, sus criterios de fijación y graduación, las competencias, el procedimiento administrativo, y los demás

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor.cert	Núm. sèrie.cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



aspectos del régimen sancionador. Al tiempo de dictarse este Reglamento, ese régimen jurídico está contenido en la Ley de la Generalitat Valenciana 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunidad Valenciana, y más concretamente, en el Título IV de dicha Ley.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

EMT València procurará que la prestación del servicio público que tiene encomendada se efectúe en términos de plena compatibilidad con el mantenimiento y regeneración del medio ambiente, dedicando todos los recursos que estén a su alcance para el tratamiento y en su caso, reciclaje de los residuos contaminantes generados por los medios que utiliza para la prestación del servicio.

Asimismo, EMT València fomentará iniciativas de participación ciudadana para la mejora del transporte público sostenible de personas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

Los contenidos publicitarios que se inserten en todos los soportes de las paradas y autobuses de EMT se regirán por los siguientes principios inspiradores:

1. Como norma general, se rechazará toda la publicidad que vaya contra los principios de la legalidad vigente y atente contra los derechos fundamentales, así como aquella cuyos contenidos puedan resultar ofensivos, discriminatorios, o atenten contra las normas sociales de convivencia, y especialmente la publicidad que incluya los siguientes contenidos:

- a. Utilización de armas.
- b. Contenidos sexistas, racistas o que menoscaben la dignidad humana.
- c. Contenidos que supongan un maltrato animal o utilicen a los animales como reclamo comercial, como las corridas de toros o los circos con animales.
- d. Contenidos que fomenten comportamientos nocivos contra el medio ambiente.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



e. La publicidad de tabaco y alcohol o cualquier otro producto sujeto a normativa específica se regirá por la misma.

f. Aquella que incite al juego en cualquiera de sus facetas (apuestas deportivas, casas de juego, etc).

2. La publicidad dirigida al público infantil deberá tener en cuenta su vulnerabilidad, nivel de experiencia y credulidad. EMT promoverá una sociedad igualitaria y diversa rechazando cualquier mensaje que atente contra estos valores.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Con la publicación y entrada en vigor del presente Reglamento queda derogado el anterior Reglamento de Prestación del Servicio, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de València en sesión de 29 de julio de 2005.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA. ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entrará en vigor una vez aprobado definitivamente por el Pleno del Ayuntamiento, a los 15 días hábiles de que se haya publicado completamente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia, en los términos dispuestos en el artículo 70.2, en relación con el artículo 65.2, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Id. Document: xTFw q3MQ K3gQ IO64 42+w Y7jo JY=

Comprovar autenticitat en <https://sede.valencia.es/sede/validador/>

REGLAMENT DE PRESTACIÓ DEL SERVICI DE TRANSPORT AMB AUTOBÚS D'EMT VALÈNCIA

1

28/55

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Id. Document: xTFw q3MQ K3gQ IO64 42+w Y7jo JRY=
Comprovar autenticitat en <https://sede.valencia.es/sede/validador/>

PREÀMBUL

L'Empresa Municipal de Transports de València té actualment en vigor el seu Reglament de funcionament com a mecanisme per a establir un protocol adequat en la prestació del servei de transport col·lectiu urbà de persones passatgeres.

El dit Reglament articula els diferents aspectes relacionats amb el desenvolupament d'esta activitat de servei públic, com ara l'àmbit d'aplicació, els drets i deures de les persones usuàries i empleades, l'establiment de parades, la classificació dels diferents tipus de títols de viatge i l'existència i funcionament de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.

No obstant això, l'actual Reglament de servei, aprovat pel Ple Municipal de l'Ajuntament de València en data 29 de juliol de 2005, resulta desfasat en molts aspectes ja que en estos tretze anys s'ha produït una constant evolució social que té implicacions sobre la prestació del servei.

És per això que es considera necessària l'actualització d'esta normativa, que ha d'estar adaptada a la realitat i circumstàncies de la prestació del servei per a poder resoldre d'una manera més operativa i exacta els dubtes que durant el transcurs del mateix puguen plantejar-se, tant a la ciutadania com a les persones empleades d'EMT.

Així doncs, el present Reglament regula de manera minuciosa els drets i deures de les persones usuàries i empleades d'EMT, que en l'anterior text tenien una regulació més escassa i articula per primera vegada en la prestació d'este servei públic un règim sancionador aplicable a les conductes potencialment reprotxables dels usuaris i usuàries.

A més a més, el text ha sigut redactat utilitzant un llenguatge inclusiu atés que va dirigit a totes les persones (personal d'EMT i ciutadania) i col·lectius que participen del transport col·lectiu urbà. Per últim, el nou text inclou disposicions addicionals relatives a compromisos de l'empresa amb el medi ambient, la participació ciutadana i els criteris de regulació de les insercions publicitàries.

Per tot això, entenem que ja que el text vigent resulta en gran mesura desfasat i com que regula un servei públic essencial d'obligada prestació per l'Ajuntament de València, en compliment dels principis de la bona regulació establits en l'article 129 de la Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, s'ha de procedir a l'actualització d'aquest. D'acord amb els

2

29/55

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



expressats principis, el text que es presenta respon als criteris de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència, ja que el mateix respecta la base estructural de l'anterior text, modificant-hi o afegint-hi únicament els aspectes que es consideren necessaris per a l'eficàcia i eficiència de la prestació del servei. Totes les modificacions afegides s'ajusten al principi de proporcionalitat i contribueixen a dotar al servei prestat de major transparència i seguretat jurídica.

Finalment, cal indicar que, en virtut del principi de transparència i de conformitat amb el que es disposa en el Títol VI de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, s'ha possibilitat que els potencials destinataris del Reglament hagen tingut una participació activa en l'elaboració d'aquesta, en el tràmit de consulta pública ciutadana a través del portal web de l'Ajuntament de València. Així mateix, de conformitat amb la normativa de transparència, accés a la informació pública i bon govern, es facilitarà l'accés senzill, universal i actualitzat al Reglament en vigor.

Tenint en compte tot l'anterior, el present Reglament s'ha de considerar com ferramenta essencial en la prestació per EMT del servei de transport col·lectiu de persones, sempre de conformitat amb els tràmits establits en la legislació administrativa aplicable per a la seua redacció i aprovació.

CAPÍTOL PRIMER

Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1. Objecte

Este Reglament té com a finalitat regular el servei públic de transport urbà, col·lectiu, en superfície de persones passatgeres per mitjà d'autobús que presta l'Empresa Municipal de Transports de València, SAU - Mitjà Propi (d'ara en avant EMT), així com els drets i obligacions de les persones que conduïxen i de les persones usuàries.

Article 2. Àmbit territorial

L'àmbit d'aplicació d'este Reglament és la ciutat de València, sense perjudici de la circulació interurbana quan siga necessari per a afavorir la mobilitat cap a zones d'este terme municipal separades del nucli de la ciutat.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



No obstant això, amb la delegació de competències prèvia de l'administració territorial competent en l'Ajuntament de València, o en compliment dels acords i decisions adoptats per l'Autoritat de Transport Metropolità de València en tot allò que siga competència seua i mentre estiga en vigor l'adhesió a esta de l'Ajuntament de València, este àmbit territorial podrà ampliar-se a altres municipis de l'àrea metropolitana.

CAPÍTOL SEGON

Prestació del servei

Secció primera

Contingut i abast

Article 3. Gestió del servei

La gestió de l'organització i prestació del servei públic regular de transport urbà de persones, per mitjà d'autobús en el terme municipal de València, està encomanada a l'EMT, segons acord del Ple de l'Ajuntament de València de 23 de juliol de 1985, que la va crear per a esta finalitat com a soci únic d'esta.

Article 4. Les tarifes

Les tarifes per a l'ús i gaudi del transport públic objecte d'este Reglament són les establides per l'Ajuntament de València o per l'entitat pública que tinga la potestat tarifària, amb la proposta prèvia i justificada de l'EMT.

Article 5. Els itineraris

Els itineraris dels autobusos tenen la denominació de "línies" identificades amb una sèrie alfanumèrica i una denominació que es correspon amb l'inici i fi del recorregut.

Els itineraris estaran dotats dels seus llocs de parada corresponents degudament senyalitzats. Correspon a l'EMT formular a l'Ajuntament de València, o a l'Autoritat de Transport Metropolità de València en tot allò que puga afectar la planificació metropolitana o tinga incidència en els programes d'explotació coordinada que aprobe, la

4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



proposta de configuració de les línies i la modificació eventual per a aprovar-les, i alhora també té l'obligació de donar a tot això, una vegada aprovat, la publicitat necessària per a general coneixement de la ciutadania.

Article 6. Les parades

1. Les parades són els punts existents durant l'itinerari de cada línia en els quals l'autobús efectua la recollida i baixada de persones usuàries. Les parades de regulació són les que generalment marquen l'inici i el final de cada recorregut de línia.

2. Les parades poden ser simples, amb una única línia, o dobles, amb dos o més línies i així ho estableix l'EMT. En cada parada doble s'establiran dos estadis de parada, perquè hi puguin parar alhora dos autobusos dels quals tinguem assignada esta parada. Cada autobús que faça parada en una parada doble hi podrà parar indistintament en el primer estadi o en el segon, de manera que no hi podrà parar en tots dos, abans de seguir amb el recorregut de la línia, excepte quan en la parada es trobe una persona invident o amb mobilitat reduïda. Es facilitarà a les persones usuàries la informació de les parades, en les mateixes parades i a través de tots els canals de distribució d'informació de l'EMT, incloent-hi l'EMTV.

3. De manera excepcional es podran establir parades provisionals per obres en la via pública, festivitats o actes que impedisquen la circulació per determinades vies de la ciutat, en les quals l'EMT presta servici. Esta parada provisional haurà d'estar convenientment senyalitzada en la via pública, i es mostrarà en la pàgina web de l'EMT, en l'aplicació per a dispositius mòbils, i també en els monitors de l'EMTV de la línia o línies afectades, quan l'esmentada provisionalitat puga ser prevista amb almenys 24h d'antelació.

4. El dret de transport per al viatge abonat o bitllet validat a l'accedir al vehicle finalitza una vegada la persona usuària haja realitzat el recorregut complet de la línia des de la parada en la qual va pujar, de manera que és necessària l'adquisició o cancel·lació d'un nou títol per a ultrapassar-la. Quan l'autobús al qual accedisca la persona usuària es retire a cotxera, esta podrà continuar el trajecte en l'autobús posterior dins del mateix viatge fins a la parada immediatament anterior a la que va iniciar el viatge en l'autobús retirat.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



5. Les parades, en qualsevol dels seus tipus, incloent-hi també les provisionals, garantiran en el seu emplaçament l'accessibilitat universal de les persones usuàries. A més, l'EMT utilitzarà tots els recursos al seu abast per a procurar que estiguen lliures d'obstacles urbans en la seua proximitat per a garantir que els autobusos hi puguen parar en les condicions exposades en este Reglament de manera que no hi haja cap impediment a esta accessibilitat.

6. L'EMT vetlarà per tindre un percentatge significatiu de parades que garantisquen que les persones usuàries puguen esperar assegudes l'autobús i a cobert de les condicions meteorològiques.

Article 7. Els vehicles

1. Els autobusos utilitzats per a la prestació del servei han d'estar homologats i complir de manera rigorosa les revisions i manteniments Reglamentaris determinats pel seu fabricant, disposar de l'assegurança obligatòria en vigor, trobar-se en correcte estat de neteja i s'ha de cuidar especialment que les emissions contaminants i sonores siguen sempre inferiors als límits permesos.

2. Tot autobús ha de disposar de senyalització externa i interna identificativa del seu número de vehicle i externa de la línia en la qual presta el seu servei, així com d'informació fàcilment visible en el seu interior sobre drets i obligacions fonamentals de les persones usuàries, títols i tarifes, telèfon i adreça de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania i de la seua pàgina web.

3. Tots els seients de l'autobús seran d'ús preferent per a persones amb dificultats de mobilitat, dones embarassades, persones majors, persones que porten bebés als braços i, en general, per a qui per les seues circumstàncies personals no haja de viatjar de peus, ja siga per raons de salut o de disminució de possibles riscos. En cada autobús s'indicarà l'obligació de les persones usuàries d'atendre la preferència assenyalada. Els autobusos han d'estar dotats de seients adequadament senyalitzats en el nombre legalment establert en cada moment, reservats per a persones amb discapacitat.

A més, dins de cada autobús han d'estar degudament senyalitzats els espais reservats per a l'ús de persones que usen cadires de rodes, els quals podran ser usats per cotxets de bebé quan no siguen ocupats per persones que utilitzen cadires de rodes.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



4. En cas d'accident o avaria de l'autobús que impossibilita la continuïtat del trajecte, l'EMT en procedirà a la substitució amb la major celeritat possible a fi de continuar amb normalitat la prestació del servei. A més, ha de facilitar la continuïtat del viatge a les persones afectades, en altres autobusos de la mateixa línia o d'altres coincidents en l'itinerari pendent, sense cap cost addicional.

5. Els autobusos poden anar proveïts d'un sistema d'enregistrament d'imatge interior i exterior que serà utilitzat d'acord amb la legislació aplicable i en cap cas es gravarà al conductor en el seu lloc de treball.

6. Els autobusos garantiran diàriament al 100% l'accessibilitat universal. Per a això, tota la flota que faça servici diari estarà dotada de rampa, per tal de garantir-ne el funcionament i substitució com més prompte millor en cas d'avaría, per un autobús igualment adaptat.

Article 8. Prevencions generals

1. No està permesa la venda ambulat a bord dels autobusos, la mendicitat, les col·lectes, i la distribució de propaganda, materials promocionals, fullets, fulls informatius o qualssevol altres elements semblants, per part de les persones usuàries, per terceres persones o per personal de l'EMT, sense autorització expressa i per escrit de la direcció de l'empresa.

2. Els béns que el passatge porte durant els trajectes com ara equipatge, carros de bebé o objectes personals viatgen davall la seua exclusiva responsabilitat i custòdia, sense que pugui imputar-se a l'EMT ni al seu personal cap responsabilitat per la pèrdua, sostracció o deterioració.

Els objectes perduts i trobats en els autobusos seran depositats, l'endemà de ser trobats, en l'oficina d'atenció a la ciutadania a este efecte designada per l'EMT, en la qual estaran a la disposició de qui n'acredite la titularitat o legítima possessió durant els set dies naturals següents, i posteriorment seran traslladats a les oficines municipals corresponents.

Secció segona

La persona que conduïx l'autobús

Art 9. Obligacions de la persona que conduïx l'autobús

7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



La persona conductora és la immediata responsable de l'autobús durant la prestació del servei, i les seues obligacions, a més de les que es desprenguen del seu contracte de treball, de la normativa d'aplicació i les que s'assenyalen per al personal de l'EMT més endavant, són les següents:

1. Complir la normativa reguladora del trànsit viari, amb el màxim control permanent del vehicle i de les condicions del trànsit, sense que pugua abandonar en cap cas la direcció del vehicle mentre el seu motor es trobe en funcionament, excepte si, per problemes mecànics o d'una altra índole, reben l'orde directa d'un superior de no parar el motor de l'autobús.

2. Dur a terme la conducció extremant les cauteles de manera que es transmeta sensació de confort a les persones usuàries, evitant en la major mesura possible les maniobres brusques de qualsevol naturalesa i cuidant, per mitjà de la climatització i altres elements del vehicle, del manteniment d'un ambient agradable a l'interior de l'autobús.

3. No moure el vehicle amb les portes obertes.

4. No conversar amb el passatger durant la marxa, excepte per a qüestions estrictament relacionades amb la prestació del servei que no puguen esperar a la seua pròxima detenció i sempre que la seguretat de la conducció ho permeta.

5. Parar el motor de l'autobús (i el sistema de refrigeració si és el cas) en els punts de regulació de línia, excepte per orde expressa en contra d'un superior. Com a norma general, en les parades de regulació, quan la persona conductora abandone l'autobús durant el seu descans, este ha d'estar tancat, llevat que per qüestions excepcionals, climatològiques o del servei, la persona conductora estime que ha d'estar obert. No obstant això, en les línies circulars les portes hauran d'estar obertes durant la detenció de l'autobús durant els descansos de la persona que conduïx. Es consideren línies circulars aquelles que no tenen un principi i un final de recorregut i el trajecte té configuració circular i en un sol sentit.

6. No utilitzar telèfons mòbils, excepte en els períodes de descans. La utilització dels aparells de so sempre serà amb un volum limitat, que no afecte l'audició de les situacions que es produïsquen pel desenvolupament habitual de l'activitat de conducció de l'autobús. No

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



obstant això, en cas que la utilització d'aparells de so ocasione alguna molèstia o problemàtica entre el passatge, estos s'han d'apagar en nom del bon transcurs del trajecte. Hi queden excloses les emissores de comunicació interna de l'empresa, que sempre estaran habilitades en la forma permesa per la legislació vigent.

7. Detindre l'autobús en totes les parades de la línia per a deixar passatge sempre que se sol·licite amb suficient antelació. Detindre's també en totes les parades a recollir passatge quan ho sol·liciten amb suficient antelació o la persona que conduïx aprecie l'existència en la parada d'una persona invident o amb mobilitat reduïda (cadires de rodes, croses o caminador), llevat que la capacitat del vehicle no admeta major nombre de viatgers o que la regulació de la línia ho desaconselle.

8. No obrir la porta de l'autobús al passatge fora de les parades, encara que sol·liciten l'accés o descens del vehicle, excepte en els casos en què la persona conductora haja sigut autoritzada a obrir la porta fora de la parada establida per raons de seguretat. En els casos en què esta circumstància siga oficialitzada per la EMT per poder realitzar-se en una línia o grup de línies de manera continuada, esta autorització serà comunicada a les persones que conduïxen l'autobús i a les persones usuàries per tots els mecanismes de comunicació externs e interns existents en EMT, així com per EMTV.

9. Efectuar parades aproximant el vehicle a les voreres, de manera que el passatge, com a norma general, ascendisca o descendisca a l'autobús directament des de o a la vorera, llevat que raons de trànsit, obres, etc., ho impedisquen, en este cas la persona conductora prestarà la màxima atenció a les necessitats del passatge en l'accés o descens.

La persona conductora accionarà el sistema d'abatiment i rampa de l'autobús quan siga necessari per a ascendir o descendir persones usuàries de cadira de rodes, cotxet per a bessons, o caminador o en qualsevol altra situació en què l'accés a l'autobús resulte dificultós; i únicament el sistema d'abatiment igualment quan siga necessari per a ascendir/descendir persones amb croses, dificultats o edat avançada. En el cas que no funcionara el sistema automàtic d'extracció de la rampa i l'autobús estiga dotat amb sistema de rampa manual, la persona conductora extraurà manualment l'esmentada rampa quan siga necessària la seua extracció per a

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



l'ascens o descens de persones que usen cadira de rodes, cotxet per a bessons, caminador o amb dificultats en l'accés o descens.

Com a norma general, s'ha de facilitar en primer lloc l'ascens de les persones que necessiten accedir per mitjà de la rampa i posteriorment el de les altres.

10. Esperar l'arribada de la persona usuària que es trobe a una distància anterior o posterior al punt de parada equivalent a la longitud de l'autobús, per a facilitar-li l'entrada al vehicle. En el cas de les parades provisionals, el temps d'espera podrà ser superior segons criteri de la persona conductora.

11. Cuidar que no excedisca en cap cas el nombre de passatge de la capacitat permesa al model d'autobús de què es tracte.

12. Vendre el títol de viatge d'un sol ús, o bitllet ordinari i els altres que l'EMT determine a la persona usuària que així ho sol·licite en el moment d'accés a l'autobús, amb la qual finalitat ha de disposar, si és el cas, de canvi suficient per a això fins a la suma que l'EMT determine i publicite a cada moment.

13. Controlar que l'entrada del passatge al vehicle s'efectue amb títols de viatge vàlids. Si no és així, requerirà el pagament del bitllet ordinari.

14. Especialment abans d'iniciar el torn, però també durant la prestació del servei, sempre que no siga incompatible amb les exigències del Reglament de circulació, verificar l'estat funcional de l'autobús i vigilar l'aparença, la neteja i la informació, tant exterior com interior del vehicle, i cuidar l'adequada senyalització de la línia que es mostra en els panells de l'autobús, així com el sentit de cada viatge.

15. Comunicar a l'empresa immediatament i, si no és possible, dins de la jornada laboral, qualsevol incidència que es produisca en el funcionament del vehicle, en el seu estat de salut o en algun altre aspecte de la prestació del servei.

16. Informar el passatge de les possibles alteracions sobrevingudes del servei, quan per causes de necessitat s'alteren les parades de línia ordinària i s'establisquen parades provisionals. Sempre que siga possible es proveirà les persones usuàries de la informació dels desviaments i parades suprimides i provisionals, en les mateixes

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



parades, així com en tots els canals de distribució d'informació de l'EMT, incloent-hi l'EMTV.

17. Retolar degudament el panell frontal de l'autobús després de cada parada de regulació per a indicar el sentit de la marxa, o en el cas de trobar-se l'autobús complet o dirigir-se a cotxeres.

18. Les persones conductores estaran obligades a depositar la recaptació obtinguda de la venda de títols durant cada jornada laboral en les màquines destinades a este efecte o per mitjà del procediment que l'EMT determine. Quan el final de la jornada siga en les cotxeres de l'EMT on hi haja un punt de recaptació, hauran de depositar-hi la recaptació al finalitzar la seua jornada laboral o si la jornada no finalitza en cotxera podran també depositar-la immediatament abans de l'inici de la següent. En l'última jornada laboral abans d'iniciar període vacacional han de depositar-hi obligatòriament la recaptació al finalitzar esta jornada. En els casos de dos o més començaments i finalitzacions consecutius de jornada en línia, han de depositar-hi la recaptació com a màxim cada cinc jornades.

Article 10. Facultats de la persona conductora

Són facultats de les persones que conduïxen l'autobús, a més de les que es determinen en este Reglament per al personal de l'EMT i les derivades del seu dret d'informació en l'àmbit laboral, les següents:

1. Decidir l'última persona usuària que pot accedir a l'autobús en el cas que, trobant-se en la parada i amb la porta oberta, no hi siga possible l'accés de cap persona més per haver-se completat la capacitat del vehicle. La persona conductora ha de considerar que l'autobús està complet quan el passatge ultrapasse la cancel·ladora i impedisca la visió dels espills retrovisors exteriors.
2. Tindre la decisió última en cas de discrepàncies entre el passatge, respecte de l'obertura de finestretes, l'ús del sistema de climatització de l'autobús o qualsevol altra diferència de criteri que es produïska per raó de l'ús del transport.
3. Permetre o no l'accés a l'autobús portant maletes de mà, objectes voluminosos, carros de la compra, cotxes de bebé o bicicletes i vehicles de mobilitat personal plegats sempre sobre la base de criteris relacionats amb el nombre de persones que hi ha a l'interior

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



del vehicle i la seguretat d'estes., o un altre criteri que es considere per raó de l'ús del transport.

4. La persona que conduïx està facultada per a prohibir l'accés a l'autobús i sol·licitar que se'n vagen a les persones usuàries que incomplisquen este Reglament, de manera que pot i ha d'exigir-ne en tot cas el compliment i requerir amb les esmentades finalitats, si ho considera necessari, la presència de la persona responsable de la línia, i/o de la persona inspectora, així com d'agents de la policia pel procediment establert.

Article 11. Normes de circulació

Sense perjudici de les altres que es regulen en este Reglament, les persones conductores són responsables del compliment estricte de la normativa vigent sobre el trànsit i seguretat viària.

En cas de desviaments de recorregut o circumstàncies del servei que requerisquen instruccions donades per la persona responsable de la línia, esta ha de garantir també que les instruccions donades complisquen amb la normativa vigent sobre trànsit i seguretat viària.

Secció tercera

El personal de l'EMT

Article 12. Obligacions del personal de l'EMT

Constituïxen obligacions de tot el personal de l'EMT, relacionat directament o indirectament amb el públic en la prestació del servei, les següents:

1. Dispensar un tracte atent, educat i cordial a les persones usuàries i facilitar-los la informació de què disposen i siga sol·licitada en relació amb el servei, sempre que no siga de caràcter personal o confidencial.
2. Auxiliar el passatge quan patisca qualsevol tipus d'accident o indisposició a bord de l'autobús o en el moment d'accés o descens.
3. Facilitar el número d'identificació com a personal de l'EMT a la persona usuària que ho sol·licite, però sense estar obligat a facilitar

12

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



qualsevol altra dada personal, llevat que siga requerit a este efecte per agents de l'autoritat.

4. Utilitzar el vestuari adequat que a este efecte aprobe l'EMT i presentar un estat d'higiene i presència d'acord amb el servici públic prestat.

5. Prohibició de fumar, menjar, consumir begudes alcohòliques o drogues tòxiques, estupefaents i productes psicotròpics a l'interior de l'autobús, així com executar qualssevol actes contraris a la bona convivència, com ara escopir o llançar a terra objectes, restes o papers.

6. Entregar en les dependències prèviament establides per l'EMT tots els objectes perduts que es troben en els autobusos.

7. Notificar els incompliments d'este Reglament, mitjançant la redacció de la comunicació corresponent, que ha de lliurar en el departament corresponent de l'EMT i intervindre adequadament per a evitar el frau.

8. En cas d'incident en l'autobús, per caiguda o lesió d'una persona usuària, la persona conductora ha d'informar per escrit a l'empresa perquè quede constància d'este incident, de manera que ha d'omplir la comunicació d'incidències establida a este efecte i entregar-la a l'empresa en els dos dies següents.

9. En cas d'accident de circulació, la persona conductora ha d'omplir la comunicació d'incidències corresponent amb el màxim detall possible i proporcionar-la a l'empresa en les 48 hores següents.

10. Si la persona treballadora de l'EMT se sent indisposada durant la seua jornada laboral o patix un accident o contratemps en el trajecte fins a o des del seu lloc de treball al seu domicili, haurà d'informar l'empresa immediatament, de manera que no es considerarà vàlida la notificació en cas d'efectuar-se amb més de 24 hores de diferència des de l'hora que es consigne en el justificant d'assistència.

11. En general, desenvolupar totes les accions siguen necessàries per a l'efectivitat dels drets que es reconeixen a les persones usuàries i per al compliment de les obligacions que se'ls imposa.

12. En cas que es detecte la utilització fraudulenta d'un títol de viatge, té dret a retindre'l, amb l'entrega d'un rebut a la persona

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



portadora, i el depositaran en les oficines de l'EMT o s'entregarà a un inspector en la mateixa ruta.

Article 13. Prerrogatives del personal d'EMT

Tot el personal de l'EMT relacionat directament o indirectament amb el públic en la prestació del servei i encarregat d'això per l'EMT, té les prerrogatives següents:

1. La vigilància del compliment d'este Reglament i per això la inspecció i denúncia dels actes que el contravenen, incloent-hi l'exigència d'exhibició del títol de transport, de manera que pot, si és el cas, sol·licitar la presència de la persona responsable de la línia, i/o la persona inspectora, així com l'auxili dels agents de la policia.
2. En cas que durant la seua jornada de treball trobe bloquejat un carril bus o una parada a causa de l'existència de vehicles indegudament parats o estacionats, pot requerir la presència de la persona responsable de la línia, i/o la persona inspectora, així com la intervenció d'agents de la Policia Local a l'efecte de desbloquejar-los.

CAPÍTOL TERCER

Les persones usuàries

Artículo 14. Drets de les persones usuàries

Són drets de les persones usuàries del transport regulat per este Reglament:

1. Utilitzar el servei del transport de l'EMT en les condicions regulades en este Reglament.
2. Ser informades per l'EMT en els panells destinats a este efecte en marquesines i a l'interior de l'autobús, així com en la seua pàgina web, de les tarifes, classes de títols de viatge disponibles, del funcionament del servei i de les seues incidències.
3. Ser tractades amb correcció pel personal de l'EMT.
4. Exigir del personal de l'EMT el compliment exacte d'estes normes i d'aquelles que es publiquen per a complementar-les o desenvolupar-les.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Id. Document: xTFw q3MQ K3gQ IO64 42+w Y7jo J1Y=
Comprovar autenticitat en <https://sede.valencia.es/sede/validador/>

5. Obtindre el canvi en metàl·lic pel pagament del títol de viatge senzill que adquirisca en l'autobús, fins a un màxim de 10 euros o una altra quantitat que determine l'EMT, o un val imprès per a cobrar-lo en l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, des del primer dia laborable següent a la seua expedició.

6. Viatjar assegudes sempre que hi haja seients disponibles, sense que puguen exigir este dret quan tots estiguen ocupats, o els necessiten persones amb dret preferent. Les persones amb mobilitat reduïda, amb bebés, persones majors i dones embarassades, tenen dret preferent a ocupar els seients reservats i a exigir que se'ls cedisca qualsevol altra persona que eventualment poguera ocupar-los. Igualment, les persones amb discapacitat tenen dret a ocupar els seients reservats per a elles i podran exercir el dret de sol·licitar que se'ls cedisca qualsevol altra persona que puga ocupar-los eventualment. D'igual manera, podran exercir el dret de sol·licitar que se'ls cedisca l'espai de les zones reservades per a elles, les persones usuàries de cadira de rodes, que sempre tindran prioritat, i les persones amb cotxets de bebé.

7. Sol·licitar la detenció de l'autobús en la parada, amb antelació suficient que permeta la detenció no sobtada del vehicle, mitjançant pulsació del corresponent botó de l'autobús en el seu interior i mitjançant la senyalització visual amb la mà des del carrer, o amb la sola presència en la parada en cas de persones usuàries invidents o amb mobilitat reduïda que usen cadires de rodes, croses o caminador.

8. A la devolució del viatge o el seu import quan per causa directament imputable a l'EMT resulte impossible la continuació del viatge i la substitució del vehicle. La devolució s'efectuarà per l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania amb la sol·licitud prèvia per escrit de les persones afectades i comprovació de l'incident per l'empresa.

9. Recuperar en l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'EMT els objectes perduts que es troben en els autobusos, amb l'acreditació prèvia de la propietat o legítima possessió dins els terminis establits a este efecte, que seran publicats en la seua pàgina web.

10. Formular en la forma establida en este Reglament les queixes, suggeriments o reclamacions que tinguen per causa el funcionament del servei, de manera que han de rebre contestació en el termini de 20 dies hàbils.

15

42/55

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



11. A la confidencialitat de les seues dades en les relacions de qualsevol tipus que mantinga amb l'EMT, en els termes recollits en la legislació vigent.

12. Pujar en qualsevol parada de la línia i realitzar amb un sol bitllet o validació qualsevol trajecte, de conformitat amb el que es preveu en l'article 6.4 d'este Reglament. En el cas de persones usuàries de cadira de rodes, cotxet de bessons o caminador a ascendir i descendir per la porta dotada amb rampa de conformitat amb el que s'estableix en l'article 9.9, paràgraf segon, d'este Reglament.

Article 15. Deures de les persones usuàries

Totes les persones usuàries del servei públic de transport urbà prestat per l'EMT estan obligades a:

1. Anar proveïdes del corresponent títol de transport vigent en les condicions que els faculte per a l'ús del servei de transport, conservar-lo en perfecte estat durant el trajecte i exhibir-lo a petició del personal de l'EMT.

2. Validar els títols de viatge a l'accedir a l'autobús en el dispositiu dispost a este efecte, i a més mostrar a la persona conductora els títols multiviatges personalitzats.

3. Accedir als autobusos per les portes assenyalades a este efecte en les quals es troben les màquines cancel·ladores dels títols de viatge, exceptuant els cotxet de bessons i les persones amb mobilitat reduïda que usen cadires de rodes o caminador, que han d'accedir i descendir del vehicle per la porta central, sempre i en tot cas quan el vehicle es trobe totalment detingut en la parada.

4. Descendir de l'autobús per les portes assenyalades a este efecte.

5. Abstindre's d'accedir a l'autobús quan este es trobe complet o la persona conductora ho prohibisca per raons tècniques, o quan es trobe fora de servici en la incorporació i/o retirada del servici.

6. Situar-se sempre a l'interior dels autobusos de forma i manera que no dificulte el pas, l'entrada o l'eixida del passatge.

7. Respectar els seients reservats a persones amb discapacitat i la prioritat d'ús de tots els seients per a persones amb dificultats de mobilitat, amb bebés, persones majors i dones embarassades; així com les zones a l'interior de l'autobús, reservades per a persones que

16

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



utilitzen cadires de rodes i cotxets de bebé oberts i ocupats, de manera que han de cedir estos seients o espais reservats, en tot cas, quan siguem necessaris per a l'ús de qualsevol dels grups d'usuaris descrits.

8. Guardar respecte a la resta del passatge i al personal de l'EMT i complir totes les ordres i instruccions que reba d'este personal per al millor desenvolupament del servei.

9. Sol·licitar parada amb suficient antelació, tant per a pujar a l'autobús com per a baixar del vehicle.

10. Establir en la mesura que siga possible un torn d'accés a l'autobús durant els temps d'espera en cada parada, seguint criteris de vulnerabilitat de la persona usuària i de temps d'espera, i respectar este torn en el moment de pujar a l'autobús.

Són persones usuàries especialment vulnerables aquelles amb mobilitat reduïda, invidents, persones majors i dones embarassades.

Article 16. Prohibicions

1. Està prohibit viatjar sense bitllet o títol de transport vàlid.

2. El passatge no pot portar objectes voluminosos, elements i equipatges de qualsevol tipus o naturalesa que per la seua grandària o característiques siguen susceptibles de molestar, impedir el lliure desplaçament dins del vehicle per altres persones usuàries, o que per les seues característiques físiques, tècniques, olor o altres circumstàncies puguen causar molèsties, vulnerar la seguretat d'altres persones usuàries o que puguen perjudicar els sistemes operatius i de navegació incorporats a l'autobús, així com aquells objectes que no reuneixen les condicions específiques que els siguen aplicables. Queden exclosos de tal consideració els carros de la compra, maletes de mà, bicicletes plegades, vehicles de mobilitat personal plegats i cotxets o cadires de bebé.

La persona conductora té la decisió última sobre qualsevol diferència en l'aplicació d'este criteri, segons el que preveu l'article 10.3. Per a assegurar el compliment d'esta prohibició, en cas de conflicte a bord, la persona que conduïx l'autobús, pot sol·licitar la presència de la persona responsable de la línia i/o, la persona inspectora, així com l'auxili dels agents de la Policia Local.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MÀRIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



3. Queda prohibit l'accés al vehicle de persones acompanyades d'animals, excepte les excepcions previstes en els articles 17 i 18.2.

4. Queda prohibit, tant a l'interior de l'autobús com en les parades, fumar, consumir begudes alcohòliques o drogues tòxiques, estupefaents i substàncies psicotròpiques, així com qualssevol actes contraris a la bona convivència, com ara escopir, pintar, pegar adhesius, deteriorar els equipaments dels vehicles i parades, tirar a terra o a l'exterior objectes, menjar, restes o papers, així com la reproducció de sons o música per persones usuàries que no vagen proveïdes d'auriculars.

5. Està prohibit l'accés a l'autobús quan estiga present el cartell de "complet".

6. Està prohibit baixar-se de l'autobús per la porta davantera, llevat que la persona conductora així ho autoritze per les condicions del servei.

7. Es prohibix impedir o forçar l'obertura o tancament de les portes de l'autobús o manipular el mecanisme d'obertura d'ús exclusiu del personal de l'EMT.

8. Queda prohibit desobeir instruccions sobre el servei que facilite el personal de l'EMT.

9. Es prohibix fer ús sense causa justificada de qualsevol dels mecanismes de seguretat o socors instal·lats en el vehicle per a casos d'emergència.

10. Queda prohibit qualsevol comportament que implique perill en la integritat física d'altres persones usuàries o personal de l'EMT, o que pugui ocasionar la deterioració dels autobusos o mobiliari de les parades.

Article 17. Animals de companyia

Poden accedir a l'autobús urbà de les línies de l'EMT tots les persones usuàries que viatgen amb un animal de companyia sempre que este tinga un pes igual o inferior a 15 quilograms, vaja en una cistella de transport o gàbia, i tinga títol de viatge de l'EMT Mascota per a poder viatjar-hi, no supose un perill i/o molèstia per a la resta del passatge i complisca amb els requisits següents:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



- a. Els animals han d'accedir a l'autobús acompanyats d'una persona que se'n farà responsable durant tot el trajecte.
- b. Els animals han d'anar en una cistella de transport o gàbia la grandària de la qual no podrà ser superior a 45cmx35cmx25cm. En cap cas podrà obrir-se la cistella de transport o gàbia durant el viatge.
- c. Sempre que l'espai de l'autobús ho permeta, podran accedir-hi un màxim de tres animals de companyia per autobús, que en tot cas hi accediran per la porta davantera.
- d. Encara que l'animal no haurà de pagar bitllet, el seu accés només estarà permès si es fa validant el títol EMT Mascota que prèviament ha de sol·licitar-se en les Oficines d'Atenció a la Ciutadania de l'EMT. La persona acompanyant ha d'abonar el seu bitllet o validar un títol a l'accedir al vehicle.
- e. La cistella de transport o gàbia en què viatge l'animal ha d'estar col·locat en la falda de la persona portadora i en el cas d'anar en el sòl, entre els seus peus.
- f. Els animals han d'estar en perfectes condicions higiènicoanitàries en el moment de pujar a l'autobús, de manera que la persona responsable ha de poder acreditar esta qüestió en cas de ser requerida a este efecte per personal de l'EMT.
- g. Tant la persona inspectora com la conductora tenen la potestat d'impedir l'accés a les persones acompanyades d'animals de companyia o demanar-los que es baixen de l'autobús en circumstàncies determinades que puguen afectar la seguretat del passatge o a la seua salut, sempre que estes es justifiquen degudament.
- h. Sempre prevaldran les persones, en cas que algun ocupant de l'autobús mostre la seua incomoditat davant el fet de compartir espai amb l'animal. En eixe cas, la persona portadora de l'animal haurà de canviar d'ubicació, allunyant-se el màxim possible a l'interior de l'autobús per a no ocasionar molèsties.
- i. No s'hi pot viatjar en cap cas, amb animals exòtics o verinosos (serps, insectes...) o els considerats com a potencialment perillosos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



j. En cas d'accident o incident provocat per la mascota, la responsabilitat sempre serà de la persona responsable de la mascota.

Article 18. Excepcions i especialitats al règim general

1. Són excepcions al règim general establert en els articles precedents els supòsits següents:

a) Queden exclosos de l'obligació de posseir el títol de transport els xiquets i les xiquetes menors de sis anys que viatgen en companyia d'una persona amb títol de viatge vàlid i no ocupen seient. La gratuïtat està limitada a dos menors per cada persona amb títol abonat.

b) Està autoritzat l'accés del gos guia quan acompanye persones invidents i de gossos d'assistència i animals terapèutics degudament acreditats i identificats amb el distintiu oficial corresponent.

2. Són especialitats al règim general establert en els articles precedents els supòsits següents:

a) Accés de persones que utilitzen cadires de rodes: els autobusos habilitats amb rampa per a l'accés de persones que utilitzen cadira de rodes de persones amb mobilitat reduïda aniran dotats de l'oportuna senyalització identificativa. Únicament podran viatjar al mateix temps en l'autobús un nombre total de persones en cadira de rodes que es determine d'acord amb les característiques de l'autobús. La persona usuària de cadira de rodes, en qualsevol cas, ha de tindre accionat el fre de la cadira.

b) L'accés a l'autobús de persones que es desplacen amb cotxets de bebé simples (per a un sol bebé) s'ha d'efectuar per la porta davantera, portant el bebé degudament subjecte, de manera que és responsabilitat exclusiva de la persona portadora l'adequada col·locació del cotxet i la protecció del bebé. Els cotxets han de col·locar-se en la plataforma central del vehicle, en el sentit contrari al de la marxa, amb el fre accionat i subjectes per la persona que els porta. No s'abonarà cap recàrrec per esta prestació.

Per a la seua ubicació en la zona central de l'autobús s'ha de tindre en compte que esta zona és d'utilització preferent de les persones que usen cadires de rodes, de manera que les persones que viatgen amb cotxet de bebé han de cedir este espai a les que viatgen en cadira de rodes i passar en eixos casos a ocupar una altra zona de

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



l'autobús que no pertorbe ni dificulte el pas de la resta del passatge, amb consentiment de la persona conductora.

En tot cas, el nombre màxim de cotxes o cadires de bebé dependrà de les característiques de cada vehicle i sempre se situaran en l'autobús sense dificultar el pas en els llocs destinats al trànsit de persones.

Les persones que es desplacen amb cotxets de bebé múltiples (de bessons) poden accedir a l'autobús a través de la porta central, fent ús de la rampa, i han de situar-se en la plataforma central del vehicle seguint les mateixes normes que els cotxets d'un sol bebé.

c) L'accés a l'autobús de maletes de mà, carros de compra, bicicletes plegades o altres vehicles de mobilitat personal plegats està permès sempre sobre la base de criteris relacionats amb el nombre d'ocupants que es troben a l'interior del vehicle i la seua seguretat.

Les persones portadores d'este tipus d'equipatge han de col·locar-lo en la plataforma central del vehicle sense impedir el trànsit de la resta d'ocupants, i subjectar-los degudament en tot moment perquè viatgen davall la seua responsabilitat i custòdia. Serà responsabilitat de la persona portadora la pèrdua, trencament o deterioració dels objectes que porte, així com dels danys que estos puguen ocasionar a terceres persones, a objectes transportats per altres ocupants o al mateix autobús.

d) En situació de falta d'espai a bord de l'autobús reservat a este efecte, sempre tindran preferència en este orde: les persones que usen cadires de rodes sobre els cotxets de bebé; les cadires o cotxets de bebé sobre maletes i carros de la compra, i finalment les bicicletes plegades i vehicles de mobilitat personal plegats.

En cas de dubte, la persona conductora té l'última decisió per a permetre'n l'accés i permanència, sempre en funció de les circumstàncies d'ocupació. Cal recordar que el transport de maletes, objectes voluminosos, carros de la compra, cotxets de bebé o bicicletes i vehicles de mobilitat personal plegats només podrà realitzar-se quan no es comprometa la seguretat i el confort de la resta del passatge.

CAPÍTOL QUART

21

48/55

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Els títols de transport

Article 19. Títols de transport

1. El títol de transport és el document que habilita les persones usuàries per a la utilització del servei de transport urbà objecte d'este Reglament i n'acredita l'ús a l'efecte de possibles reclamacions. La seua denominació, característiques i prestacions seran publicades per l'EMT.

2. El títol es pot adquirir en els establiments i llocs que a este efecte determine l'EMT o, si és el cas, l'Ajuntament o organisme en què este delegue la seua competència.

Article 20. Tipus de títol

Les persones usuàries poden adquirir qualsevol títol de viatge disponible depenent de les seues necessitats. En el moment de l'aprovació d'este Reglament els títols que poden usar-se en l'EMT són els següents, que podran modificar-se, suprimir-se o ampliar-se per resolució de l'òrgan municipal competent, a proposta de l'EMT, que haurà de publicitar-ho en la seua pàgina web, sense que això supose modificació d'este Reglament:

1. Bitllet o targeta mòbilis no personalitzades.

a) Bitllet senzill: un viatge sense transbord. En la xarxa nocturna si que permet transbordar. A l'efecte d'este Reglament, es considera transbord l'acció de realitzar un o més canvis d'autobús dins d'un mateix trajecte, i es considera xarxa nocturna aquelles línies que prolonguen la seua activitat més enllà de les 00.00 hores.

b) Bonobús: abonament reutilitzable i recarregable amb pluralitat de viatges.

2. Targetes mòbilis personalitzades.

a) Bo or: per a persones majors de 65 anys, jubilats, pensionistes i discapacitats en el percentatge que establisca el títol i mentre complisquen les condicions descrites en este. Permet la utilització sense límits de totes les línies de l'EMT durant l'any de compra o recàrrega.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



b) Abonament transport: títol temporal, sense límit de viatges dins dels 30 dies naturals següents a la data d'adquisició.

c) EMT Jove: abonament mensual per a menors de 25 anys. Títol temporal, sense límit de viatges en la xarxa de l'EMT València, dins dels 30 dies següents des de la data de validació.

d) EMT Bonobús personalitzat: Títol que permet qualsevol component de família nombrosa o monoparental que complisca els requisits previstos en la normativa del títol, gaudir d'un bonobús a un preu més econòmic.

e) EMT amb tu: abonament anual per a persones desocupades i les seues famílies (cònjuge i descendents menors de 16 anys), que complisquen les condicions previstes en la normativa del títol. Abonament sense límit de viatges en la xarxa de l'EMT València, dins de l'any natural en curs (mentre durant tot el període de vigència hi concórreguen els requisits que van donar lloc al fet d'obtenir-lo).

f) EMT infantil: abonament per a menors d'11 anys. Títol temporal, sense límit de viatges en la xarxa de l'EMT València, dins del seu període de validesa (i sempre que continue complint els requisits).

g) EMT Mascota: abonament per a animals de companyia que han de viatjar en una cistella de transport, amb vigència bianual i viatges il·limitats segons les seues condicions d'ús dins del període de validesa.

Els gossos guia, gossos d'assistència i animals terapèutics no necessiten este abonament per a accedir a l'autobús.

3. Sense perjudi de tot el que s'ha establert més amunt, l'EMT podrà considerar vàlids altres títols combinats aprovats per mitjà de la subscripció de convenis amb altres operadors de transport. Estos títols combinats seran publicats en la pàgina web de l'EMT.

Article 21. Validació dels títols de transport

Els títols de viatge no personalitzats han de ser validats a l'inici del viatge en les màquines de l'autobús destinades a este efecte. Els bitllets senzills adquirits en el mateix autobús no necessiten ser validats, encara que han de ser conservats durant tot el trajecte.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Els títols de viatge personalitzats han de ser validats i mostrats a la persona conductora a l'inici de cada viatge.

Estes són les formes tradicionals de validació de títols de viatge, però es podran introduir noves formes de validació dels títols i mantindre la vigència de les formes de validació expressades en este Reglament i sempre que siguen prèviament publicades en la web de l'EMT.

CAPÍTOL CINQUÉ

Oficina d'Atenció a la Ciutadania. Queixes i reclamacions

Article 22. Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC). Funcions

1. L'OAC de l'EMT, en totes les seues seus, atindrà adequadament les qüestions que li siguen plantejades per la ciutadania en relació amb els servicis que presta l'empresa, facilitarà tots els detalls i informació que li siguen sol·licitats sobre estos, sempre que no siguen de caràcter reservat, i dispensarà en qualsevol situació un tracte atent, educat i cordial.
2. L'OAC és l'encarregada de la recepció dels objectes perduts per les persones usuàries trobats a bord dels autobusos, de la seua custòdia i del seu lliurament a les persones propietàries prèviament identificades o, si no és el cas, a les oficines municipals d'objectes perduts corresponents.
3. L'adreça de les seus i els mitjans de contacte amb l'OAC (telèfon, fax, correu electrònic, etc.) seran publicats en autobusos, pàgina web i altres canals informatius, de manera que la ciutadania en general s'hi pot dirigir per a expressar la seua satisfacció o insatisfacció amb els servicis i realitzar consultes i suggeriments, per qualsevol mitjà verbal o escrit disponible.

Article 23. Reclamacions, queixes, suggeriments i consultes

1. L'atenció als escrits de reclamacions, queixes, suggeriments i consultes de la ciutadania és part fonamental de l'actuació de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, de manera que a cadascun d'estos se li dona el curs necessari per a una tramitació satisfactòria.
2. Els escrits poden presentar-se per mitjà de qualsevol suport apte per a això (carta, fax, correu electrònic, pàgina web de l'EMT, fulls de

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Id. Document: xTFw q3MQ K3gQ IO64 42+ w Y7jo JY=

Comprovar autenticitat en <https://sede.valencia.es/sede/validador/>

reclamacions prevists en la normativa sobre consum o document que els substituïska, etc.).

3. L'EMT ha de donar contestació motivada al contingut de l'escrit que se li dirigeixa, en el termini de vint dies hàbils des de la seua recepció.

CAPÍTOL SISÉ

Règim sancionador

Article 24. Règim sancionador

És el previst en la legislació i normativa de desenvolupament aplicable al transport col·lectiu urbà en el terme municipal de València, vigent a cada moment, l'aplicació del qual es realitzarà d'acord amb els principis constitucionals i, en particular, de conformitat amb el que es disposa en els articles 9 i 24 de la Constitució. D'acord amb estes normes es determinaran, per tant, els subjectes responsables, les infraccions i sancions, els seus criteris de fixació i gradació, les competències, el procediment administratiu, i els altres aspectes del règim sancionador. Al moment de dictar-se este Reglament, eixe règim jurídic està contingut en la Llei de la Generalitat Valenciana 6/2011, d'1 d'abril, de mobilitat de la Comunitat Valenciana, i més concretament, en el títol IV d'esta llei.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

L'EMT València procurarà que la prestació del servici públic que té encomanada s'efectue en termes de plena compatibilitat amb el manteniment i regeneració del medi ambient, per la qual cosa dedicarà tots els recursos que estiguen al seu abast per al tractament i, si és el cas, reciclatge dels residus contaminants generats pels mitjans que utilitza per a la prestació del servici.

Així mateix, l'EMT València fomentarà iniciatives de participació ciutadana per a la millora del transport públic sostenible de persones.

25

52/55

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

Els continguts publicitaris que s'inserisquen en tots els suports de les parades i autobusos de l'EMT es regiran pels principis inspiradors següents:

1. Com a norma general, es rebutjarà tota la publicitat que vaja contra els principis de la legalitat vigent i que atempte contra els drets fonamentals, així com aquella que els seus continguts puguen resultar ofensius, discriminatoris, o que atempten contra les normes socials de convivència, i especialment la publicitat que incloga els continguts següents:

- a. Utilització d'armes.
- b. Continguts sexistes, racistes o que menyscaben la dignitat humana.
- c. Continguts que suposen un maltractament animal o que utilitzen els animals com a reclam comercial, com les corregudes de bous o els circs amb animals.
- d. Continguts que fomenten comportaments nocius contra el medi ambient.
- e. La publicitat de tabac i alcohol o qualsevol altre producte subjecte a normativa específica es regirà per esta.
- f. Aquella que incite al joc en qualsevol de les seues facetes (apostes esportives, cases de joc, etc.).

2. La publicitat dirigida al públic infantil ha de tindre en compte la seua vulnerabilitat, nivell d'experiència i credulitat. L'EMT promourà una societat igualitària i diversa i rebutjarà qualsevol missatge que atempte contra estos valors.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA ÚNICA

Amb la publicació i entrada en vigor d'este Reglament queda derogat l'anterior Reglament de prestació del servici, aprovat pel Ple de l'Ajuntament de València en sessió de 29 de juliol de 2005.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Id. Document: xTFw q3MQ K3gQ IO64 42+w Y7jo JrY=
Comprovar autenticitat en <https://sede.valencia.es/sede/validador/>

DISPOSICIÓ FINAL ÚNICA. ENTRADA EN VIGOR

Este Reglament entrarà en vigor, una vegada aprovat definitivament pel Ple de l'Ajuntament, als 15 dies hàbils que s'haja publicat completament el seu text en el Butlletí Oficial de la Província, en els termes disposats en l'article 70.2, en relació amb l'article 65.2, de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018



Id. Document: xTfW q3MQ K3gQ 1064 42+w Y7jo JY#
 Comprovar autenticitat en <https://sede.valencia.es/sede/validador/>

CUARTO. Publicar dicho acuerdo definitivo, con el texto íntegro del Reglamento, mediante anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia de València y en el espacio web oficial del Ayuntamiento de València, entrando en vigor según lo previsto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local."

Contra l'acte administratiu més amunt transcrit, el qual és definitiu pel que fa a la via administrativa, vosté podrà interposar recurs contenciós-administratiu, davant la Sala de la Jurisdicció Contenciós-administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, dins el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la recepció de la present notificació.

Tot això sense perjudi de poder exercitar qualsevol altre recurs o acció que estime procedent.

Contra el acto administrativo transcrito, que es definitivo en via administrativa, podrá usted interponer recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, dentro del plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la recepción de esta notificación.

Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitar cualquier otro recurso o acción que estime procedente.

PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS / PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Les dades de caràcter personal que apareixen en esta comunicació formen part d'un tractament del que és responsable l'Ajuntament de València, la finalitat del qual és la tramitació d'expedients administratius i, sobre la base del que es disposa en el Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679, vosté podrà exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió i altres contemplats en el citat Reglament, com s'explica en la política de privacitat de la web d'este ajuntament: www.valencia.es.

Los datos de carácter personal que aparecen en esta comunicación forman parte de un tratamiento del que es responsable el Ayuntamiento de València, cuya finalidad es la tramitación de expedientes administrativos y, sobre la base de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, Ud. podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y otros contemplados en el citado Reglamento, como se explica en la política de privacidad de la web de este ayuntamiento: www.valencia.es.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECC. ADM. DE MOBILITAT SOSTENIBLE	MARIA DESAMPARADOS CORET GORGONIO	04/10/2019	ACCVCA-120	3986657075896385018

