MARCOS CORTES MILLAN (1 de 1)
Concejal
Fecha Firma: 04/09/2025
HASH: 5e7d168e344f066979e9258bafb5a19c

ANUNCIO EN EL PORTAL WEB DEL AYUNTAMIENTO

Elaborado el texto del PROYECTO ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO EN AUTOBÚS DE MIJAS se publica en el Portal Web este Ayuntamiento *[http://mijas.sedelectronica.es]* con el objeto de dar audiencia a los ciudadanos afectados y recabar cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades durante el plazo de TREINTA DÍAS NATURALES a contar desde el día siguiente al de publicación del presente anuncio en la web municipal, mediante su presentación en cualquiera de los lugares indicados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 25

PROYECTO ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVICIO TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO URBANO EN AUTOBÚS DE MIJAS

PREÁMBULO

Según se establece en la *Ley 2/2003 de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía*, los municipios son competentes, con carácter general, para la planificación, ordenación, gestión, inspección y sanción de los servicios urbanos de transporte público de viajeros que se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales. Concretamente, el artículo 4 de esta ley, ha supuesto la formulación de una norma específica reguladora del transporte urbano de viajeros en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.

El artículo 9 de la *Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía*, reconoce como competencias municipales propias la "ordenación, planificación, programación, gestión, disciplina y promoción de los servicios urbanos de transporte público de personas que, por cualquier modo de transporte, se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales".

Y en virtud de la potestad reglamentaria reconocida a los municipios por los artículos 4 y 84 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local*, en relación con su artículo 26.1.d) que establece como servicio público obligatorio para los municipios de más de 50.000 habitantes el "transporte colectivo urbano de viajeros".

La ley 5/2010 de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía, recoge en su artículo 30, aparatado 1. "Las entidades locales acordarán, por medio de ordenanza, la creación y el régimen de funcionamiento de cada servicio público local. La prestación del servicio se iniciará a la entrada en vigor de la ordenanza correspondiente".

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

En la redacción de la presente ordenanza se han tenido en cuenta las correspondientes normas sobre accesibilidad y discapacidad conforme al Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre.

La presente ordenanza será de aplicación a las personas que utilizan el servicio de transporte público urbano de Mijas, así como a las empresas prestatarias que presten dicho servicio, en el caso de que el servicio se gestione de forma indirecta, siendo obligación del Ayuntamiento de Mijas velar por su cumplimiento.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 25

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente ordenanza tiene por objeto, regular las condiciones generales de utilización del servicio público de transporte urbano regular permanente de uso general que preste el contratista y operadora de dicho servicio público, en adelante la empresa operadora

Asimismo, regula los derechos y obligaciones de los usuarios de dicho transporte y deberá ser de obligado cumplimiento por la empresa operadora, por sus empleados y por los usuarios, junto con las demás disposiciones de carácter general que sean de aplicación, y especialmente con las normas dictadas al efecto por el excelentísimo Ayuntamiento de Mijas.

2. De conformidad con lo dispuesto en la *Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía*, esta Ordenanza es de aplicación al transporte público regular de viajeros, permanente y de uso general, dedicado a realizar los desplazamientos de las personas por el interior del término municipal de Mijas dentro de itinerarios preestablecidos y con sujeción a calendarios y horarios prefijados; al transporte temporal/eventual que atienda tráficos excepcionales o coyunturales de duración limitada, aunque se repita periódicamente, tales como eventos, ferias, mercados y otros similares; y al transporte regulado mediante Programas de Coordinación. Y de conformidad al Decreto 365/2009, de 3 de noviembre, por el que se regulan los procedimientos administrativos en materia de precios autorizados de ámbito local en Andalucía.

Para la consecución de la finalidad indicada, esta Ordenanza articula las normas necesarias que modelarán la actividad del transporte público urbano regular de viajeros en autobús en el término municipal de Mijas.

El Ayuntamiento pondrá en conocimiento de los habitantes de Mijas, el contenido de esta Ordenanza, utilizando para ello los medios de difusión y formas de publicación previstas en el artículo 49 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*.

El ámbito de aplicación de esta ordenanza se extiende a la empresa operadora y a los usuarios del servicio de transporte público urbano regular de viajeros mediante autobús de Mijas.

Artículo 2. Prestación del servicio.

El Ayuntamiento de Mijas podrá prestar el servicio público de transporte regular urbano de viajeros por autobús de podrá gestionarse de forma directa o por cualquiera de las modalidades de gestión indirecta indirecta, de acuerdo con lo establecido en el correspondiente contrato público de servicio.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 25

TITULO II. DEFINICIONES

Artículo 3. Definiciones.

a) A los efectos de esta Ley son transportes públicos de viajeros aquellos que se llevan a cabo por cuenta ajena mediante retribución económica.

b) Tendrán la consideración de transportes urbanos los que se desarrollen íntegramente dentro del mismo término municipal.

c) A los efectos de esta ordenanza, se entiende por “empresa operadora” la persona jurídica, sociedad mercantil o entidad que por selección del Ayuntamiento tras la correspondiente licitación pública preste dicho servicio.

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

e) Los transportes públicos de viajeros pueden ser regulares, cuando se efectúan dentro de itinerarios preestablecidos y con sujeción a calendarios y horarios prefijados; o discrecionales, cuando se llevan a cabo sin sujeción a itinerario, calendario ni horario preestablecido.

f) Los transportes regulares pueden ser permanentes, cuando se llevan a cabo de forma continuada para atender necesidades de carácter estable; o temporales, cuando están destinados a atender tráficos de carácter excepcional o coyuntural y de duración temporalmente limitada, aunque pueda darse en los mismos una repetición periódica, tales como los de ferias, mercados u otros similares.

g) Los transportes regulares también pueden ser de uso general, dirigidos a satisfacer una demanda general, siendo utilizables por cualquier interesado; o de uso especial, cuando estén destinados a servir exclusivamente a un grupo especifico de usuarios, tales como escolares, trabajadores, militares, u otros grupos similares declarados homogéneos con arreglo a lo que reglamentariamente se determine o se precise en las ordenanzas municipales en el marco de la mencionada normativa.

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

TITULO III. MODALIDAD DE LA PRESTACIÓN

CAPITULO I. GESTIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO DE VIAJEROS EN AUTOBÚS.

Artículo 4. Gestión.

1. El servicio de transporte urbano regular de viajeros en autobús podrá gestionarse de forma directa o por cualquiera de las modalidades de gestión indirecta contempladas en la legislación vigente en materia de contratación administrativa.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 25

2. En el caso de que la gestión se desarrolle de forma indirecta, el régimen jurídico de la relación contractual será regulado por lo dispuesto en la normativa de contratación pública así como en los Pliegos que rijan la licitación.

CAPITULO II. EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 5. Titularidad del Servicio Público.

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

Artículo 6. Actuaciones Administrativas.

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

Artículo 7. Integración del Servicio Público.

El Ayuntamiento de Mijas podrá acordar con entidades supramunicipales la adhesión de los servicios de transporte urbano regulares en lo referente a: integración tarifaria, integración modal e integración tecnológica. Todo ello con el objetivo de mejorar el servicio intermodal en aras de un beneficio del usuario del transporte urbano de viajeros.

Artículo 8. Prestación del Servicio por el operador.

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

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

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

Artículo 9. Tarifas.

Los servicios del transporte público regular de uso general se prestarán de acuerdo con las tarifas máximas aprobadas por la ordenanza fiscal reguladora de las tarifas para el transporte urbano de Mijas aprobadas por el Ayuntamiento o documento correspondiente.

El contratista, dando cuenta al Ayuntamiento con una antelación mínima de quince días podrá establecer tarifas inferiores a las máximas aprobadas sin que las mismas puedan implicar discriminaciones no justificadas en relación con determinados usuarios; no obstante, la Administración municipal podrá prohibirlas o establecer limitaciones a las mismas.

Artículo 10. Seguro.

Los usuarios de la modalidad de transporte cuya regulación aquí se establece

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 25

estarán cubiertos por el seguro obligatorio de viajeros.

La empresa responsable de la gestión del transporte urbano de viajeros en autobús está obligada a tener cubierta de forma ilimitada su responsabilidad civil con los daños que se causen con ocasión del transporte.

CAPITULO III. DE LOS TITULOS DE VIAJE O TRANSPORTES

Artículo 11. Títulos de transporte y su normativa de utilización.

1. Los títulos de viaje o billetes son los títulos jurídicos por los que cualquier persona adquiere el derecho de usar el autobús urbano, de acuerdo con lo dispuesto en la presente ordenanza.

2. Todo usuario deberá estar provisto, desde el inicio de su viaje, de un título válido de transporte, que deberá obtener o validar al entrar en el autobús, y conservar durante la duración del viaje, estando en la obligación de ponerlo a disposición de los empleados de la empresa prestadora del servicio y/o Ayuntamiento habilitado para ello, que pueden requerir su exhibición y comprobar su validez durante todo el trayecto. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de seis años.

3. Son títulos de transporte válidos, los emitidos por la empresa prestadora del servicio que en cada momento hayan sido aprobados por el Ayuntamiento de Mijas o por el órgano competente en materia de precios autorizados.

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

5. El título de transporte debidamente validado al entrar en el autobús posibilita la utilización de las líneas de autobuses urbanos y en su caso del transbordo, durante un tiempo limitado, entre las diferentes líneas de la red de transporte público urbano.

Artículo 12. Clases de títulos de transporte.

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

a) Billete sencillo, por el que usuario adquiere el derecho a realizar un viaje, sin derecho a transbordo.

b) Billete ida y vuelta, por el que el usuario adquiere el derecho al trayecto de ida y vuelta.

c) Billete múltiple, por el que el usuario adquiere el derecho a realizar hasta diez viajes, sin derecho a transbordo.

d) Tarjeta municipal de movilidad, que dará derecho al uso gratuito y libre de todas las líneas municipales del servicio de autobús, en cualquier fecha y a cualquier horario.

e) Billete hora y media por el que el usuario tendrá derecho al uso del mismo durante 90 minutos, se admitirán transbordos y trayectos de ida y vuelta.

2. El Ayuntamiento podrá modificar los títulos de transporte señalados, así como aprobar otras clases de títulos de viaje o billetes, para atender las necesidades de los

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 25

usuarios.

Artículo 13. Normas particulares de los títulos de transporte.

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

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

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

3. La tarjeta municipal de movilidad deberá obtenerse en el propio Ayuntamiento de Mijas, mediante solicitud presentada ante el Departamento de Movilidad Urbana de la mencionada corporación. En la instrucción del procedimiento deberá acreditarse la condición de empadronado de Mijas. La tarjeta municipal de movilidad se ajustará al modelo que a tal efecto publique el Departamento de Movilidad Urbana, pero en cualquier caso constando como mínimo el nombre y DNI/NIE/pasaporte del usuario, pudiendo ser sustituidos los mismo por otros medios de identificación que se puedan establecer.

La tarjeta de movilidad será gratuita, contando una validez de cuatro años, pasados los cuales lo usuarios deberán acreditar que se mantiene los requisitos que fundamentaron su prestación.

4. El usuario procurará abonar el billete sencillo siempre con el importe exacto de la tarifa vigente. La devolución máxima de cambio que tiene obligación de facilitar el conductor-perceptor del autobús es de 10 euros. Si el usuario presenta un billete de valor superior a 10 euros, el conductor-perceptor le podrá entregar el cambio mediante un talón que deberá ser canjeado en las oficinas de la entidad operadora. El usuario podrá abonar dentro del propio vehículo el pago de su billete con tarjeta bancaria.

5. El usuario deberá comprobar en el momento de su adquisición que el billete expedido es el adecuado y, en su caso, que la devolución del cambio recibido es la correcta. En el supuesto de utilización de tarjetas (y abonos), comprobará asimismo la correcta validación de las mismas.

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

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

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

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

10. La reposición de la tarjeta será igualmente gratuita.

11. Cuando el usuario no acredite disponer de un título válido de viaje podrá ser

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 25

sancionado conforme a lo dispuesto en la presente ordenanza.

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

a) Cuando carezca del mismo.
b) Cuando no haya sido validado al acceder al autobús, aun cuando esté en posesión de un título de transporte.
c) Cuando no sea el titular de la tarjeta, en el caso de tarjetas personalizadas.
d) Cuando se haya superado el plazo de su validez temporal.
e) Cuando se haya rebasado el ámbito de su validez.

13. En el caso de que se compruebe que un usuario carece de título válido de transporte, el personal de la empresa prestadora del servicio extenderá un boletín de incidencias, a efectos de la tramitación por el Ayuntamiento de Mijas del correspondiente procedimiento administrativo sancionador, que, previos los tramites establecidos, podrá terminar con una resolución sancionadora, con ejecución forzosa por los medios legales. Con independencia de la sanción administrativa a que se refiere este apartado, la persona que viaje careciendo de título válido de transporte deberá abonar el importe del trayecto.

En caso contrario, abandonará el autobús en la parada inmediata siguiente.

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

15. Si un mismo título múltiple se utiliza por más de una persona, deberá quedar en poder de la última persona que abandone el autobús.

TITULO IV. DE LAS PARADAS.

Artículo 14. Paradas

1. Los lugares destinados a la detención de los autobuses para tomar y dejar viajeros estarán debidamente señalizados y reunirán las condiciones adecuadas de accesibilidad y seguridad.

En todo caso, las instalaciones fijas en la vía pública observarán los preceptos y ordenanzas municipales.

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

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

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

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

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 25

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

7. Cuando coincidan varios autobuses en una misma parada, se entenderá que solamente los dos primeros autobuses se hallan en posición de parada para tomar y dejar viajeros. Por motivos de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas, salvo justificadas necesidades del servicio.

TITULO V. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

CAPITULO I. DE LOS DERECHOS.

Artículo 15. Normas generales.

Las personas usuarias, como destinatarias del servicio de transporte urbano, serán titulares de los derechos establecidos en las disposiciones vigentes dictadas con carácter general en materia de transportes, y específicamente de los definidos en este capítulo.

Así como los derechos que el Ayuntamiento de Mijas como Administración titular del servicio de los autobuses urbanos de este Municipio expresamente prevea en el pliego de cláusulas Administrativas Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas particulares y documentos de formalización del contrato público.

Artículo 16. Otras normas de comportamiento. Prohibiciones

Los usuarios deberán respetar las siguientes prohibiciones:

1. Por razones de seguridad, se prohíbe la recogida y salida de personas fuera de las paradas señalizadas al efecto. Los usuarios no podrán entrar/salir del autobús una vez que haya sido cerrada la puerta de acceso/salida y se haya iniciado la maniobra de salida de la parada.

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

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

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

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

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

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

8. Utilizar sin causa justificada cualquiera de los elementos de seguridad o socorro

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 25

instalados en los autobuses para casos de emergencia.

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

10. Utilizar radios y/o aparatos de reproducción de imagen/sonido de modo que puedan producir molestias a los demás usuarios.

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

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

13. Observar conductas que impliquen la falta del debido respeto hacia los otros usuarios o hacia el personal de la empresa operadora.

14. Manipular la apertura o cierre de las puertas del autobús y cualquier otro mecanismo del vehículo reservado al conductor-perceptor y demás personal de la empresa operadora.

15. Está prohibido el acceso al autobús de quienes se hallasen en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

Sección I. Información del servicio.

Artículo 17. Derecho a la información del servicio.

Las personas usuarias tienen derecho a ser informadas por el Ayuntamiento de Mijas y la empresa prestataria, de las características de prestación del servicio público de transporte urbano, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será facilitada mediante los procedimientos que en cada momento se articulen.

Artículo 18. Información en las paradas.

Las paradas deberán estar señalizadas y disponer, siempre que sus condiciones físicas lo permitan, de la siguiente información para las personas usuarias:

- Número/s de la/s línea/s que transcurra/n por la parada.

- Itinerario de la/s línea/s que incida/n en dicho punto así como las sucesivas paradas.

- Plano general de la red de líneas urbanas de transporte, por medios telemáticos y físicos.

- Horario diario de inicio del primer y último viaje en cada cabecera de línea, intervalo de paso aproximado y estacionalidad de la línea. Asimismo, se podrán incorporar sistemas de información en tiempo real a la persona usuaria, facilitando con pantallas de lectura en parada, con aplicaciones móviles u otros dispositivos, de los tiempos estimados de llegada de los distintos autobuses.

Artículo 19. Información en los vehículos.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 25

Las personas usuarias dispondrán de la siguiente información en los vehículos:

- Identificación exterior de la línea que habrá de ser visible de día y de noche.
- Tarifas vigentes en cada momento.
- Importe del recargo extraordinario previsto en esta Ordenanza para la persona usuaria que carezca de título de transporte válido.
- Extracto de las disposiciones de esta Ordenanza.
- Existencia de Libro de Reclamaciones en las Oficinas de Atención al Cliente de la empresa prestataria.
- Otros medios de información a disposición de la persona usuaria (teléfono de Atención al Cliente, página Web, etc.).

Asimismo, se podrán incorporar en el interior del vehículo sistemas de información audiovisuales que anuncien la próxima parada.

Artículo 20. Información de modificaciones que afectan al servicio.

1. Las personas usuarias serán informadas con la máxima antelación de las modificaciones que se autoricen de tarifas, títulos o condiciones de utilización de los mismos.
2. Las modificaciones, ampliaciones o suspensiones del servicio de carácter sustancial, que no se deban a causas de fuerza mayor, se pondrán igualmente en conocimiento de las personas usuarias con la máxima antelación posible, mediante carteles informativos en los vehículos y/o paradas afectadas, así como otros medios que, en función de la importancia de cada incidencia, garanticen su conocimiento por parte de la generalidad de personas usuarias.
3. Las alteraciones puntuales del servicio por causas imprevistas se informarán a las personas usuarias antes de cancelar el título de transporte, siempre que se tenga conocimiento de las mismas.

Sección II. Otros derechos de las personas usuarias.

Artículo 21. Derechos generales.

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

Las personas usuarias tendrán los siguientes derechos:

a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones establecidos en los mismos.

b) Recibir un título de transporte nuevo que incluya la devolución del crédito no consumido, si se trata de una tarjeta multiviaje, cuando el adquirido por la persona

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 25

usuaria sea defectuoso y no pueda utilizarlo por causas no imputables al mismo.

c) Realizar el desplazamiento o viaje siempre que porten titulo de transporte válido. Los títulos de transporte habilitados para ello, darán derecho a realizar de forma gratuita un máximo de dos transbordos, siempre que no se repita la misma línea y en un tiempo igual o inferior a 60 minutos o aquel que se determine al efecto, computado a partir del momento de la cancelación.

d) Recibir la prestación del servicio en vehículos con condiciones de accesibilidad, comodidad, higiene y seguridad adecuadas para su utilización.

e) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa prestataría, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por las personas usuarias, en asuntos relacionados con el servicio. La información que se solicite a la persona conductora o personal de la empresa en el vehículo, deberá ser susceptible de ser facilitada en el momento, de forma que no se entorpezca el servicio o cause demora a las demás personas usuarias.

f) Subir y bajar en las paradas señalizadas al efecto en la vía pública, salvo causa de fuerza mayor.

g) Formular quejas, sugerencias y reclamaciones, y recibir contestación por escrito de las mismas dentro del plazo que al efecto se establezca en la normativa vigente en la materia.

Para el ejercicio de este derecho se estará a lo establecido en Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

Las hojas de quejas y reclamaciones estarán a disposición de las personas usuarias en las Oficinas de Atención al Cliente de la empresa prestataria, en las dependencias del Área competente del Ayuntamiento de Mijas, sin perjuicio de su obtención a través de la página Web municipal o Consejería competente en materia de consumo.

h) Estar amparados por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte, con el fin de ser indemnizadas debidamente por los daños personales o materiales que sufran con motivo de la prestación del servicio, salvo en caso de responsabilidad del perjudicado.

i) Recibir, en su caso, el reintegro del importe del viaje abonado cuando se produzca la interrupción temporal del servicio por causas imputables a la empresa prestataria.

No tiene la consideración de suspensión o interrupción del servicio, la desviación de una línea de su trayecto habitual por motivos ajenos a la voluntad de la empresa prestataria, ni el incumplimiento del horario del servicio por atascos de tráfico o circulación.

En el supuesto de avería o accidente del vehículo, la persona usuaria podrá esperar la llegada del siguiente vehículo o solicitar la devolución de la cuantía pagada.

Para hacer uso de este derecho de reintegro, la persona usuaria habrá de dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente de la empresa prestataria, y presentar el oportuno justificante de reclamación y el título de transporte válido, sometido al control de

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 25

entrada correspondiente al viaje interrumpido.

j) Portar objetos o bultos de mano siempre que por su tamaño, clase, forma y calidad no supongan molestias o peligro para otras personas usuarias, y la ocupación efectiva y máxima del vehículo lo permita.

Como normal general, se admitirá un máximo de un objeto o bulto cuyas medidas no excedan de 100 cm. x 60 cm. x 25 cm.

No obstante, se exceptúan de la norma general aquellos objetos que son comúnmente utilizados y aceptados en un servicio de transporte colectivo urbano de viajeros, como pueden ser maletas, carros de mano de compra u otros similares. Se permitirá el acceso al autobús de bicicletas mecánicas (no asistidas o eléctricas), a razón de una por viajero, y hasta tanto la ocupación del vehículo no implique molestias a los viajeros.

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

k) Viajar con perros guía en el caso de personas con disfunciones visuales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 11/2021, de 28 de diciembre*, relativa al uso en Andalucía de perros guía con personas con disfunciones visuales.*

l) Viajar con mascota, como norma general el animal viajará en el porta-animales adecuado en cada caso, no podrá producir molestias por su olor o ruido.

Los perros de hasta 25 kg., excepcionalmente podrán ir fuera de los porta-animales, en estos casos irán atados y con su correspondiente bozal.

Las dimensiones máximas de los porta-animales serán las mismas que las establecidas en el apartado j) de este artículo.

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

Artículo 22. Derecho de indemnización.

1. Las personas usuarias tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en sus bienes o derechos como consecuencia del funcionamiento del servicio público de transporte urbano, en los términos recogidos en la normativa vigente.

2. Los bienes que las personas usuarias porten consigo se entenderán desplazados por ellas mismas, de forma que, salvo negligencia o culpa de la empresa, no existirá responsabilidad alguna por su pérdida o deterioro.

3. Si con ocasión del desplazamiento tiene lugar un accidente en un vehículo del servicio a causa del cual se ocasionen lesiones a alguna persona usuaria, tanto durante su permanencia en el vehículo como al subir o bajar del mismo, su ocurrencia deberá ser puesta por el afectado u otra persona usuaria en conocimiento de la persona conductora, quien deberá tomar todos los datos posibles para la confección del oportuno parte de siniestro y requerir la asistencia debida.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 25

4. Para tener derecho a estas prestaciones es necesaria la presentación del título de transporte correspondiente, junto con la acreditación de los daños sufridos.

Artículo 23. Derecho de acceso al transporte público de personas con discapacidad o movilidad reducida.

1. Tienen la consideración de personas de movilidad reducida (PMR), las personas con discapacidad, personas de edad avanzada, mujeres embarazadas, personas que porten en sus brazos a niños lactantes, y en general, aquellas que, por sus circunstancias personales, no puedan viajar de pie sin evidente riesgo de accidente.

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

3. Las personas de movilidad reducida que se desplacen en sillas de ruedas tienen derecho a subir por la/s puerta/s habilitada/s de los autobuses y a utilizar la rampa de acceso de acuerdo con el peso máximo que sus características técnicas permitan, siempre que los espacios destinados a su ubicación no estén ya ocupados por anteriores usuarios que hayan accedido al autobús en sillas de ruedas.
Asimismo, las personas de movilidad reducida que se desplacen con andadores y tengan dificultades para subir al autobús, podrán solicitar al personal de conducción el uso de la rampa y acceso al mismo por la puerta habilitada.

En aquellas líneas en las que se permita la subida y bajada por varias puertas, se atenderá a lo que la señalización correspondiente determine.

4. Las personas de movilidad reducida tendrán preferencia para utilizar en el interior del vehículo aquellos espacios específicamente acondicionados y señalizados para ellas.

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

Artículo 24. Derecho de acceso al transporte público de sillas y coches de niños.

1. Los coches o sillas desplegados que transporten un niño serán admitidos en todos los vehículos siempre que éste vaya sujeto con el correspondiente cinturón o arnés de sujeción. La persona adulta que vaya a cargo del coche o silla accionará el freno de la misma colocándose la misma en posición contrario al sentido de la marcha del vehículo. Los coches o sillas de bebés se ubicarán en el autobús sin dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas. El acompañante, mayor de edad, deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad del menor, siendo esta su responsabilidad. No se permitirá el acceso de los coches o sillas no plegados que no transporten bebés.

Su acceso al autobús se efectuará por la puerta delantera, aunque excepcionalmente podrá realizarse por la puerta intermedia, previo aviso al personal de conducción. En aquellas líneas en las que se permita la subida y bajada por varias puertas, se atenderá a lo que la señalización correspondiente determine.

2. Los coches y sillas que transporten niños se colocarán en la plataforma central, en el lugar habilitado para las sillas de ruedas, respetando la preferencia establecida en el artículo

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 25

23 de esta Ordenanza.

La persona adulta que acompañe al niño es responsable del cumplimiento de las condiciones de seguridad de éste, y de los daños que el coche o silla pudiera ocasionar a terceros.

3. Quienes porten coches o sillas de niños deberán respetar la preferencia, tanto de acceso al vehículo como de ocupación de su plataforma central, de las personas con movilidad reducida que accedan en silla de ruedas.

4. No se admitirán los coches o sillas de niños desplegados que no porten bebés. En el caso de coches o sillas que no porten menores serán admitidos plegados, según se establece en el artículo 24 de esta Ordenanza.

Artículo 25. Objetos perdidos.

1. Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se entregarán por el personal de la empresa prestataria en la Oficina de Atención al Cliente.

2. Previa acreditación de su propiedad por cualquier medio de prueba admitido en derecho, podrán ser retirados en la Oficina de Atención Cliente, como máximo en el plazo de una semana, salvo que la naturaleza del objeto no permita su conservación durante este tiempo. Transcurrido dicho plazo, los objetos se depositarán en las dependencias de la Policía Local de Mijas.

3. La desaparición de objetos que no fueren hallados conforme a los apartados precedentes no dará lugar en ningún caso a responsabilidad alguna.

CAPITULO II. DE LAS OBLIGACIONES

Sección I. Título de transporte

Artículo 26. Obligación de portar título de transporte válido.

Toda persona deberá estar provista, desde el inicio de su viaje, de un título de transporte válido, que deberá someter al control de entrada en el vehículo, de acuerdo con sus características, y conservar en perfectas condiciones a disposición de los inspectores o empleados autorizados de la empresa prestataria que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto hasta descender del autobús en la parada de destino. Se exceptúa de esta obligación los niños menores de seis años de conformidad con lo dispuesto en la presente Ordenanza.

Artículo 27. Validez y utilización de los títulos de transporte.

1. Los títulos de transporte son aquellos documentos que habilitan a la persona usuaria para la utilización del servicio público de transporte urbano. Su denominación, características y prestaciones serán las que, al efecto, determinen, acuerde y/o apruebe el Ayuntamiento de Mijas.

2. Los títulos de transporte podrán ser para un solo viaje (billetes), para diversos viajes y/o para un determinado período de tiempo (tarjetas multiviaje), o de cualquier otra clase que se establezca.

Asimismo, los títulos de transporte podrán ser de utilización personal e intransferible, o

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 25

cuando las características propias de los mismos lo permitan, transferibles de uso individual o plural.

Los títulos de transporte transferibles de uso plural habilitan para su utilización simultánea por varias personas usuarias en un mismo viaje, debiéndose efectuar tantas validaciones como personas accedan al servicio. En este caso, el título correspondiente deberá quedar en posesión de la última persona que descienda del vehículo.

3. Los títulos de transporte que requieran validación mecánica, magnética o de cualquier otro tipo no serán válidos sin su aceptación correspondiente, con independencia de sus características.

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

5. El título de transporte debidamente validado al entrar en el autobús posibilita la utilización de las líneas de autobuses urbanos y en su caso del transbordo, durante un tiempo limitado, entre las diferentes líneas de la red de transporte público urbano.

Artículo 28. Adquisición y comprobación del título de transporte.

1. La persona usuaria debe comprobar en el momento de su adquisición que el título de transporte que compra es el adecuado y, en su caso, que el cambio de moneda recibido es el correcto.

Si se trata de un título de transporte para un único viaje o billete, la persona usuaria abonará su tarifa procurando usar la moneda fraccionaria exacta. No obstante, la persona conductora está obligada al cambio siempre que no supere los 10 euros.
En el caso de recarga de títulos multiviaje, la persona conductora estará obligada al cambio siempre que no supere los 20 euros.

2. Las formas de abono del importe del viaje podrán cambiar para adaptarse a las futuras evoluciones de los sistemas de pago, salvaguardando siempre el derecho al abono en metálico cuando se trate de un único viaje.

Artículo 29. Utilización incorrecta o fraudulenta y caducidad de los títulos de transporte.

Los títulos de transporte serán retirados por los inspectores o personal facultado de la empresa prestataria, cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta o una vez caducado su plazo de validez, y se acompañarán a la denuncia correspondiente, entregando a la persona usuaria un justificante de dicha retirada donde figurará el motivo de la misma.

En todo caso, tendrá carácter de utilización incorrecta, el incumplimiento de la obligación de validar los títulos de transporte a que se refiere el artículo anterior, y de utilización fraudulenta, el uso de títulos personales e intransferibles por persona distinta a su titular.

Artículo 30. Obligación de abonar recargo extraordinario y cobro del mismo.

1. Las personas usuarias que carezcan de título de transporte válido sometido al control de entrada o debidamente validado, o que haya cancelado uno cuya utilización no le corresponda, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que pretendiera utilizar, un importe de tres veces el importe de su billete.

2. El personal debidamente identificado y designado por la empresa prestataria, está

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 25

facultado para percibir el importe que hayan de abonar las personas usuarias en concepto de recargo extraordinario, entregando un recibo justificativo de su pago.

3. De no hacerse efectivo el pago del recargo extraordinario, se cursará la oportuna denuncia a efectos de incoación del correspondiente procedimiento sancionador, debiendo la persona usuaria facilitar sus datos personales al empleado que le requiera al efecto, quien podrá reclamar el auxilio de los Agentes de la Autoridad en caso de negativa o resistencia.

4. Las denuncias formuladas se tramitarán por el Área competente en materia de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Mijas para incoación del oportuno procedimiento sancionador, de conformidad con lo dispuesto en el Título IV de esta Ordenanza.

5. Cuando la autoría de los hechos cometidos corresponda a un menor de dieciocho años, responderán solidariamente su padre o madre, tutores, acogedores y guardadores legales o de hecho, por este orden.

Sección II. Otras obligaciones.

Artículo 31. Obligaciones generales.

1. Las personas usuarias tendrán las siguientes obligaciones:

a) Cumplir las medidas de orden y seguridad establecidas para la normal prestación del servicio, acatando las indicaciones que al respecto les hagan el personal de la empresa e inspectores del Ayuntamiento.

b) Los viajeros deberán reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de usuarios. Además, se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los demás viajeros o la del conductor-perceptor, así como de aquellos comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para otros viajeros o para los empleados de la empresa operadora.

Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o en cualquier forma perjudiquen el patrimonio de la empresa prestadora del servicio.

c) Subir o bajar del vehículo por las puertas señalizadas al efecto, cuando éste se encuentre detenido en la parada.

Las personas usuarias no podrán acceder al autobús una vez cerrada la puerta de acceso e iniciada la maniobra de salida de la parada. Asimismo, cuando el autobús llegue completamente lleno a una parada, la persona usuaria no podrá subir al mismo hasta que queden plazas libres en el interior y la persona conductora abra la puerta correspondiente.

d) Solicitar con antelación suficiente la parada del vehículo para descender del mismo. Como regla general, los vehículos habrán de ser desalojados por la totalidad de los viajeros en la parada final del trayecto, salvo que se trate de líneas circulares en las que la persona usuaria que toma el vehículo en una parada determinada, conserva el derecho a circular hasta la misma en el siguiente trayecto.

e) Respetar los espacios reservados y señalizados para personas de movilidad reducida.

De acuerdo con lo dispuesto, en los artículos 23 y 24 de esta Ordenanza, las personas con

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 25

movilidad reducida y las personas usuarias que accedan al autobús con coches o sillas de bebés, ocuparán los espacios señalizados y destinados a tal fin.
Las personas de movilidad reducida en sillas de ruedas deberán situarse en la plataforma central, en el lugar habilitado para ello, en sentido contrario a la marcha del autobús, activando y utilizando los dispositivos de frenado y de sujeción correspondientes.

f) En relación al acceso de animales, el uso de los transportes estará autorizado para los perros de acompañamiento y guía de personas con discapacidad. No obstante, los usuarios que porten animales domésticos de compañía podrán acceder con ellos a los transportes públicos en autobús bajo las siguientes condiciones:

1. Cuando en los transportes públicos existan espacios especialmente habilitados para los animales y cuenten con material de limpieza exclusivo para ellos.
2. Se admitirá un solo animal por pasajero.
3. El viajero portador del animal será el responsable de las molestias y daños ocasionados por el mismo.
4. El animal deberá ir con la cartilla sanitaria expedida por un veterinario y reunir las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad que se determinan en esta Ordenanza.
5. Estará prohibida la entrada de animales en periodo de celo, sin las medidas higiénicas que precisen para no causar molestias al resto de pasajeros.
6. El animal deberá ir atado y con bozal.
7. El animal no podrá ocupar ningún asiento o plaza del vehículo.
8. Durante el trayecto se permitirá un máximo de cinco animales en el vehículo, no obstante el responsable del transporte podrá prohibir la entrada del animal por exceso de pasajeros.

g) Cualquier otra obligación que resulte de lo dispuesto en la presente Ordenanza.

2. Consecuentemente a sus deberes, las personas usuarias tienen prohibido:

a) Obstaculizar la circulación de las demás personas usuarias en el interior de los vehículos. Una vez adquirido o validado el título de transporte, éstas deben dirigirse a los asientos o zonas libres del autobús. A tal efecto procurarán situarse en la parte trasera del autobús para no obstaculizar el transito del resto de personas usuarias.

b) Forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos, o manipular sin causa justificada, cualquier dispositivo, en particular los de seguridad y socorro instalados en el vehículo para utilizar en caso de emergencia.

c) Molestar a la persona conductora del vehículo de forma que pueda distraerla de sus funciones de conducción.

d) Viajar en sitios no habilitados para ello.

e) Alterar el orden u ofender a los demás viajeros, personal de la empresa prestataria o de inspección del Ayuntamiento.

f) Acceder al autobús con animales en condiciones diferentes a las establecidas en el artículo 21 de esta Ordenanza.

g) Llevar bultos u objetos que se opongan a lo establecido en el artículo 21 de esta Ordenanza.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 25

h) Llevar consigo materias susceptibles de explosión o inflamación.

i) Utilizar aparatos de sonido que molesten a las demás personas usuarias.

j) Arrojar objetos por las ventanillas y dentro de los vehículos.

k) Escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los vehículos.

l) Fumar, consumir bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en el vehículo.

m) Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad y practicar la mendicidad en el interior del vehículo.

n) Vender bienes o prestar servicios dentro de los vehículos sin autorización.

o) Realizar, con carácter general, todas aquellas acciones que perturben el correcto desenvolvimiento del servicio de transporte.

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

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

r) Presionar el pulsador de parada solicitada para descender del autobús con antelación suficiente, haciéndolo cuando este se encuentre detenido en la parada y por las puertas destinadas al efecto, y, en todo caso, en las paradas de final de trayecto, excepto en aquellas líneas en que esté expresamente autorizado.

s) Los viajeros a efectos de identificación, deberán portar junto con la tarjeta de movilidad, según el caso, el DNI/NIE/pasaporte que les permita identificarse como titulares de la misma.

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

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

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

w) Está prohibido el acceso al autobús de quienes se hallasen en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

x) Incumplir y no respetar las recomendaciones del Ministerio de Sanidad y de las autoridades sanitarias de la comunidad autónoma.

TÍTULO VI. DE LA INSPECCIÓN Y CONTROL

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 19 de 25

Artículo 32. Inspección y control a la empresa prestataria.

1. Corresponde al Ayuntamiento de Mijas la vigilancia e inspección del servicio público de transporte urbano regular de viajeros por autobús, a los efectos de asegurar que la empresa operadora cumple con los derechos y obligaciones de los usuarios y de los conductores-perceptores establecidos en el presente reglamento, así como con el resto de las disposiciones que sean de aplicación al servicio.

Artículo 33. Personal de la empresa prestataria.

1. El personal de la empresa prestataria estará autorizado para vigilar e inspeccionar el cumplimiento por las personas usuarias, de las obligaciones y prohibiciones establecidas en esta Ordenanza, sin perjuicio de su supervisión por parte del Área competente en materia de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Mijas.

Dicho personal deberá dar cuenta de las infracciones detectadas mediante la formulación de la correspondiente denuncia, que dará lugar, si procede, a la apertura de expediente sancionador por el órgano competente del Ayuntamiento de Mijas. Cuando ejercite estas funciones estará provisto del documento acreditativo de su condición, que deberá exhibir si le es requerido.

En particular, el personal de la empresa prestataria vigilará que cada persona usuaria lleve su título de transporte, efectuando los oportunos controles y denuncias. Asimismo, podrá impedir el acceso o, en su caso, obligar a abandonar el autobús a todo aquél que infrinja las disposiciones contenidas en esta norma y, en general a quien, de palabra u obra, ofenda al decoro de los demás, altere el orden o produzca disturbios.

En casos de necesidad, para un eficaz cumplimiento de su función, podrá solicitar el apoyo de la Policía Local.

Artículo 34. Vigilancia e inspección.

1 Para la realización de las tareas de vigilancia e inspección a que se refiere este Titulo, además del personal propio de la empresa operadora, el Ayuntamiento de Mijas podrá concertar con terceras empresas externas los contratos de servicios que tenga por conveniente, en los términos que se establezcan en la documentación contractual que rija el servicio.

TÍTULO VII. DE LAS PARADAS Y RECORRIDO.

Artículo 35. Paradas, horarios, frecuencias e itinerarios.

1. El servicio de transporte se ajustará en sus horarios, frecuencias, paradas e itinerarios, a lo indicado en los Pliegos de Condiciones Técnicas y en el propio contrato público.

2. El Ayuntamiento podrá modificar los horarios y frecuencias, bien de forma temporal, por motivos circunstanciales, o bien de forma definitiva, según se establezca en los Pliegos de Condiciones Técnicas, Pliegos Administrativos o cualquier otro documento que lo acredite. De tales cambios se proporcionará la información oportuna a los usuarios.

TÍTULO VIII. DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 36. Control de calidad.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 20 de 25

1. Corresponde al Ayuntamiento de Mijas el establecer el control de calidad del servicio público de transporte urbano regular de viajeros por autobús, a los efectos de asegurar que la empresa operadora cumple con los estándares mínimos de calidad en el servicio prestado a los usuarios, así como con el resto de las disposiciones que sean de aplicación al servicio.

2. Para ello el Ayuntamiento podrá realizarlo con medio propios o por medio de la contratación de una empresa ajena, esta contratación se realizará a tenor de lo establecido en la ley con contrato público.

Artículo 37. Hojas de reclamaciones.

1. Los usuarios podrán presentar reclamaciones relativas al funcionamiento del servicio mediante las correspondientes hojas de reclamaciones que la empresa operadora pondrá a su disposición a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente, según anuncio ajustado al modelo oficial.

2. Las hojas de reclamaciones, según modelo oficial, en el que figuran las instrucciones para la cumplimentación y tramitación de las reclamaciones.

3. El procedimiento administrativo de la reclamación a través de las hojas de reclamaciones se regirá por lo establecido en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, del Gobierno de Andalucía, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

4. En ningún caso se admitirán denuncias anónimas.

5. En todas aquellas reclamaciones en las que conste la identidad de la persona que las haya formulado, se le enviará por la empresa operadora un acuse de recibo en el plazo máximo de setenta y dos horas, por el medio que indique el usuario en su reclamación (correo electrónico, fax, etc.). Una vez tramitada la misma, se comunicará a la persona firmante la resolución adoptada en el plazo máximo de quince días.

6. Si el reclamante no estimara satisfecha de modo adecuado su reclamación, podrá plantear la cuestión al Ayuntamiento. A tal efecto, deberá aportar la documentación de que disponga sobre la reclamación efectuada y la decisión adoptada por la empresa operadora. Ello surtirá el efecto de la iniciación de un procedimiento administrativo, estando en cuanto a la solicitud de informes, plazo de resolución e interposición de los recursos que procedan contra la resolución y demás cuestiones que se atengan al mismo, a lo establecido en la normativa sobre procedimiento administrativo común.

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

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

TÍTULO IX. DEL RÉGIMEN SANCIONADOR.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 21 de 25

El incumplimiento por parte de los usuarios de las prohibiciones y obligaciones que prevé esta ordenanza será objeto de sanción conforme establece la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía.

El operador del servicio público del transporte urbano por autobús de Mijas, a través de los empleados destinados al efecto, denunciará ante el Ayuntamiento de Mijas las infracciones que se cometan por los usuarios.

Artículo 38. Sujetos responsables.

1. La responsabilidad administrativa por las infracciones a lo dispuesto en la presente Ordenanza recaerá directamente en la persona o personas autoras del hecho en que consista la infracción. En el caso de las personas menores de edad y mayores incapacitados, los padres, tutores o cuidadores legales.

2. La empresa operadora del transporte urbano, sin perjuicio de que esta pueda deducir la acción que resulte procedente contra la persona a la que sea materialmente imputable la acción u omisión en que consista el hecho que constituya la infracción.

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

Artículo 39. Competencia y procedimiento sancionador.

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

2. El procedimiento para sancionar las infracciones tipificadas en esta Ordenanza se ajustará a lo dispuesto por la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas* y la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común* y en su normativa de desarrollo, en su caso las especificaciones previstas para el procedimiento sancionador en las normas en materia de transportes o en las correspondiente Ordenanza Municipal.

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

Artículo 40. Infracciones.

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 k) de la *Ley 2/2003 de 12 de mayo de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Andalucía*, constituyen infracciones leves, el incumplimiento por las personas usuarias de las obligaciones establecidas en esta Ordenanza, y en particular las siguientes conductas:

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

Este apartado comprende:

- El acceso y viaje en autobús sin billete o tarjeta multiviaje.
- La utilización indebida y fraudulenta de titulo nominativo de transporte, Tarjeta

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 22 de 25

Municipal de Movilidad.

- El incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 13, de esta Ordenanza, para el acceso de más de un viajero con cargo a un solo título de transporte.

b) Ocupar asientos reservados para personas de movilidad reducida habiendo sido requeridos para desalojarlos por el personal de la empresa prestataria.

c) Escribir, pintar o ensuciar el interior o exterior de los autobuses.

d) Dañar los elementos fijos o móviles, adscritos a la explotación del servicio.

e) Realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la salud de las personas.

f) Fumar, consumir bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas en el vehículo.

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

h) Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de acceso al vehículo o de cualquiera de sus compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por el personal de la empresa transportista.

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

j) Alterar el orden o desarrollar un comportamiento incorrecto o irrespetuoso con el resto de personas usuarias, personal de la empresa prestataria o del Ayuntamiento.

k) Llevar bultos u objetos que se opongan a lo establecido en el artículo 21 de esta Ordenanza, o materias susceptibles de explosión o inflamación.

l) Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad dentro de los autobuses.

m) Vender bienes o prestar servicios dentro de los vehículos sin autorización.

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

o) Molestar a la persona conductora mientras el vehículo esté en marcha.

p) En general, el incumplimiento de cuantas obligaciones se deriven de la presente Ordenanza.

Artículo 41. Sanciones.

Las infracciones tipificadas en la presente ordenanza se sancionarán según los límites de sanciones económicas que se establece en el art. Las infracciones tipificadas en la presente ordenanza se sancionarán según los límites de sanciones económicas que se establece en el *art. 44 Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía,*

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 23 de 25

a) Infracciones muy graves: de 4001 a 6.000 euros.

b) Infracciones graves: de 270,01 euros a 1.380 euros.

c) *Infracciones leves:* de hasta 270 euros.

Asimismo, tienen carácter leve las demás infracciones a las normas previstas en esta ordenanza, así como las acciones u omisiones tipificadas como graves cuando por su escasa significación, trascendencia o perjuicio ocasionado a terceros no deban ser calificados como tales.

En el caso de la práctica de la mendicidad dentro de los vehículos, se procederá al desalojo de la persona en la parada siguiente al momento en el que se detecten los hechos.

Artículo 42. Graduación de las sanciones.

La cuantía de la sanción que se imponga, dentro de los límites establecidos en el artículo anterior, se graduará atendiendo a la repercusión social de la infracción, intencionalidad, reincidencia, reconocimiento de la infracción, daño causado, en su caso, y beneficio ilícitamente obtenido.

Se entiende por reincidencia, la comisión por el responsable de la misma infracción por la que haya sido sancionado por resolución firme en vía administrativa en el plazo de un año.

Artículo 43. Prescripción.

1. Las infracciones y sanciones previstas en esta Ordenanza prescribirán, de conformidad con lo previsto en los artículos 43 y 50 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía.

2. El cómputo del plazo de prescripción de la infracción se iniciará en la fecha en que se hubiese cometido la misma.

3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento por parte de la persona interesada, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes, por causa no imputable al presunto responsable.

Artículo 44. Ejecución de las sanciones.

En la ejecución de las sanciones será de aplicación lo previsto de por la *Ley 40/2015 , de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas* y *la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común* y en su normativa de desarrollo, así como en las demás normas aplicables a las ejecuciones forzosas.

El plazo máximo de resolución y notificación será de 6 meses.

Artículo 45. Recursos contra las sanciones.

Contra el acto resolutorio de los expedientes sancionadores se podrá interponer recurso contencioso-administrativo, así como los recursos en vía administrativa que legalmente correspondan.

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 24 de 25

DISPOSICIÓN ADICIONAL. Aspectos de Igualdad.

Todos los términos en género masculino que contiene esta norma se entienden referidos tanto al género femenino como al masculino.

DISPOSICIÓN FINAL. Entrada en vigor

La presente Ordenanza entrará en vigor, una vez cumplidos los requisitos establecidos en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Mijas a la fecha de la firma electrónica.

LA ALCALDESA-PRESIDENTA

Cód. Validación: 797XPTTQ7G6R6GDSJ3MMHLPT7
Verificación: https://mijas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 25 de 25