

Área de Presidencia**Servicio Administrativo de Movilidad y Proyectos Estratégicos****ANUNCIO****2762****59340**

Se hace público para general conocimiento que el Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, en sesión plenaria celebrada el día 25 de enero de 2019, acordó la aprobación inicial del Reglamento Insular de Viajeros. Teniendo en cuenta que no se han presentado reclamaciones o sugerencias, se considera definitivamente aprobado el indicado Reglamento, a la vista del precitado Acuerdo del Pleno Corporativo en cumplimiento de las previsiones del artículo 49 Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

De conformidad con lo establecido en los artículos 70.2 y 85.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, en cuanto a publicación y entrada en vigor del presente Reglamento, en concordancia con el artículo 82.2 de Ley 8/2015, de 1 de abril, reguladora de los cabildos insulares, se publica íntegramente el Reglamento Insular de Viajeros, con el siguiente tenor literal:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La ordenación legislativa del transporte por carretera en nuestra comunidad autónoma se lleva a cabo, tras una larga andadura desde la aprobación del Estatuto de Autonomía, mediante la Ley 13/2007, de 17 de mayo, de Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias, la cual define artículo 7.1.d) la competencia del Cabildo Insular de Tenerife para establecer y prestar servicios públicos de transporte por carretera no urbanos. Es precisamente la titularidad del servicio público, lo que le confiere al Cabildo Insular la potestad reglamentaria de definirlo, regulando sus condiciones generales de utilización, así como los derechos y deberes de los usuarios del mismo. Se trata de una potestad que ha de ejercerse en el marco de la ordenación básica establecida por la Comunidad Autónoma, y en su caso, por el Estado.

Nuestra ley territorial, además de definir al transporte regular como servicio público esencial, impone a los Cabildos Insulares la consecución de una serie de objetivos entre los que merece la pena destacar, además de la satisfacción de la demanda de movilidad de la población en general, la de los estratos sociales más desfavorecidos y la de aquellos colectivos que presentan algún tipo de movilidad reducida o demanden un transporte adaptado. Los expresados requerimientos de la ley canaria son perfectamente coherentes con las directrices políticas marcadas por la Unión Europea, a saber, atención a la discapacidad y a las situaciones de exclusión social.

Ambos aspectos vienen a configurar el sistema de transporte regular no como un fin en sí mismo, sino, bien al contrario, como un instrumento al servicio de la igualdad de oportunidades. Asimismo, la Unión Europea, con el proyecto de reglamento sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, pretende colocar a los usuarios en el centro de la política de transportes estableciendo una serie de derechos y garantías frente a los operadores, a fin de que sean incorporados el ordenamiento de cada uno de los estados miembros.

Por ello, el presente Reglamento Insular de Viajeros incorpora las directrices emanadas de la UE y de la propia legislación territorial, a fin de ofrecer al ciudadano de nuestra isla unas condiciones de movilidad ajustadas a nuestro tiempo y espacio político.

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Reglamento regula las condiciones generales de utilización de los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera de carácter interurbano en la Isla de Tenerife.

El presente Reglamento es de obligado cumplimiento para el Operador que presta el servicio público y sus empleados, estableciendo los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio, quienes deberán observar también las demás disposiciones de carácter general que sean de aplicación, y especialmente con las normas dictadas al efecto por el Cabildo Insular de Tenerife.

CAPÍTULO II

Títulos de Transporte

Artículo 2. Obligación de portar título de transporte suficiente.

Todo viajero deberá estar provisto de un título de transporte suficiente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, que deberá someter al control de entrada en el vehículo y conservar a disposición del personal de inspección durante todo el trayecto.

Se exceptúan de esta obligación los niños hasta cuatro años que no ocupen asiento, y en un máximo de dos por adulto.

Artículo 3. Validez y utilización de los títulos de transporte.

1. Son títulos de transporte suficientes los que en cada momento hayan sido aprobados por la Autoridad de Transportes o por el órgano competente del Cabildo Insular de Tenerife, y figuren en el vigente cuadro tarifario.

2. Los títulos de transporte serán de utilización personal, salvo en el caso de que las propias condiciones del título permitan su uso plural, en cuyo caso deberá quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo.

Artículo 4. Adquisición del billete a bordo de la Guagua.

En el caso de adquisición del billete a bordo de la Guagua, el viajero deberá abonar con moneda fraccionaria el importe exacto de la tarifa vigente; no obstante el Operador podrá adoptar las medidas necesarias para que su personal pueda realizar la devolución de moneda, siempre y cuando el importe a devolver no exceda de 10 euros.

Por razones de seguridad y a efectos de evitar robos o hurtos, a partir de las 22:00 horas y hasta las 05:00 horas, se cobrarán en el importe exacto del billete.

Artículo 5. Comprobación del título de transporte.

El viajero deberá comprobar, en el momento de su adquisición, que el título de transporte adquirido es el adecuado, y, en su caso, que la devolución de moneda recibida es la correcta. En el supuesto de utilización de títulos multiviaje o de validez temporal, el viajero vendrá obligado a validar el título en los equipos de cancelación dispuestos al efecto a bordo de los vehículos y a comprobar, en su caso, que la cancelación u operación de control ha sido realizada correctamente y corresponde a los datos del viaje que realiza.

Artículo 6. Utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte.

Los títulos de transporte serán retirados en el control de entrada al vehículo o por el personal de inspección, cuando su uso sea personal y no se acredite la identidad por el viajero. Se entregará al usuario un justificante de dicha retirada, donde figurará el motivo de la misma.

CAPÍTULO III

Derechos y Obligaciones

SECCIÓN 1ª. DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Artículo 7. Derechos de los viajeros.

1. Los viajeros serán titulares de los derechos establecidos en las disposiciones vigentes en materia de transportes, y específicamente de los establecidos en este capítulo, así como de los que resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.

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

a) A ser transportado si porta un título de transporte suficiente, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, conforme a las tarifas y requisitos vigentes.

b) A recibir un trato correcto por parte del personal del Operador, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los clientes, en asuntos relacionados con el servicio.

c) A solicitar y obtener las hojas de reclamaciones en los puntos que se determinan en el artículo 22 del presente Reglamento, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio.

d) A efectuar reclamaciones contra el Operador, sin perjuicio de la posibilidad de utilización de otras vías, y a recibir contestación de aquéllas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

- e) A ser informado sobre las características de prestación del servicio de transporte, en los términos previstos en el artículo 12.
- f) A que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en las debidas condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- g) A estar amparado por los Seguros Obligatorios afectos a la circulación de vehículos de transporte regular de viajeros.
- h) A obtener el reintegro del importe del viaje, en los términos del artículo 21.
- i) A portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros, a juicio del conductor y cuyas medidas no excedan de 100 x 60 x 25 cm.
- j) Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta delantera destinada al acceso de viajeros, salvo que las Guaguas incorporen dispositivos especiales de adaptación para ellas.
- k) Las personas invidentes o afectadas por deficiencias visuales de carácter grave o severo, acompañadas de perros guía, podrán acceder con éstos a los vehículos, en los términos establecidos en la normativa aplicable, relativa a accesibilidad y supresión de barreras físicas.
- l) Transportar pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en transportines que no excedan de 60 x 35 x 35 cms. Y que no superen los 10 kg. de peso. Los transportines pueden ser tanto modelos rígidos como flexibles, siempre y cuando vayan cerrados y seguros.
- m) A ser indemnizados por los daños que puedan sufrir, de acuerdo a la legislación vigente.
- n) Cualquier otro derecho que le otorguen las leyes y/o reglamentos de aplicación.

SECCIÓN 2ª OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

Artículo 8. Obligaciones generales.

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

2. Los viajeros se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los demás viajeros o la de los trabajadores del Operador, así como de aquellos otros comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para los viajeros o para los empleados del Operador. Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o en cualquier forma perjudiquen el

patrimonio del Operador. En todo caso, deberán atender las indicaciones que formule el conductor y, en su caso, el personal del Operador, en relación con la correcta prestación del servicio y las condiciones de seguridad que deben ser observadas durante el mismo, así como lo indicado a tal fin en los carteles colocados en los vehículos o estaciones de transporte.

Artículo 9. Obligaciones específicas.

Serán además obligaciones de los viajeros:

- a) Portar título de transporte suficiente sometido a control de entrada en los términos establecidos en este Reglamento, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición de los empleados del Operador.
- b) Solicitar con antelación suficiente la parada del vehículo para ascender o descender del mismo, haciéndolo cuando este se encuentre detenido en la parada, respetando para subir a la Guagua el turno que le corresponda según el orden de llegada a la parada, absteniéndose de ascender cuando haya sido advertido por el conductor de que el vehículo está completo.
- c) Acceder a la Guagua por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de descenso, salvo en los vehículos y en las horas en las que el Operador tenga establecido lo contrario.
- d) Descender del vehículo por las puertas destinadas al efecto y en todo caso en las paradas de final de trayecto.
- e) Respetar las reservas de asiento para personas de movilidad reducida.
- f) No obstaculizar la circulación de los demás viajeros en el interior de los vehículos.
- g) Tratar a los vehículos con el mayor cuidado, absteniéndose de manipular, sin causa justificada, cualquier dispositivo, en particular los de seguridad y socorro instalados en el vehículo para utilizar en caso de emergencia.
- h) No escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los vehículos. No tirar o arrojar desperdicios.
- i) No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- j) Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con los restantes viajeros o con los empleados del Operador.
- k) Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- l) No fumar, ni consumir bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas dentro de los vehículos.
- m) Se prohíbe subir a la Guagua en estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes.

- n) Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
- ñ) No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- o) No utilizar radios, móviles u otros aparatos con reproductor de sonido a un volumen que pueda resultar molesto a los demás usuarios.
- p) No viajar en los sitios no habilitados para ello.
- q) No se permite el acceso con patines puestos al interior de las Guaguas.
- r) Por cuestión de higiene y decoro, no está permitido el acceso sólo en ropa de baño, con el torso desnudo o sin camiseta así como con ropa mojada, excepto por motivos de lluvia. Tampoco se permitirá el acceso descalzo, o en condiciones personales, que a juicio del conductor, no sean apropiadas para la realización del viaje.
- s) En caso de viajar de pie, deberán sujetarse a las barras y elementos situados en el interior de los vehículos.
- t) No deberán portar armas, salvo los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que viajen en servicio, ni transportar mercancías u objetos peligrosos, que pudieran comprometer la seguridad del resto de viajeros.
- u) Deberán sentarse correctamente, sin colocar los pies encima de los asientos, de tal manera que se respete el espacio de los demás pasajeros.
- v) Cualquier otra que resulte de lo dispuesto en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en cada momento.

SECCIÓN 3ª OBLIGACIONES DEL OPERADOR

Artículo 10. Información.

El Operador se ocupará de que los clientes sean informados sobre las características de prestación del servicio de transporte, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada mediante los procedimientos que en cada momento se articulen. El Cabildo Insular de Tenerife, en el ámbito de sus respectivas competencias, velará para asegurar el adecuado desarrollo de este derecho de los viajeros.

Artículo 11. Paradas.

1. En las paradas donde exista soporte para ello, figurará el horario diario de inicio del primer y último viaje en cada cabecera de línea, expresado en horas y minutos, así como el número de línea y de itinerario. En función de las características de cada línea, el Operador ampliará progresivamente esta información con planos de la red o con cualquier otro tipo de información adicional, recabando la colaboración del Cabildo Insular de Tenerife y Ayuntamientos afectos, en el ámbito de sus competencias.

2. Para realizar cualquier tipo de trabajo en las paradas de guaguas, así como para construir y reedificar en la zona de servidumbre, para realizar en dicha zona cualquier tipo de obras e instalaciones fijas o provisionales, cambiar el uso o destino de las mismas y plantar o talar árboles y, en general, realizar cualquier actividad que implique algún riesgo o limitación a los servicios de líneas regulares, sus terrenos, instalaciones o dependencias, las Administraciones Públicas competentes deberán requerir informe previo al Cabildo Insular de Tenerife, quien a su vez podrá solicitar al Operador que informe sobre las condiciones en las que deba ser realizada la actividad, para evitar riesgos adicionales o molestias a los viajeros.

Artículo 12. Vehículos.

En los vehículos figurará expuesto un extracto de las disposiciones más relevantes del mismo, informándose de la existencia de Hojas de Reclamaciones en los Intercambiadores y Estaciones.

Asimismo los vehículos portarán, tanto en su exterior como en su interior, los elementos de identificación que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 13. Cambio de tarifas.

Cuando se autorice, por parte del Cabildo Insular de Tenerife, un cambio de tarifas por modificación de los precios, de los tipos de títulos o de sus condiciones de utilización, se anunciará oportunamente a los clientes. También se informará de las condiciones para el canje de los títulos anteriores, siempre que la resolución del Cabildo Insular de Tenerife autorice dicho canje.

Artículo 14. Modificación o suspensión del servicio.

Desde que el Cabildo Insular de Tenerife tomase la decisión de realizar modificaciones o suspensiones del servicio de carácter sustancial, o autorizara al Operador al realizarlos, deberán comunicarse a los usuarios en un plazo de 72 horas.

En el supuesto de que las modificaciones o suspensiones no fueran sustanciales, el plazo de comunicación a los usuarios será de 48 horas de antelación. Quedarán excluidas de dichos plazos, las modificaciones y suspensiones imprevistas y motivadas por causas ajenas al Operador.

Se considerarán modificaciones o suspensiones sustanciales, aquellas que supongan la supresión y/o adición de paradas a una ruta, así como los cambios y/o suspensión de los días en que se presta el servicio de una línea.

Se consideran modificaciones o suspensiones no sustanciales, aquellas que impliquen cambio de horarios o frecuencia de una línea.

Artículo 15. Condiciones de seguridad e higiene.

Tanto los vehículos como las instalaciones que sean propiedad del Operador, se deberán mantener en buen estado y cumplir con la normativa vigente de seguridad e higiene.

Los vehículos serán objeto de las limpiezas periódicas necesarias para el cumplimiento de la normativa sobre condiciones de seguridad e higiene, de igual modo, se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por la normativa vigente.

Los vehículos afectos al servicio descrito en el Capítulo I, deberán contar con las homologaciones legalmente establecidas, cumplir con las prescripciones técnicas que permitan su correcto estado de funcionamiento y estar al corriente del cumplimiento de las inspecciones técnicas obligatorias.

Artículo 16. Videovigilancia a bordo.

El operador debe informar a los clientes de que se está efectuando una captación de imágenes, conforme a los distintivos específicos en base al modelo facilitado por la Agencia Española de Protección de Datos y las Autoridades autonómicas de protección de datos.

Este distintivo debe estar ubicado, al menos, en todos los accesos de los vehículos que tengan instaladas videocámaras.

La grabación en los vehículos del operador, responde a motivos de seguridad de los viajeros, así como del ejercicio de las facultades empresariales establecidas en el artículo 20 del Estatuto de los Trabajadores, todo ello conforme a la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

A su vez, el operador debe tener impresos a disposición de los interesados, con la siguiente información:

1. Existencia del fichero o tratamiento de datos de carácter personal, motivo de la captación de las imágenes y destinatarios finales de la grabación o de la información resultante.
2. La identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento, para que cualquier persona pueda dirigirse a este.
3. Se garantizará la cancelación de las imágenes en el plazo establecido en la normativa aplicable.

El operador, como responsable del tratamiento del dato, debe proveer de impresos y procedimientos para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición por cualquier individuo afectado.

Artículo 17. Conducción de los vehículos.

Los conductores contratados por el Operador, deberán prestar sus servicios conforme lo dispuesto en el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y

Seguridad Vial, en sus Reglamentos de desarrollo y en el Código de Circulación o las normas que los sustituyan.

Artículo 18. Obligaciones de los empleados.

1. Los empleados del Operador mantendrán en todo momento un trato correcto con los viajeros, atendiendo con amabilidad y corrección las peticiones de ayuda, de información o de reclamación que les sean solicitadas.

2. Los empleados prestarán atención al cumplimiento íntegro de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación del Operador hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto a los viajeros resulten de su normativa interna.

Artículo 19. Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.

1. El Operador estará obligado al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en los transportes públicos.

2. Las sillas de personas de movilidad reducida accederán a las Guaguas por el lugar o puerta habilitada para ello y una vez esté accionada la rampa o elevador de acceso, situándose en el lugar habilitado para ello, debiendo hacer uso de las medidas de seguridad establecidas en la ficha técnica del vehículo.

El número máximo de sillas de personas de movilidad reducida que podrán acceder a la Guagua lo determinará la ficha técnica del vehículo y tendrán preferencia en el acceso frente al resto de usuarios.

3. Las bicicletas, tanto plegables como no plegables, deberán depositarse en el maletero del vehículo en todo caso. En aquellas guaguas que no cuenten con maletero, los viajeros podrán ubicar las bicicletas, siempre que sean plegables, en los sitios habilitados para las sillas de personas de movilidad reducida, debidamente amarradas con los cinturones previstos para ello, y sólo cuando dichos asientos no se encuentren ocupados por sillas de ruedas, que siempre tendrán preferencia. El número máximo de bicicletas plegables que puedan transportarse en el interior del vehículo dependerá de la capacidad del sistema de anclaje, y deberá venir indicado expresamente en cada caso.

4. Los niños de hasta tres años de edad podrán viajar en coches, sillas o carritos (individual o tandem) desplegados en aquellas Guaguas diseñadas para permitir el transporte de viajeros de pie, disponiendo por tanto de zonas habilitadas al efecto, siempre que estas no estén previamente ocupadas, valoración que será realizada en el momento del acceso, por el conductor del vehículo. El adulto que les acompañe será el responsable de adoptar las medidas de seguridad que eviten su desplazamiento y que establezca la Autoridad competente en materia de Transportes, o, en su caso, el órgano competente del Cabildo Insular de Tenerife.

No se abonará ningún recargo por esta prestación. En todo caso, no se permitirá el acceso de coches o sillas no plegados que no transportan niños. Accederán por la segunda puerta sin que sea obligatorio accionar la rampa o elevador en las guaguas que dispongan del mismo.

Artículo 20. Daños a los viajeros.

1. El Operador tendrá concertados los seguros legalmente establecidos para la actividad descrita en el Capítulo I, con el fin de asegurar los daños personales y materiales imputables al mismo que se produzcan a los viajeros, los que serán a cargo del seguro concertado, salvo en caso de responsabilidad del perjudicado o de tercero.

2. Cuando se produzcan daños personales o materiales a los viajeros en el interior de los vehículos, aquéllos deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a los conductores de los vehículos. Para que sea exigible la reparación o indemnización deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto.

3. La responsabilidad del operador por los daños o pérdidas que sufran los equipajes como consecuencia de accidentes, salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones más favorables para el viajero, estará limitada a 450 euros por pieza de equipaje.

A los efectos anteriormente señalados, se entenderá por equipaje, cualquier objeto o conjunto de objetos que, a petición del viajero, acompañen a este durante el viaje a bordo de la bodega, la baca o remolque del mismo vehículo.

En el transporte de viajeros por carretera, el transportista será responsable de cuantos perjuicios a los viajeros puedan derivarse de su incumplimiento de las obligaciones y formalidades prescritas por las leyes y reglamentos de las Administraciones Públicas, así como de las actuaciones que, como consecuencia de dicho incumplimiento pueda adoptar la Administración, en todo el curso del viaje y a su llegada al punto de destino, salvo que pruebe que dicho incumplimiento ha sido consecuencia de una actuación llevada a cabo sin su consentimiento por alguno de los usuarios o viajeros.

4. Salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones diferentes, la responsabilidad de los porteadores de viajeros por las pérdidas o averías que sufran los equipajes de éstos estará limitada como máximo a 5 euros por kilogramo, hasta un importe máximo de 10 kg. La responsabilidad de dichos porteadores por los retrasos en la entrega no podrá exceder, salvo pacto en contrario, del precio del transporte.

La vigilancia de los bultos de mano corresponderá al viajero al que acompañan y, en consecuencia, serán de su cuenta los daños que éstos puedan sufrir mientras se encuentran a bordo del vehículo, salvo que pruebe la responsabilidad de la empresa transportista, en cuyo caso serán de aplicación las limitaciones anteriormente previstas en relación con los equipajes. En todo caso, se considerará responsable a la empresa transportista de la posible pérdida o deterioro de

los bultos de mano ocurrida en algún momento en que, con ocasión de una parada, todos los ocupantes hubieran abandonado el vehículo sin que, inmediatamente después, el conductor hubiera cerrado las puertas de acceso al mismo. A tal efecto, se entenderá por bulto de mano, todo pequeño objeto destinado al abrigo, adorno o uso personal que un viajero lleve consigo durante el viaje a bordo del habitáculo del vehículo.

La prueba del pacto de límites o condiciones de responsabilidad diferentes a los establecidos en los apartados de este artículo corresponderá a la parte que las alegue.

Las limitaciones de responsabilidad previstas en los apartados de este artículo no serán de aplicación cuando el daño se produzca mediando dolo del transportista.

Cuando se pacten límites superiores o condiciones de responsabilidad diferentes a las previstas en los apartados anteriores, el transportista podrá percibir una cantidad adicional sobre el precio del transporte en correspondencia al aumento de responsabilidad pactado. La cuantía de dicha participación adicional será libremente pactada por las partes.

Las limitaciones establecidas en los apartados anteriores serán también de aplicación a quienes por disposición legal asuman la posición de transportistas frente a los cargadores y usuarios.

Artículo 21. Devolución del importe del billete.

1. Si por causas imputables al Operador el viaje contratado no se realiza en su totalidad (suspensión o interrupción), el viajero podrá optar por recibir en metálico el importe correspondiente al valor del billete de transporte del que sea portador.

2. La devolución deberá solicitarse en las oficinas comerciales del Operador, inmediatamente después de producirse la anomalía y en cualquier caso dentro de las primeras doce horas de la primera jornada laboral siguiente al incidente.

3. No darán derecho a devolución los títulos de transporte que permitan la realización de un número ilimitado de viajes, o la libre circulación. Tampoco procederá el derecho a devolución cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea.

4. Para hacer uso del derecho a devolución, los viajeros que renuncien a continuar el viaje, deberán presentar un título de transporte suficiente, sometido al control de entrada correspondiente.

5. A los efectos de este artículo, no se entenderá suspensión o interrupción del servicio la desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad del Operador.

6. Los viajeros que adquieran el billete de transporte después de ser informados de la existencia de alguna suspensión o incidencia en el servicio, con la antelación prevista en el artículo 14, no tendrán derecho a la devolución de su importe.

Artículo 22. Libro de Reclamaciones.

1. El Operador pondrá a disposición de los clientes que lo soliciten Libros de reclamaciones en las Estaciones o Intercambiadores y en sus oficinas, en los que podrán exponer las procedentes reclamaciones, identificándose mediante su Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en vigor.

Dichos Libros, visados por la Autoridad de Transportes del Cabildo Insular de Tenerife o por el órgano competente de la Corporación Insular, constarán de hojas de reclamaciones numeradas correlativamente con las copias necesarias que garanticen la correcta tramitación de la reclamación, figurando en las mismas detalladamente tanto las instrucciones de cumplimentación como las de tramitación de las reclamaciones.

2. Si de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de desarrollo de la Ley 13/2007 de 17 de mayo, o en su normativa aplicable, el Cabildo Insular de Tenerife aprobara un Libro de Reclamaciones electrónico, el Operador deberá disponer de un formulario electrónico de hoja de reclamaciones su página web, debidamente numerado y formando parte de un Libro de Reclamaciones electrónico.

3. Formulada la reclamación por el cliente y recibida la misma por el Operador, se remitirá a la Autoridad de Transportes, u órgano competente del Cabildo Insular de Tenerife, en el plazo de quince días, en unión del informe o alegaciones que la empresa estime pertinentes sobre los hechos relatados por el reclamante, para su tramitación y resolución, de conformidad con lo establecido en la legislación de consumidores y usuarios.

Artículo 23. Comunicación de incidencias durante la prestación del servicio.

Las quejas y reclamaciones verbales se realizarán de forma que no afecte a la prestación del servicio, evitando sus interrupciones y respetando la función principal de conducción que corresponde al conductor del vehículo. En todo caso, la atención del conductor a las reclamaciones que se le formulen se hará de forma que no altere ni menoscabe la normalidad de la prestación del servicio ni perjudique al resto de los viajeros; si se dieran estas circunstancias, la reclamación se presentará en los Centros del Operador, en sus oficinas, y si se aprobase por la Autoridad de Transportes, u órgano competente del Cabildo Insular de Tenerife, a través del formulario electrónico al que se refiere el último párrafo del apartado anterior.

Artículo 24. Del personal de Inspección

1. El personal de Inspección del Operador, en el ejercicio de sus funciones está obligado a mostrar al público un correcto comportamiento y estricta disciplina en el cumplimiento de su deber, así como exigir al viajero el exacto cumplimiento de cuantas normas y disposiciones regulan el servicio de transporte público, denunciando a los infractores. Los usuarios deberán atender las

observaciones o recomendaciones que, en cada caso, pueda realizar dicho personal en relación con el modo de prestación del servicio.

2. Constituyen obligaciones del personal de Inspección, relacionadas directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, las siguientes:

- 1.- Dispensar un trato atento, educado y cordial a los usuarios y facilitarles la información de que dispongan y sea solicitada en relación con el servicio.
- 2.- Auxiliar a los viajeros que sufrieren cualquier tipo de accidente o indisposición a bordo de la Guagua o en el momento de acceso o descenso de la misma.
- 3.- Facilitar su número de identificación al usuario que lo solicite.
- 4.- Utilizar el vestuario adecuado que al efecto apruebe el Operador y presentar un estado de higiene y aseo acordes con el servicio público que se presta.
- 5.- Denunciar los incumplimientos del presente reglamento, mediante la redacción del correspondiente parte.
- 6.- En general, desarrollar cuantas acciones sean necesarias para la efectividad de los derechos que se reconocen a los usuarios y cumplimiento de las obligaciones que se les impone.

3. Funciones del personal de Inspección:

Todo el personal de Inspección, relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, y designado para ello, ostenta las siguientes funciones:

- 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 el auxilio de los agentes de la autoridad.
- 2.- Retener el título de viaje según el procedimiento establecido en el artículo 6, entregando el oportuno recibo.
- 3.- Solicitar la intervención de los agentes de la Autoridad con el fin de lograr que queden expeditos y libres, tanto el carril bus como las paradas, de los vehículos que indebidamente los ocuparen u obstaculizaran.
4. El personal de Inspección no está obligado a facilitar sus datos personales excepción hecha de su número de identificación, salvo ante los representantes de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo requirieran.

CAPÍTULO IV

Infracciones y Sanciones

Artículo 25. Infracciones.

Constituyen infracciones todas aquellas conductas que supongan el incumplimiento por los viajeros de las obligaciones que les correspondan, de conformidad con las normas aplicables a la Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias, y en todo caso, se calificarán como infracción grave, los siguientes apartados:

1. Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos.
2. Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de acceso al vehículo o de cualquiera de sus compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por el personal de la empresa transportista.
3. Hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.
4. Abandonar el vehículo o acceder a este fuera de las paradas, en su caso, establecidas al efecto, salvo causa justificada.
5. Realizar, sin causa justificada, cualquier acto susceptible de distraer la atención del conductor o entorpecer su labor cuando el vehículo se encuentre en marcha.
6. Viajar en lugares distintos a los habilitados para los usuarios.
7. Fumar en los vehículos y en lugares distintos a los habilitados a tal fin en estaciones de transporte en los términos que resulten de la normativa específica sobre la materia.
8. Viajar sin título de transporte o con título que resulte insuficiente en función de las características del viaje y condiciones de utilización previstas en la correspondiente concesión o autorización, así como el uso indebido del título que se posea.
9. Toda acción injustificada que pueda implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o estaciones de transporte.
10. El incumplimiento por parte del Operador de las obligaciones que le imponen normas aplicables a la ordenación del Transporte por Carretera de Canarias, serán tipificadas y sancionadas de conformidad con las mismas.

Artículo 26. Sanciones.

La comisión de las infracciones referidas en el artículo 25, serán sancionadas de conformidad con las normas aplicables a la ordenación del transporte por carretera de Canarias.

Artículo 27. Abono anticipado.

Formulada una denuncia por los Servicios de Inspección, si los infractores abonan el importe equivalente a la mitad de la cuantía de la denuncia formulada, en el plazo de 5 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la denuncia, se suspenderá el inicio del procedimiento sancionador. Esta medida sólo será aplicada en el caso de que el infractor no haya sido denunciado durante los 12 meses inmediatamente anteriores.

No obstante, el infractor podrá presentar las alegaciones que estime oportunas en el momento de abonar el importe de la denuncia y, en caso de estimarse, la cantidad abonada le será devuelta de forma íntegra.

Si el infractor no presenta alegaciones en el momento de abonar la denuncia, o presentando las mismas éstas no fueran aceptadas como justificativas del hecho denunciado, no procederá la incoación del correspondiente procedimiento administrativo sancionador, ni la devolución de la cantidad abonada con el ingreso de la cuantía de la multa reducida por parte del infractor, sin perjuicio de su derecho a interponer los recursos que procedan ante otras instancias.

Artículo 28. Sanciones. Competencia y procedimiento.

1. El órgano competente para acordar la incoación y resolver los procedimientos sancionadores previstos en este Reglamento es el que tenga atribuidas tales funciones en el Cabildo Insular de Tenerife, siempre que dichos incumplimientos estén referidos al transporte interurbano. El procedimiento se iniciará siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de denuncia.

2. El procedimiento para la imposición de las sanciones se ajustará a las reglas generales contenidas en las normas que regulen el procedimiento administrativo y las previsiones establecidas en las normas de aplicación a la ordenación del transporte por carretera de Canarias.

Artículo 29. Cuestiones penales incidentales.

En el supuesto de que la infracción pueda ser constitutiva de delito o falta, o en el caso de que la misma esté sujeta a un procedimiento penal en curso ante los Tribunales de Justicia, se suspenderá inmediatamente el procedimiento administrativo sancionador hasta que recaiga resolución definitiva en la causa criminal, cuya jurisdicción tendrá en todo caso carácter preferente.

Artículo 30. Indemnizaciones.

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

Artículo 31. Prescripción.

1. De conformidad con las normas aplicables a la Ordenación del Transporte por Carretera de Canarias.

a) Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año.

b) Las sanciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves al año.

2. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. En el caso de infracciones continuadas o permanentes, el plazo comenzará a correr desde que finalizó la conducta infractora.

3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, de un procedimiento administrativo de naturaleza sancionadora, reiniciándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

Artículo 32. Ejecución de las sanciones.

En la ejecución de las sanciones será de aplicación lo previsto en los artículos 97 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Santa Cruz de Tenerife, a 6 de mayo de 2019.

El Secretario General del Pleno, Domingo Jesús Hernández Hernández.- Vº. Bº. el Presidente, Carlos Alonso Rodríguez, firmado electrónicamente.