

## **ADMINISTRACIÓN LOCAL**

MÁLAGA

*Área de Gobierno de Ordenación del Territorio, Movilidad y Seguridad*  
*Área de Movilidad*

### **ORDENANZA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE VIAJEROS EN LA CIUDAD DE MÁLAGA**

#### PREÁMBULO

La Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, establece que los servicios urbanos de transporte de viajeros, atribuye a los municipios competencia con carácter general, para la gestión y ordenación de los servicios urbanos de transporte y de viajeros que se lleven a cabo dentro de sus respectivos términos municipales.

Por otra parte, los artículos 25.2 11), 26.1 a) y 86.3 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, establecen básicamente los marcos competenciales otorgados a los municipios en materia del servicio público de transporte que, además, se considera de prestación obligatoria.

Por último, el sistema legal competencial de la autonomía local puede ser, asimismo, concretado, de conformidad con el derecho de las corporaciones locales a intervenir, con la intensidad y alcance máximos, en el desarrollo normativo de los intereses de los diferentes colectivos sociales, sin que por ello hayan de alterarse sus específicas estructuras.

El contenido de la ordenanza se adecua a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. De este modo, la norma persigue un interés general al permitir asegurar el correcto funcionamiento de la administración local, dotándose a este Ayuntamiento de los recursos adecuados tanto para el normal funcionamiento de los servicios de competencia municipal, como para el cumplimiento del resto de obligaciones que le son propias. La norma no conlleva la restricción de derechos de los particulares, establece las medidas imprescindibles para cumplir su objetivo y quedan justificados suficientemente los objetivos que persigue.

#### TÍTULO PRIMERO

#### **Disposiciones generales**

##### Artículo 1

El excelentísimo Ayuntamiento de Málaga tiene asumido en régimen de monopolio la prestación del servicio de transportes urbanos. El servicio se gestiona directamente por el Ayuntamiento, en forma de sociedad mercantil, con capital social íntegramente municipal, a cuyo efecto tiene constituida la entidad Empresa Malagueña de Transportes, Sociedad Anónima Municipal (EMT, SAM).

## Artículo 2

La presente ordenanza tiene por objeto regular la prestación del servicio, las relaciones entre las personas usuarias y la EMT, SAM, y los derechos y deberes de aquellas.

## Artículo 3

El servicio de transporte urbano es de carácter público, por lo que tienen derecho a su utilización cuantas personas lo deseen, sin otras limitaciones que las condiciones y obligaciones que para el usuario señale la presente ordenanza y la legislación vigente en la materia.

## Artículo 4

Esta ordenanza será de aplicación para los usuarios y personal de la EMT, SAM. Asimismo, deberá ser tenido en cuenta por los usuarios de los servicios prestados por empresas concesionarias, en cuantas materias no estén reguladas específicamente en las condiciones de sus concesiones, o en el clausulado del convenio de aplicación, a pesar de las menciones expresas a la EMT, SAM o a su personal.

## TÍTULO SEGUNDO

### Organización del servicio

#### CAPÍTULO I

##### SECCIÓN 1.ª TRAZADO

## Artículo 5

El servicio de transporte urbano prestado por la EMT, SAM, ajustará su trazado a los proyectos técnicos que le sean autorizados por el excelentísimo Ayuntamiento de Málaga.

## Artículo 6

La red de líneas responderá, de acuerdo con los estudios técnicos correspondientes, a la demanda de las personas usuarias, recursos técnicos y económicos disponibles y criterios sociales que el Ayuntamiento determine. Una vez aprobada cualquier modificación, será difundida con antelación suficiente para general conocimiento.

## Artículo 7

Las sugerencias de la ciudadanía o de asociaciones respecto a modificaciones en la estructura de la red, serán canalizadas desde la respectiva Junta Municipal de Distrito al excelentísimo Ayuntamiento de Málaga, que, previo informe de la EMT, SAM y, en su caso, adoptará la resolución definitiva.

## Artículo 8

En todos los puntos de parada deberá hallarse información para la persona usuaria. A tal fin incluirá un esquema del recorrido de las líneas que incidan en dicho punto, así como horas de comienzo y finalización del servicio.

##### SECCIÓN 2.ª PARADAS

## Artículo 9

Las líneas regulares contarán en sus recorridos con el número y situación de paradas que determine la Dirección de la EMT, SAM, de conformidad con la política y directrices del excelentísimo Ayuntamiento de Málaga.

Estas paradas se clasifican como: de final de línea, de regulación y eventuales.

## Artículo 10

- a) Son paradas de final de línea, las que marcan el comienzo y término de su recorrido.
- b) Son de regulación, aquellas que determinan horarios sin que deban señalar inicio o final de línea.
- c) En las paradas eventuales, los vehículos quedarán estacionados, siempre que un usuario solicite descender del mismo, o cuando quien, debidamente situado en un punto de parada, desee ascender al autobús alzando la mano y su capacidad lo permita.

## Artículo 11

Las paradas de finales de líneas serán obligatorias y servirán para regularizar horarios. En ellas habrá de quedar el vehículo sin público, e indicarán su carácter de final. Las paradas que solo sean de regularización de horarios anunciarán esta circunstancia.

## Artículo 12

En las paradas de regulación es obligatoria estacionar, pero el vehículo no ha de quedar sin público, ya que no se interrumpe el recorrido emprendido por el usuario.

## Artículo 13

Las paradas eventuales quedarán señalizadas por líneas, aun cuando estuviesen emplazadas en el mismo lugar.

## Artículo 14

Cualquier alteración en la ubicación de una parada habrá de ser notificada al público, en la forma que prevé el artículo 6.

## Artículo 15

Queda prohibido el estacionamiento de autobús fuera de parada, salvo que se den circunstancias de fuerza mayor.

### SECCIÓN 3.ª TARIFAS

## Artículo 16

Las tarifas de aplicación en la EMT, SAM, serán aprobadas por los organismos competentes y en su tramitación serán aplicables los preceptos correspondientes de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local así como de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía. Asimismo, se observará lo dispuesto en el último apartado del artículo 20.6 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

## Artículo 17

Las tarifas que se perciben por las y los usuarios que utilizan el transporte urbano colectivo que ofrece la EMT, SAM tienen naturaleza de Prestación Patrimonial Públicas no Tributarias conforme lo dispuesto en la Disposición adicional primera de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria en concordancia con el artículo 20.6 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, añadiéndose un nuevo apartado 6 al artículo 20.

Al tratarse de prestaciones patrimoniales públicas no tributaras, su regulación se hará mediante ordenanza administrativa.

## Artículo 18

No serán válidas otras tarifas para la EMT, SAM, que las oficialmente aprobadas, cuyo importe habrá de ser abonado por los usuarios, sin otras excepciones que las expresamente consignadas en la presente ordenanza (artículos 83, 84, 85 y 86), o en la propia disposición que las acuerde.

Están obligados y obligadas al pago de las tarifas quienes se beneficien de los servicios o actividades, prestados por la utilización de los transportes públicos colectivos establecidos dentro del término municipal o soliciten la adquisición de los correspondientes títulos en los puntos de ventas habilitados o por los medios electrónicos admitidos. La obligación de pago de los precios nace cuando se haga uso de los vehículos adscritos a la prestación del servicio, dentro de los recorridos fijados a tal fin o cuando se adquiera el correspondiente título en los puntos de ventas habilitados o por los medios electrónicos admitidos.

## Artículo 19. Cuadro tarifario de prestaciones patrimoniales públicas no tributarias

Las tarifas por el concepto de prestaciones patrimoniales públicas no tributarias son las que se relacionan a continuación en función de las distintas modalidades:

TÍTULOS DE VIAJE	TARIFAS (SIN IVA)	TARIFAS (CON IVA)
BILLETE ORDINARIO	1,27 €	1,40 €
TARJETA TRASBORDO (10 VIAJES)	7,64 €	8,40 €
TARJETA MENSUAL (VIAJES ILIMITADOS)	36,32 €	39,95 €
TARJETA JOVEN (VIAJES ILIMITADOS 1 MES)	24,55 €	27,00 €
TARJETA ESTUDIANTE (VIAJES ILIMITADOS 1 MES)	24,55 €	27,00 €
TARJETA JUBILADO SUBVENCIONADA 27 (VIAJES ILIMIT. 1 MES)	24,55 €	27,00 €
TARJETA JUBILADO SUBVENCIONADA 10 (VIAJES ILIMIT. 1 MES)	9,05 €	9,95 €
TARJETA JUBILADO GRATUITA	0,00 €	0,00 €
TARJETA AYUDA AL EMPLEO (SUJETA A CONDICIONES ESTABLECIDAS POR EL I. M. F. E.)	-	-
TARJETA PMR (SUJETA A CONDICIONES ESTABLECIDAS POR EL ÁREA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL)	-	-
BILLETE LÍNEA A (AEROPUERTO)	3,64 €	4,00 €
ABONO ANUAL DE TRANSPORTE	263,64 €	290,00 €
ABONO ANUAL FAMILIAR (GRATUITA PARA UN/A HIJO/A HASTA 12 AÑOS PREVIO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS)	0,00 €	0,00 €

Los requisitos para poder acceder a las modalidades de títulos de viajes con precios especiales o gratuitos serán los siguientes:

### TARJETA JOVEN (viajes ilimitados 1 mes)

- Edad: Entre 16 a 25 años (ambos inclusive).
- Nacido o empadronado en Málaga capital y/o estudiante de enseñanza reglada en Málaga capital.

### TARJETA ESTUDIANTE (viajes ilimitados 1 mes)

- Edad: Entre 3 y 25 años (ambos inclusive)
- Estudiante de enseñanza reglada en Málaga capital

### TARJETA JUBILADO SUBVENCIONADA 27 (viajes ilimitados 1 mes)

- Para jubilados y jubiladas pensionistas a partir de 65 años o menores con incapacidad permanente absoluta de la seguridad social con pensiones superiores a 1.200 euros brutos mensuales empadronados en Málaga capital.

#### TARJETA JUBILADO SUBVENCIONADA 10 (viajes ilimitados 1 mes)

- Para jubilados y jubiladas pensionistas a partir de 65 años o menores con incapacidad permanente absoluta de la seguridad social con pensiones superiores a 850 euros hasta 1.200 euros brutos mensuales empadronados en Málaga capital.

#### TARJETA JUBILADO GRATUITA

- Para jubilados y jubiladas pensionistas a partir de 65 años o menores con incapacidad permanente absoluta de la seguridad social con pensiones hasta 850 euros brutos mensuales (hasta 1.700 euros brutos mensuales en el caso de la suma de pensiones de ambos cónyuges) empadronados en Málaga capital.

#### ABONO ANUAL DE TRANSPORTE

Estar empadronado en Málaga capital.

#### ABONO ANUAL FAMILIAR DE TRANSPORTE

- Estar empadronados en Málaga capital.
- Ambos miembros de la unidad familiar con abono anual de transporte.
- En el caso de familias monoparentales, será suficiente con un solo abono anual de transporte.

### SECCIÓN 4.ª BILLETES

#### Artículo 20

El pago del viaje se efectuará de acuerdo con la normativa en vigor para cada modalidad de viaje.

#### Artículo 21

Mientras la persona viajera permanezca en el vehículo deberá conservar el título válido de viaje, sin deterioro y en condiciones de control, y exhibirlo cuando sea requerido al efecto por los agentes únicos e inspectores de la empresa.

#### Artículo 22

El usuario que a requerimiento de personal debidamente autorizado no exhiba el título válido de viaje, será sancionado con multa en la cuantía que el órgano competente del excelentísimo Ayuntamiento o el Alcalde-Presidente acuerden.

### SECCIÓN 5.ª HORARIOS

#### Artículo 23

La dirección de la EMT, SAM, coordinará los servicios de acuerdo con los horarios y frecuencias de las distintas líneas, que podrán ser modificados en todo momento por fuerza mayor o caso fortuito, y siempre conforme al proyecto técnico de la empresa.

#### Artículo 24

El cuadro explicativo de horarios y frecuencias (general-teóricas) de todas las líneas deberá estar expuesto en los puntos de información de las mismas.

#### Artículo 25

Cualquier alteración de horario que la dirección de la EMT, SAM determine, será anunciada al público.

## Artículo 26

Las interrupciones de líneas serán subsanadas en el menor espacio de tiempo posible.

## Artículo 27

Si un vehículo interrumpe su servicio con motivo de algún incidente, los usuarios subirán al siguiente, utilizando el mismo título de viaje del vehículo anterior.

## Artículo 28

La regularización de los vehículos en línea, en las paradas destinadas al efecto, no supondrá un estacionamiento superior a cinco minutos.

## CAPÍTULO II

### CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

## Artículo 29

1. Los transportes urbanos por carretera se clasifican, según su naturaleza, en públicos y privados.

2. Son transportes públicos aquellos que se llevan a cabo por cuenta ajena, mediante retribución económica.

3. Son transportes privados aquellos que se llevan a cabo por propia cuenta, bien sea para satisfacer necesidades particulares, bien como complemento de otras actividades principales realizadas por empresas o establecimientos del mismo sujeto, y directamente vinculados al adecuado desarrollo de dichas actividades.

## Artículo 30

Los transportes públicos urbanos de viajeros pueden ser regulares o discrecionales.

Son transportes regulares los que se efectúan dentro de itinerarios preestablecidos, y con sujeción a calendarios y horarios prefijados.

Son transportes discrecionales los que se llevan a cabo sin sujeción a itinerarios, calendario ni horario preestablecidos.

## Artículo 31

Los transportes públicos urbanos regulares de viajeros pueden ser:

- a) Por continuidad, permanentes o temporales.
- b) Por su utilización, de uso general o de uso especial.

Los servicios regulares permanentes se llevan a cabo de forma continuada para atender necesidades de carácter estable.

Los servicios regulares temporales son destinados a atender tráficos de carácter excepcional o coyuntural y de duración temporalmente limitada, si bien puede darse en los mismos una repetición periódica, tales como los de ferias, playas, festividades, o con ocasión de aglomeración de público en determinados sectores.

Son servicios públicos regulares de uso general los que van dirigidos a satisfacer una demanda general.

Son servicios regulares de uso especial los que están destinados a servir, exclusivamente, a un grupo específico de personas usuarias, tales como empresas, organismos o grupos homogéneos similares.

**CAPÍTULO III****SERVICIOS ESPECIALES: SERVICIOS REGULARES TEMPORALES  
Y SERVICIOS REGULARES DE USO ESPECIAL****Artículo 32**

Los servicios regulares temporales son de carácter público, y tienen derecho a su utilización cuantas personas usuarias lo deseen, en las condiciones reglamentarias. Para atenderlos podrá disponerse, si así lo exigen las circunstancias, de vehículos de otras líneas regulares con menor demanda de viajeros, siempre que sus usuarios no queden desatendidos.

**Artículo 33**

Los servicios regulares de uso especial solo serán utilizados por las personas que determinen quienes los contraten.

**Artículo 34**

Las tarifas de los servicios regulares temporales habrán de ser acordadas por el consejo de administración de la EMT, SAM, fijándose su cuantía por viaje. Una vez aprobadas, serán anunciadas al público en la forma prevista en el artículo 6.

**Artículo 35**

El importe de los servicios regulares de uso especial se fijará en pesetas/kilómetros o mediante cobro por viaje, que en cada ocasión será determinado por la dirección de la empresa.

**Artículo 36**

La supresión de los servicios regulares temporales periódicos habrá de ser anunciada con idéntica publicidad a su establecimiento. En cuanto a sus condiciones, derechos y obligaciones regirán los preceptos de esta ordenanza y otros concordantes.

**Artículo 37**

Los servicios regulares de uso especial serán regulados por el propio acuerdo de su establecimiento y subsidiariamente por esta ordenanza.

**Artículo 38**

Los itinerarios, paradas, frecuencias, etc., de los servicios regulares temporales serán determinados por la Dirección de la EMT, SAM y anunciados en el momento de su establecimiento.

**CAPÍTULO IV****DE LOS VEHÍCULOS****SECCIÓN 1.ª DE LOS VEHÍCULOS EN GENERAL****Artículo 39**

Los vehículos prestarán servicios con las debidas condiciones de sanidad, limpieza y estado de conservación técnica, así como con revisión reglamentaria favorable de inspección técnica de vehículos.

**Artículo 40**

La limpieza exterior e interior de los vehículos habrá de ser esmerada, entendiéndose por tal, la que exige el respeto al usuario.

## Artículo 41

El estado de conservación técnica habrá de ser el idóneo para una correcta explotación, y escrupuloso en los elementos mecánicos del vehículo que puedan afectar a la seguridad de los viajeros, transeúntes y agentes únicos.

## Artículo 42

En general, la dirección de la EMT, SAM adoptará cuantas medidas redunden en bien del servicio, procurando que los vehículos se encuentren en perfecto estado y controlando especialmente aquellos órganos y elementos que directa o indirectamente puedan ser causa de accidentes.

### SECCIÓN 2.ª INTERIOR DEL VEHÍCULO

## Artículo 43

Los vehículos se encontrarán dotados de avisos en lugares visibles que anuncien:

1. Número de orden del vehículo.
2. Resumen de los derechos y deberes de los usuarios y del personal de empresa.
3. En el exterior, deberá llevar visible el número de orden y línea en la que presta servicio.

## Artículo 44

Los asientos del vehículo serán ocupados libremente por quienes accedan primero, sin reservas ni preferencias, salvo aquellas que se establezcan con carácter excepcional por decisión expresa y motivada de la empresa. En cualquier caso, los usuarios no podrán exigir viajar sentados.

## Artículo 45

Los vehículos estarán provistos de ventanillas que puedan abrirse o cerrarse a comodidad del usuario. En caso de disparidad de criterio entre personas viajeros, serán las circunstancias climatológicas las que primen sobre si se han de abrir o continuar cerradas.

Los vehículos con aire acondicionado en funcionamiento, deberán tener las ventanillas cerradas.

### CAPÍTULO V

#### INSTALACIONES FIJAS

## Artículo 46

Los refugios de paradas instalados por la EMT, SAM, deberán ser conservados por ésta en adecuado estado, que asegure su correcta utilización por el usuario.

La conservación y limpieza de los dispuestos por otras entidades concesionarias del excelentísimo Ayuntamiento de Málaga, serán de su responsabilidad.

## Artículo 47

Las señalizaciones de paradas deberán ser claras y colocadas en lugares visibles, procurándose unificación de diseño. Su contenido será conforme con la presente ordenanza y línea a que se encuentre afecta.

## Artículo 48

En todo caso, las acometidas de instalaciones fijas en la vía pública se llevarán a cabo sin contravenir los preceptos y ordenanzas municipales.



## TÍTULO TERCERO

### Personal del servicio

#### CAPÍTULO I

#### NORMAS GENERALES

##### Artículo 49

Todo el personal de la empresa que se encuentre directa o indirectamente relacionado con el usuario, deberá ir uniformado, de acuerdo con las normas que a tal efecto determine la dirección de la EMT, SAM y su convenio colectivo. En dicho sentido, pertenecen a la citada calificación de empleados, quienes desarrollen su trabajo ocasional o permanentemente en los vehículos de la empresa o en la vía pública.

##### Artículo 50

El personal a que se refiere el artículo que antecede actuará en todo momento con educación y respeto hacia el usuario, tratándolo con la debida atención y cortesía.

##### Artículo 51

Queda totalmente prohibido fumar en el interior del autobús.

##### Artículo 52

Entre los trabajadores se observará en todo caso el respeto mutuo, sin perjuicio de la atención a la situación jerárquica por razón del servicio, y eludirán cualquier discusión en acto de servicio.

##### Artículo 53

Si no coincidiese el criterio seguido por distintos trabajadores de la EMT, SAM, prevalecerá *in actu* la opinión del empleado de superior categoría, sin perjuicio de las responsabilidades a que dieren lugar las actuaciones.

##### Artículo 54

En caso de disparidad de criterio en cuanto al servicio entre un empleado de la EMT, SAM y un usuario, prevalecerá la decisión del primero, aunque tendrá posibilidad de denunciar el hecho si lo cree oportuno, de acuerdo con lo previsto en el artículo 95, y en todo caso, sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar.

##### Artículo 55

Ordinariamente, ningún trabajador podrá ser amonestado en acto de servicio, sino al término de su jornada de trabajo. Si la falta presuntamente cometida revistiese extrema gravedad o exigiera un remedio inmediato, será relevado tan pronto sea posible, con independencia de la categoría que ostente.

##### Artículo 56

Los ingenieros técnicos, jefes de tráfico, inspectores y agentes únicos, deberán velar por el cumplimiento de las normas y disposiciones vigentes que afecten a la prestación del servicio, comunicando, si procede, las infracciones a la autoridad.

**CAPÍTULO II****PERSONAL DE INSPECCIÓN****Artículo 57**

El personal de inspección tendrá por misión cuanto le sea encomendado por la dirección de la EMT y un convenio colectivo vigente. Constituirán la máxima autoridad de la empresa mientras permanezcan en el vehículo y sus decisiones serán acatadas por los viajeros y agentes únicos, siempre que sean relacionadas con el servicio, sin perjuicio de las reclamaciones que contra las mismas procedan, que serán formuladas de conformidad con las disposiciones contenidas en el título quinto de la presente ordenanza.

**Artículo 58**

Será cometido específico del personal de inspección controlar que los usuarios estén en posesión del título viaje correspondiente, a los que podrá exigir su presentación.

Cualquier irregularidad que observen, quedará anotada y reseñada en el parte correspondiente, sin que puedan amonestar públicamente al agente único. En cuanto al viajero, adoptarán inmediatamente las medidas que procedan.

**Artículo 59**

Además, el personal de inspección:

- a) Cumplirá con máximo rigor cuantas disposiciones obliguen a los empleados.
- b) Efectuará la inspección con las mayores garantías de eficacia, procurando no incomodar al público.
- c) Velará porque los empleados den cumplimiento a las disposiciones vigentes y, concretamente, a cuanto establece esta ordenanza.
- d) Adoptará las medidas que exijan las circunstancias y, especialmente, regulará las frecuencias de líneas, cuando por fuerza mayor (falta, enfermedad, accidente, etc.), falte algún vehículo de los asignados, dividiendo entre los que queden en línea el tiempo de frecuencia del que no presta servicio, y dará parte de todas las anomalías que observe.
- e) Se responsabilizará de las irregularidades que debiendo conocer, no hubiere reflejado en el parte o adoptado las medidas indicadas en cada caso.

**Artículo 60**

La dirección de la EMT, SAM podrá redactar otras instrucciones a las que deberá ajustarse el personal inspección en el desempeño de sus funciones.

**CAPÍTULO III****AGENTES ÚNICOS****Artículo 61**

La misión del agente único se concreta en el texto articulado del convenio colectivo vigente de la EMT, SAM, y, específicamente, por las disposiciones emanadas de la dirección de la EMT. En el cumplimiento de sus funciones, actuará conforme a las disposiciones vigentes, en especial acuerdo con el código de circulación y con esta ordenanza.

**Artículo 62**

Los agentes únicos no deberán intervenir en discusiones o comentarios, o conversar con el público, excepto cuando se trate de contestar a cuestiones relacionadas con el servicio que se presta. Esta prohibición afecta asimismo al resto del personal de la EMT que trate de dialogar con el agente único.

## Artículo 63

Los agentes únicos actuarán conforme a lo preceptuado en esta ordenanza, siguiendo las instrucciones de la dirección y las órdenes recibidas de sus mandos (inspectores, jefes de tráfico, ingenieros técnicos), de quienes, en su caso, podrán presentar ulterior parte.

## Artículo 64

Cualquier empleado que viaje en los vehículos en de servicio, tanto pertenezca a movimiento como a talleres, quedará automáticamente sometido a la autoridad del agente único o personal de inspección, cuyas decisiones acatará sin perjuicio del parte que proceda.

## TÍTULO CUARTO

### Viaje en los vehículos de la empresa

#### CAPÍTULO I

#### DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

## Artículo 65

Toda persona que dé cumplimiento a los requisitos exigidos por la normativa vigente y se encuentre en posesión de los títulos de transporte en vigor (billete ordinario, bono-bus, bono escolar y bono jubilado), tiene derecho a utilizar los vehículos de la EMT que se hallen prestando servicio en regular o especial.

## Artículo 66

El usuario en posesión del correspondiente o bono cancelado tiene derecho:

- 1) A presentar contra las decisiones adoptadas por los empleados la oportuna reclamación, bien en la EMT, SAM, bien en cualquiera de los centros de información existentes en la red, acompañando el correspondiente título de transporte.
- 2) A que se le expida el billete cuando abone su importe, incurriendo en responsabilidad quien no lo llevase, ya que deberá reclamarlo al agente único si no se lo entregara, sin perjuicio de la que alcance a este último.

Por otra parte, el usuario deberá:

- a) No discutir con los empleados, aceptando sus decisiones, sin perjuicio de sus derechos en denunciar las que considere improcedentes.
- b) Responsabilizarse de la validez de cualquier otro título de viaje (bonos...) que utilice, con independencia de la que alcance al agente único.

En todo caso, cualquier usuario tiene derecho a ser tratado con la debida corrección y respeto.

## Artículo 67

El usuario que se encontrase en el interior del -lo sin título válido, será sancionado con la imposición de una multa cuya cuantía se determinará por el excelentísimo Ayuntamiento o Alcaldía, dentro de los límites legalmente establecidos; y ello sin perjuicio de la responsabilidad penal en que pudiera incurrir.

## Artículo 68

De forma general, será obligación de los usuarios dar cumplimiento a los preceptos del vigente Código de la circulación y la presente ordenanza.

## Artículo 69

La espera del vehículo en las paradas debe hacerse por riguroso orden de llegada, de forma que se permita subir al vehículo sin aglomeraciones ni atropellos.

## Artículo 70

A la llegada del vehículo y una vez estacionado, el público ascenderá por la puerta delantera y descenderá por la trasera.

En los vehículos con una sola puerta, el público subirá al mismo una vez bajen quienes lo deseen.

## Artículo 71

Dado que todas las paradas tienen el carácter de “eventuales”, los usuarios situados en los discos de paradas, previa señal, tienen derecho a que el vehículo se estacione entre en la bahía y se les deje entrar, a no ser que llegue totalmente ocupado, en cuyo caso no se abrirá la puerta, siendo preceptivo que el vehículo lleve accionada la indicación luminosa que anuncie tal circunstancia.

Si el vehículo fuese casi completo y no admitiese más que a determinados viajeros, el agente único señalará el número de los que pueden subir. Tal indicación será rigurosamente observada.

El usuario situado en paradas múltiples, debe indicar al agente único que pare si desea subir al vehículo, estando el agente obligado a abrirle la puerta de entrada, a no ser que su capacidad no lo permita.

## Artículo 72

No se permitirá a los usuarios subir al vehículo en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Portando bultos que no puedan ser llevados por quienes los trasladen, molesten a los viajeros u ocupen el espacio destinado al tránsito. Únicamente podrán transportarse materiales de unas dimensiones aproximadas de 1,5 m de altura, 0,60 m de base y 0,30 m de ancho. Los cochecitos para niños deben estar plegado.
- b) Portando sustancias explosivas o peligrosas.
- c) Llevando animales. Excepcionalmente los invidentes que dispongan de autorización expresa de la empresa, podrán llevar a sus perros-guías.
- d) Encontrándose sucio, en estado de embriaguez o afectado de drogadicción manifiesta y, en general, en cualquier estado o situación que atente contra el respeto debido a los restantes viajeros.

## Artículo 73

El usuario, tan pronto suba al vehículo, deberá abonar el billete o cancelar la tarjeta. Procurará la máxima rapidez en esta operación, y llevará preparado el importe exacto del billete o disponible el bono o tarjeta.

En cualquier caso, el agente único no tiene obligación de cambiar una cantidad que exceda del quintuplo del valor de los billetes a adquirir.

## Artículo 74

Los viajeros que por cualquier circunstancia no pudieran abonar su billete, habrán de apearse a requerimiento del agente único.

## Artículo 75

Una vez abonado el billete o cancelada la tarjeta de abono, el usuario deberá entrar en el vehículo sin dejar espacios libres que dificulten su circulación interior, en la medida que las circunstancias lo permitan.

## Artículo 76

Los viajeros deberán comportarse en el vehículo con corrección y respeto, tanto hacia los demás usuarios como hacia el agente único.

## Artículo 77

Los viajeros no deberán realizar dentro del vehículo los siguientes actos:

- a) Fumar en el interior de los coches. Tal prohibición será sancionada con la imposición de una multa en la cuantía que determine el excelentísimo señor Alcalde en la forma oportuna.
- b) Producir ruidos innecesarios, como gritar, cantar.
- c) Conversar con el agente único durante el trayecto, salvo que sea indispensable para solicitar información.
- d) Arrojar en el coche papeles u otros objetos.
- e) Comer o beber.
- f) Abrir las ventanas en vehículos con aire acondicionado en funcionamiento.

En general, cuanto pueda perturbar el decoro que debe presidir en el vehículo y sea contrario al buen espíritu cívico y social.

## Artículo 78

Los usuarios no discutirán con los empleados de la empresa, acatando, en principio, sus decisiones y presentando la oportuna reclamación en las oficinas de aquella o centros de información de la Alameda, del Parque y de la avenida Manuel Agustín Heredia, si lo estiman procedente.

## Artículo 79

Los viajeros deberán mostrar su billete o tarjeta de abono (bonos...), cuantas veces sean requeridos por el personal de la empresa, en buen estado de control, sin roturas o deterioros que hagan imposible su cancelación.

## Artículo 80

El usuario que una vez pasado al interior del vehículo se encuentre sin billete, solicitará uno nuevo al agente único, previo pago de su importe, con independencia de que tal medida le obligase a abandonar el asiento que ocupaba, al que podrá tener acceso otro usuario.

## Artículo 81

Si a requerimiento de un agente único o inspector, un viajero no presentara su billete, tarjeta cancelada o el carné que le habilite utilizar el bono escolar o de jubilado, deberá abonar un billete ordinario. Además, será sancionado con la imposición de una multa cuya cuantía será determinada por el excelentísimo señor Alcalde en la forma oportuna. Si no realizase el pago *in situ*, deberá presentar su documento nacional de identidad o cualquier otro documento que acredite su identidad.

## Artículo 82

El usuario no podrá situar fuera del vehículo, a través de puertas o ventanillas, parte de su cuerpo.

## Artículo 83

En caso de que el usuario desee bajar durante el trayecto, deberá pulsar el timbre de parada y dirigirse a la salida con antelación suficiente, dirigiéndose a la salida con tiempo, dado que el agente único no detendrá el vehículo en la parada mas que el tiempo necesario para el estacionamiento y subida de viajeros. Si no avisara o no hubiera ningún usuario en la parada, el vehículo no interrumpirá su trayecto por ser aquella considerada eventual.

## Artículo 84

El vehículo deberá ser desalojado por la totalidad de los viajeros en las paradas de finales de línea. Por tanto, quienes deseen continuar, deberán bajar y aguardar turno para subir de nuevo al vehículo, como si lo hicieran por primera vez, a todos los efectos.

**CAPÍTULO II****VIAJES GRATUITOS O BONIFICADOS EN LOS VEHÍCULOS DE LA EMPRESA****Artículo 85**

Solo podrán viajar gratuitamente aquellas personas que tengan derecho a ello, según las disposiciones vigentes o por acuerdos en vigor legalmente adoptados.

**Artículo 86**

Tendrán derecho a viajar gratuitamente aquellas personas que reúnan las condiciones recogidas en el convenio colectivo de la EMT, siempre que al pasar al interior del vehículo presenten el carné correspondiente al agente único o justifiquen su entrada de la forma que previamente organice la empresa.

**Artículo 87**

Asimismo, podrán viajar gratuitamente la Policía y Guardia Civil, debidamente uniformados, así como el Cuerpo Superior de Policía si muestra al agente único el carné o placa, todos ellos encontrándose de servicio.

**Artículo 88**

Los menores de tres años tienen derecho a viajar gratis siempre que vayan acompañados de otra persona en posesión del billete correspondiente y no ocupen asiento.

**Artículo 89**

Las tarifas especiales y bonificadas, tan solo serán de aplicación a los usuarios que se encuentren en circunstancias o reúnan requisitos que determinen los acuerdos de implantación de las mismas.

**Artículo 90**

El titular que ejerciese indebidamente los derechos que como usuario del servicio se mencionan en el presente capítulo, podrá verse privado de aquellos indefinidamente o por el tiempo que se acuerde.

**Artículo 91**

Los inspectores y agentes únicos podrán retirar los carnés de jubilados o estudiantes cuando siendo utilizados no hayan sido renovados.

**CAPÍTULO III****ACCIDENTES. PÉRDIDA DE OBJETOS****Artículo 92**

Caso de producirse un accidente en un vehículo de la empresa, se dará conocimiento al centro de control e información, que impartirá las instrucciones pertinentes, debiendo observarse las siguientes normas de carácter general:

**1. ACCIDENTE SIN DAÑOS A PERSONAS**

Si producido el accidente se comprueba que no existen daños a personas (ni en viajeros, ni ocupantes del vehículo contrario) se cumplimentará el parte de accidente, solicitando al conductor del vehículo contrario los datos necesarios, al mismo tiempo que se anotarán los propios (autobús de la EMT, SAM y personales del agente único). Si fuera posible, el parte que se emita del accidente será suscrito además por la firma de dos testigos presenciales.

En todo caso, dada la inexistencia de lesiones personales, se procurará emplear el menor tiempo posible en la gestión de los trámites, a fin de continuar el viaje a la mayor brevedad, avisando en ese momento al centro de control e información.

## 2. ACCIDENTES CON HERIDOS DE CARÁCTER LEVE

Si producido el accidente, se comprueba que se han causado lesiones de carácter leve en algunas personas, se observarán las siguientes normas:

- Se comunicarán los hechos al centro de control e información, que procurará los medios para trasladar inmediatamente a los lesionados a un centro sanitario.
- Se cumplimentará el correspondiente parte, de la misma forma que en el caso anterior y si ello es posible, se incluirán además los datos personales de los lesionados.
- Se enviará desde el centro de control a un inspector de la EMT, SAM para que colabore con el agente único en la ejecución de los trámites anteriores.
- Se informará a los usuarios y, caso de que presenten alguna protesta, se interesará que pueden formular la reclamación correspondiente en la forma que proceda.
- Se continuará el viaje tan pronto como sea posible avisando en ese momento al centro de control e información.

## 3. ACCIDENTES CON HERIDOS GRAVES O MORTALES

Si producido el accidente, se comprueba la existencia de heridos con apariencia grave o mortal, se actuará de la siguiente forma:

- Se comunicarán los hechos al centro de control e información, que informará de los mismos al juzgado de guardia en caso de accidente mortal, o al servicio de urgencias de la Seguridad Social y a la Policía Local, en caso de heridos graves.
- En el primer caso, el juez de guardia ordenará lo procedente.
- En el segundo, se procurará que nadie mueva a los heridos hasta que llegue el personal sanitario que los trasladará al centro más cercano.
- En cualquiera de ellos, al igual que en el caso anterior, el centro de control enviará a un inspector para que ayude al agente único a realizar los restantes trámites descritos.

### Artículo 93

Si los usuarios produjeran daños en el vehículo tales como rotura de cristales, etc., deberá formularse el correspondiente parte, que recogerá la explicación de los hechos, datos del causante y, si ello fuera posible, dos testigos presenciales.

## OBJETOS PERDIDOS

### Artículo 94

Cualquier viajero que crea haber extraviado algún objeto en un vehículo de la EMT, SAM, podrá interesar su recuperación en sus oficinas, donde, caso de encontrarse, estará a disposición de quien acredite ser su dueño, durante dos años salvo que la naturaleza del objeto no permita su conservación en ese período de tiempo. Transcurridos los cuales será devuelto a quien lo hubiese hallado o, en su defecto, al trabajador EMT, SAM que se hizo cargo del mismo.

### Artículo 95

En todos los supuestos previstos en el presente capítulo, los usuarios deberán colaborar con el personal de la empresa para su mejor y más rápida solución.

### Artículo 96

En caso que fuere necesario, los trabajadores de la EMT, SAM, procurarán la intervención de agentes de la autoridad, a quienes se solicitarán sus datos de identificación que serán consignados en el parte correspondiente.

## TÍTULO QUINTO

### Reclamaciones y escritos

#### Artículo 97

Toda persona que desee formular reclamación sobre cualquier anomalía que considere existe en la prestación del servicio o en relación con los trabajadores de la empresa, podrá hacerlo en los centros de control e información de la misma, o en sus oficinas, donde el personal correspondiente entregará copia de la reclamación que formule.

Se tramitarán igualmente las reclamaciones que se reciban por cualquier otro conducto, siempre que quede constancia de su identificación por escrito.

#### Artículo 98

Una vez tramitada en forma la reclamación, si procede, la empresa comunicará al firmante de la misma la resolución adoptada.

#### Artículo 99

Contra la resolución que se adopte podrán ejercitarse los recursos y acciones previstos en la legislación vigente.

## TÍTULO SEXTO

### Faltas y sanciones

#### Artículo 100

Las infracciones de los preceptos generales gentes serán sancionadas de acuerdo con los mismos, trasladante, si procede, el tanto de culpa a los trabajadores u organismos correspondientes.

#### Artículo 101

Las faltas cometidas contra la presente ordenanza y disposiciones municipales serán sancionadas y comunicadas a la autoridad competente, que determinará en su sanción.

#### Artículo 102

El incumplimiento de la presente ordenanza será sancionado igualmente por la autoridad municipal, quien atenderá para ello a las circunstancias en que los hechos se hayan producido y gravedad de la falta, con independencia de la responsabilidad penal, civil o administrativa en que se pudiera incurrir.

#### Artículo 103

El infractor, en cualquiera de los supuestos citados en los artículos precedentes, podrá ser obligado a bajar inmediatamente del vehículo, tomándose nota de las circunstancias personales que acredite.

Cuando la gravedad del caso lo aconseje, se le pondrá a disposición de los agentes de la autoridad.

### Disposición adicional

Única. A partir de la publicación de la presente ordenanza, la dirección de la EMT, SAM, se encargará de difundirlo entre las personas usuarias y sus trabajadores.





## Disposición final

Única. La presente ordenanza entrará en vigor después de su publicación en el *Boletín Oficial de la Provincia de Málaga*, transcurrido el plazo previsto en el artículo 65,2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

Málaga, 16 de enero de 2021.

El Teniente de Alcalde Delegado de Movilidad, firmado: José del Río Escobar.

**531/2021**