Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 1 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

TTOM2026000005

EDICTO

El Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Alicante y, por delegación, el Concejal Delegado de Movilidad Urbana, hace saber:

Que el Pleno del Ayuntamiento de Alicante, en sesión celebrada el día 24 de septiembre de 2026 adoptó el siguiente acuerdo: "Modificación del Reglamento de usuarios del transporte colectivo urbano de la ciudad de Alicante: Resolución de alegaciones y aprobación definitiva".

Según lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 70 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se expone a continuación el texto íntegro del referido Reglamento:

REGLAMENTO DE PERSONAS USUARIAS DEL TRANSPORTE URBANO COLECTIVO, EN AUTOBÚS, DE LA CIUDAD DE ALICANTE

TÍTULO 1.-OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto, la regulación del servicio público de transporte urbano de las personas que viajan mediante autobús que presta la empresa concesionaria del transporte urbano en el término municipal de Alicante, así como los derechos y deberes de las personas usuarias.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Este Reglamento será de aplicación general a los servicios de transporte público urbano en autobús que se prestan en Alicante, entendiendo como tales aquellos servicios que prestan su itinerario íntegramente dentro del término municipal de la ciudad de Alicante.

TÍTULO 2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 3. Gestión del servicio.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 2 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

La gestión de la organización y prestación del servicio público de transporte urbano, mediante autobús en el término municipal de Alicante, está encomendada a la empresa adjudicataria de la concesión, en adelante empresa concesionaria.

Artículo 4. Definiciones.

a) Persona usuaria: toda persona que utiliza el servicio de transporte público urbano en autobús de Alicante, y está sujeta a todos los derechos y obligaciones recogidos en el presente reglamento.

b) Persona usuaria con movilidad reducida (en adelante PMR): personas con discapacidad que tienen limitada, permanente o temporalmente la capacidad de desplazarse y, por lo tanto, de interactuar con el entorno. Su reconocimiento se fija a través de la aplicación de un baremo específico en el procedimiento de reconocimiento de la discapacidad, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa básica estatal.

c) Línea: Cada uno de los itinerarios regulares y programados que realizan los autobuses del servicio de transporte colectivo.

d) Paradas: Lugares destinados a la detención de los autobuses donde las personas que viajan suben y/o bajan del autobús, que se encuentran señalizados con un poste o marquesina, o con cualquier otro dispositivo al efecto.

e) Parada de fin de trayecto o cabecera de línea: Paradas situadas habitualmente en los extremos del recorrido de una línea, en las que el autobús, salvo excepciones, debe quedar vacío de personas que viajan, y que delimitan los trayectos realizados por un autobús dentro de la línea.

f) Trayecto: Cada uno de los desplazamientos que realiza un autobús entre las cabeceras de la línea.

g) Viaje: Desplazamiento realizado por una persona que ha accedido a un autobús con título de transporte válido, y que comprende parte o la totalidad de un trayecto.

h) Trasbordo: Viaje adicional gratuito que puede realizar una persona que haya utilizado, en su viaje inmediatamente anterior, un título de transporte tipo multiviaje, siempre que éste nuevo viaje se realice en una línea distinta a la utilizada para el viaje anterior, o con aquellas que esté expresamente autorizado, y en un plazo de tiempo inferior al máximo estipulado, desde la validación del primer viaje. El tiempo máximo estipulado que permitirá realizar un trasbordo se establecerá por el Ayuntamiento de Alicante.

i) Billete abierto: Autorización que se habilita en la parte final del trayecto de una línea, entre una parada intermedia y la parada de fin de trayecto, y que permite a la persona usuaria o persona que ha accedido al autobús en alguna parada del tramo

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

mencionado, no abonar el importe de un nuevo viaje cuando el autobús llega a la parada de fin de trayecto y se dispone a iniciar trayecto en el sentido contrario.

j) Billete cero: Autorización que se emite para justificar el viaje de una persona usuaria en el autobús, que por diversas circunstancias esté exento de abonar el importe del viaje.

k) Perro de asistencia: Se considera perro de asistencia el que, habiendo sido adiestrado en centros especializados oficialmente reconocidos, haya concluido su adiestramiento y adquirido así las aptitudes necesarias para el acompañamiento, conducción y auxilio de personas con discapacidad, y debe estar acreditado e identificado según se establece en la normativa vigente.

Artículo 5. Los itinerarios.

Los itinerarios de los autobuses tendrán la denominación de líneas, se identificarán con una combinación de letras y/o números, incluyendo o no una denominación particularizada, y estarán dotados de sus correspondientes lugares de parada debidamente señalizados.

Corresponderá a la concesionaria formular al Ayuntamiento la propuesta de configuración de las líneas (itinerarios y paradas) y su eventual modificación, para su aprobación provisional o definitiva, teniendo igualmente la obligación de dar a todo ello, una vez aprobado, la publicidad necesaria para general conocimiento de la población. Ello sin perjuicio de las competencias que ostenta el Ayuntamiento.

Artículo 6. Paradas.

a) Las paradas estarán debidamente señalizadas (mediante la instalación del correspondiente dispositivo al efecto – poste, marquesina u otro-) y en ellas se hallará fácilmente visible, para su examen por todas las personas usuarias, el itinerario de la línea que los utiliza en el sentido que corresponda, la información de horarios y cualesquiera otras indicaciones que la empresa concesionaria estime oportuno incluir para la mejor prestación del servicio.

La información contenida en las placas de señalización en las paradas o marquesinas deberá cumplir la normativa vigente de accesibilidad universal a los medios de transporte, y no deberán existir obstáculos o mobiliario urbano alguno (papeleras, farolas, árboles, contenedores, etc) que impidan o dificulten el acceso a su acercamiento a las PMR.

Asimismo, el tamaño del texto deberá ser lo suficientemente grande para facilitar su lectura a las personas con problemas de visión.

Existirá un sistema de información alternativo por voz para las personas ciegas.

Siempre que sea posible, el Ayuntamiento de Alicante dotará a las paradas fijas de elementos constructivos suficientes que faciliten la protección de las personas

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 4 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

usuarias frente a las inclemencias del tiempo, con las necesarias condiciones de accesibilidad y seguridad.

b) Las paradas de fin de trayecto serán aquellas que determinen el final del derecho de transporte para el viaje abonado por la persona usuaria al acceder al vehículo en paradas anteriores de ese mismo trayecto, excepto en aquellas líneas que tengan definido un billete abierto durante el trayecto (según se define en el artículo 4.h).

Será en las paradas de fin de trayecto en las que deberán quedar vacíos de personas que viajan en los vehículos, incluso si la línea tiene definido billete abierto, excepto si la persona conductora no abandona el vehículo. En las paradas de fin de trayecto los autobuses cumplirán los requisitos, que en su caso, establezca el Ayuntamiento de Alicante en lo relativo a la parada de motores durante el periodo que allí permanezcan estacionados.

Artículo 7. Prevención medio-ambiental.

La empresa concesionaria cumplirá los compromisos de mantenimiento y regeneración del medio ambiente conforme a la legislación vigente, disponiendo los medios necesarios para el tratamiento y, en su caso, reciclaje de los residuos contaminantes generados por los medios que utilice para la prestación del servicio (artículo 25 del presente Reglamento).

TÍTULO 3.- LAS TARIFAS Y LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

Artículo 8. Tarifas: Definición.

Las tarifas serán los precios de venta al público aprobados por la autoridad competente, para la adquisición y recarga de los títulos de transporte.

Artículo 9. Periodo de vigencia de las tarifas.

Las tarifas tendrán, en todo caso, un periodo de vigencia. Los viajes cargados, correspondientes a una tarifa que haya superado su periodo de vigencia, dejarán de ser válidos y podrán, en su caso, canjearse en el periodo que se determine. El periodo de vigencia y canjeo será establecido por la autoridad competente.

Artículo 10. Periodo de convivencia entre la tarifa vigente y la tarifa anterior.

La autoridad competente podrá, en su caso, establecer un periodo de convivencia, definido como el periodo de tiempo en el que las tarifas correspondientes a un periodo y al inmediatamente anterior, serán válidas simultáneamente para acceder a los servicios de transporte. El periodo de convivencia será establecido por la autoridad competente.

Artículo 11. Publicidad.

La empresa concesionaria comunicará a las personas usuarias, mediante avisos colocados en la flota de autobuses, en marquesinas y postes de parada que su diseño lo permita, así como en su página WEB, cualquier modificación en el sistema tarifario (entrada en vigor de nuevas tarifas, periodo de vigencia de la tarifa anterior, periodo de convivencia...etc.).

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 5 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

Artículo 12. Títulos de transporte: definición.

El título de transporte es el documento legal que habilitará a las personas que viajan para la utilización del transporte urbano objeto de este Reglamento y acreditará su uso a efectos de posibles reclamaciones. Su denominación, características y prestaciones serán publicitadas por la empresa concesionaria, siendo la determinación de ellos y su precio aprobados por la autoridad en cada momento.

Artículo 13. Títulos de transporte: generalidades.

a) Los billetes y las tarjetas multiviaje no personalizadas, tendrán el carácter de títulos al portador no individualizados por lo que podrán ser utilizados de forma indistinta por cualquier persona autorizada para la correspondiente modalidad. Los títulos multiviaje no personalizados podrán tener el carácter de transferibles cuando habiliten para el uso simultáneo por diferentes personas usuarias en un mismo viaje, o intransferibles cuando solo puedan ser utilizados por una persona usuaria en un mismo viaje.

b) El título multiviaje será adquirido en los establecimientos y lugares que al efecto determine el personal distribuidor encargado de los mismos.

Artículo 14. Tipologías de los títulos de transporte.

Las tipologías de títulos, así como su denominación, características y prestaciones serán las que en su caso determine y apruebe el Ayuntamiento de Alicante.

El Ayuntamiento de Alicante podrá modificar los existentes, así como implantar nuevos títulos de transporte si lo estima procedente, para atender las necesidades de las personas usuarias.

TÍTULO 4.- LA PERSONA USUARIA

Artículo 15. Derechos de las personas usuarias.

Los derechos de las personas que hacen uso del transporte, regulados por este Reglamento, serán los siguientes:

a) Utilizar el servicio del transporte de la empresa concesionaria, siempre que esté en posesión de alguno de los títulos de viaje en vigor y cumpla sus requisitos.

b) Ser informadas por la empresa concesionaria de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.

c) Ser tratadas con corrección por el personal de la empresa concesionaria.

d) Exigir del personal de la empresa concesionaria el exacto cumplimiento de las presentes normas y de aquellas que en su complemento o desarrollo se publicasen.

e) Obtener de la persona conductora la devolución en metálico por el pago del billete ordinario que a él le compre, tal y como viene reflejado en el artículo 20 apartados n) y o) del presente Reglamento.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 6 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

f) Viajar sentadas, siempre que existan asientos disponibles, sin que puedan exigir este derecho cuando todos los asientos estén ocupados, salvo lo estipulado en el artículo 16.g), en lo referente a asientos reservados.

g) Las personas usuarias provistas de un título de transporte defectuoso, que no haya sido susceptible de mal uso o manipulación del mismo, tendrán derecho a canjearlo sin coste, por otro válido de la misma tipología que conserve el mismo saldo de viajes que su título original.

h) A la devolución del viaje cuando, por avería o causa directamente imputable a la empresa concesionaria, resulte imposible la continuación del viaje y la sustitución del vehículo. La devolución se efectuará con un título univiaje, entregado por la Oficina de Atención al Cliente o en las instalaciones de la empresa concesionaria, ante la presentación en las mismas del correspondiente título expedido o validado y una vez realizadas las comprobaciones pertinentes.

i) Recuperar los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión, en las dependencias de la empresa concesionaria.

j) Formular, en la forma establecida en este Reglamento, cuantas quejas o reclamaciones tenga por causa del anormal o deficiente funcionamiento del servicio, recibiendo contestación a todas ellas.

k) A la confidencialidad de sus datos en las relaciones, de cualquier orden, que mantenga con la empresa concesionaria, en los términos establecidos por la legislación vigente.

Artículo 16. Deberes de las personas usuarias.

Toda persona usuaria estará obligada a:

a) Antes de acceder al servicio de transporte, preparar el importe, preferiblemente exacto, del billete sencillo, o en su caso, preparar el título de transporte para que en el momento de su validación, esté a la vista de la persona conductora.

b) Solicitar la detención del autobús en la parada con la antelación suficiente para evitar la detención brusca del vehículo. Para ello, si se encuentra en el interior del vehículo, accionará el correspondiente botón situado en el interior del autobús, y si se encuentra en la parada, levantará la mano para informar a la persona conductora de su intención de acceder al vehículo.

c) Ir provista del correspondiente título de transporte vigente, en las condiciones que le faculte para el uso del servicio de transporte, conservarlo en perfecto estado durante el trayecto, y exhibirlo a petición de cualquier miembro del personal de la empresa concesionaria o del servicio de inspección municipal.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

d) Validar al acceder al autobús, en el aparato dispuesto al efecto, los títulos multiviaje preparados para ello, así como, en su caso, mostrar a la persona conductora el carné, títulos que no precisen cancelación u otras autorizaciones que le acrediten a tal efecto. En el caso de bonos multiviaje no personalizados, cuando se produzcan cancelaciones múltiples con la misma tarjeta, la tarjeta deberá permanecer dentro del vehículo hasta que baje la última persona usuaria de la tarjeta.

e) Acceder y salir de los autobuses por las puertas señaladas al efecto, siempre y en todo caso, cuando el vehículo se halle totalmente detenido en la parada, y cumpliendo las condiciones de acceso que figuran en el anexo I.

f) Abstenerse de acceder al autobús cuando éste se halle completo o la persona conductora lo prohíba por razones técnicas o de seguridad.

g) Situarse siempre, en el interior de los autobuses, de forma y manera que no se dificulte el paso, la entrada o la salida del resto de personas que viajan, ni la necesaria visibilidad lateral de la persona conductora. Ceder obligatoriamente los asientos reservados a personas con movilidad reducida, con bebés, personas mayores y mujeres embarazadas.

h) Desalojar el vehículo en las paradas de fin de línea y trayecto, incluso si la línea tiene implantado billete abierto, excepto si la persona conductora permanece en el interior del vehículo.

i) Guardar el debido respeto al resto de personas que viajan y al personal de la empresa concesionaria o personal de inspección municipal, cumpliendo cuantas órdenes e instrucciones del personal de la empresa concesionaria (conductores e inspectores) o de la inspección municipal reciba para el mejor desarrollo del servicio.

j) En caso de siniestro, la persona usuaria deberá presentar su título de transporte para poder emprender cualquier reclamación al efecto.

k) Los bienes que quienes viajan porten consigo durante los trayectos viajarán bajo su exclusiva guardia y custodia, sin que pueda imputarse a la empresa concesionaria y/o a su personal responsabilidad alguna por su pérdida, sustracción o deterioro. Los objetos perdidos y hallados en los autobuses serán depositados, de acuerdo con el procedimiento establecido, en las dependencias al efecto designadas por la empresa concesionaria, en la que permanecerán a disposición de quien acredite su titularidad o legítima posesión durante el periodo establecido al efecto.

l) Encontrarse en unas condiciones higiénico-sanitarias que eviten cualquier tipo de riesgo de contagio o de incomodidad, incluso por olores, al resto de personas viajeras o al personal de conducción.

m) Quienes viajen en los autobuses con bultos, elementos y equipajes, de cualquier tipo o naturaleza, que cumplan con las limitaciones establecidas en este reglamento, los ubicarán a bordo de tal manera que mantengan libre el desplazamiento dentro del vehículo al resto de personas usuarias, siendo responsabilidad exclusiva de la persona

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 8 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

portadora de los mismos, su adecuada colocación y la sujeción durante todo el trayecto.

n) Las personas usuarias que viajen de pie deberán sujetarse firmemente, con una o ambas manos, utilizando los elementos de sujeción habilitados al efecto en el autobús (barras y asideros). Del mismo modo, deberán tomar asiento o situarse en una posición segura con la mayor prontitud posible, evitando distracciones, desplazamientos innecesarios o cualquier comportamiento que pueda provocar pérdidas de equilibrio, especialmente durante el arranque, frenado o circulación del vehículo.

Artículo 17. Prohibiciones.

a) Queda prohibido para toda persona usuaria, desplazarse en autobús sin ir provisto del correspondiente título de transporte vigente en las condiciones que le faculte para el uso del servicio de transporte.

b) No estará permitida la venta ambulante a bordo de los autobuses, la mendicidad, las colectas, y/o la distribución de propaganda, materiales promocionales, folletos, hojas informativas o cualesquiera otros elementos similares, sea por parte de personas usuarias, por terceros o por personal de la empresa concesionaria, sin autorización expresa y escrita de la dirección de la empresa y condicionada a la autorización municipal o de la administración competente en cada caso.

c) Estará prohibido el acceso al autobús de quienes se hallaren en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas.

d) Quienes viajen en los autobuses no podrán llevar bultos, elementos y equipajes, de cualquier tipo o naturaleza, que sean susceptibles de molestar o impedir el libre desplazamiento dentro del vehículo al resto de personas usuarias. Como norma general, no podrá acceder al autobús cualquier persona usuaria que viaje con bultos cuyas dimensiones excedan las siguientes medidas 100x60x25 cm., o equivalente a 0,15 m3. Tampoco estará permitido el transporte en el interior de los autobuses de bultos, materiales o aparatos, cualesquiera que fueran sus dimensiones o peso, que por sus características físicas, técnicas, olor u otras circunstancias, pudieran causar molestias a otras personas usuarias o puedan perjudicar los sistemas operativos y de navegación incorporados al autobús, así como aquellos objetos que no reúnan las condiciones específicas que les sean de aplicación.

e) Queda prohibida la entrada de personas sobre patines, monopatines, patinetes o vehículos de movilidad personal. Se podrán portar los mismos siempre y cuando se tengan en la mano, plegados y metidos en bolsa de transporte, y cumpliendo lo contenido en el apartado anterior.

f) Las personas usuarias no podrán hablar con la persona conductora durante la marcha, excepto para temas urgentes relacionados con el mismo servicio.

g) Queda prohibido en el interior del autobús, fumar, comer, beber, consumir bebidas alcohólicas o drogas, así como ejecutar cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir, arrojar al suelo objetos, restos o papeles o causar molestias al resto de personas usuarias, o actos que ofendan el decoro del resto, o

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 9 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

causen disturbios o puedan poner en peligro o causar lesiones a las personas o daños a los bienes o las cosas.

h) Queda prohibida la utilización de aparatos de sonido que resulten molestos. Se prohíbe activar al altavoz de los teléfonos móviles para conversar.

i) Queda prohibido el acceso al autobús de todo tipo de animales vivos, salvo aquellos animales domésticos, que, por su reducido tamaño, puedan ser transportados por la persona propietaria de los mismos en receptáculos homologados, y no produzcan molestias por su olor o ruido, o en general al confort de las restantes personas que viajan. Las dimensiones máximas permitidas del receptáculo homologado serán de 45x35x25 cm. El animal deberá estar contenido de manera completa dentro del receptáculo homologado, no pudiendo quedar fuera del mismo ninguna parte del cuerpo del animal, extremidad o cabeza.
j) Queda prohibido el acceso al autobús a las personas que se encuentren descalzas, sin camiseta, vestidas únicamente con prendas de baño o similares, o bien que accedan al autobús con prendas de baño mojadas.

k) Queda prohibido causar deterioros a los vehículos o instalaciones del servicio.

Artículo 18. Excepciones al régimen general.

Las excepciones respecto al régimen general establecido en los artículos precedentes serán las siguientes:

a) No tendrán la obligación de poseer el título de transporte los menores que no superen los cuatro años de edad, si bien deberán viajar junto a una persona adulta con título de transporte válido.

Si a requerimiento del conductor el menor no puede acreditar documentalmente su edad, el menor deberá ir provisto de un título de transporte válido para acceder al servicio de transporte

b) Las personas usuarias de sillas de ruedas que viajen solas, y personas PMR en sillas específicas para grandes dependientes, podrán utilizar la validadora trasera en aquellos autobuses que dispongan de la misma.

c) Se excluyen de la prohibición contenida en el apartado d) del artículo 17 (Bultos), los carritos de compra, los carritos de bebé y las bicicletas plegables dentro de las bolsas específicas para su transporte y cuyo tamaño sea equivalente a un equipaje de mano.

d) Los autobuses habilitados con rampa para el acceso de sillas de ruedas irán dotados de la oportuna señalización identificativa. El acceso al autobús de la persona usuaria en silla de ruedas se realizará por la puerta del autobús que disponga de la correspondiente rampa y únicamente podrán viajar al mismo tiempo en el autobús, un número total de sillas de ruedas que no supere el de los espacios que para ellas esté dotado el autobús en cuestión.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 10 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

e) Quienes viajan en silla de ruedas u otros vehículos para personas de movilidad reducida deberán, en cualquier caso, tener accionado el freno de la silla y abrochado el cinturón de seguridad.

Las formas de acceso, ubicación y abandono con los vehículos PMR serán las siguientes:

- En silla de ruedas eléctricas, se accederá por la puerta central con rampa desplegada. La ubicación será en el espacio reservado para sillas de ruedas siempre que esté desocupada por otra PMR o carrito de bebé, se deberá colocar en contrasentido de la marcha y sujetar con el cinturón de seguridad. El abandono del autobús se realizará por la puerta central con rampa desplegada.

- En Scooter PMR, de peso <300 kg incluido la persona usuaria, se accederá por la puerta central con rampa desplegada. La persona usuaria deberá disponer de tarjeta de autorización del vehículo con el que viaja expedida por la empresa concesionaria. La ubicación será en el espacio reservado para sillas de ruedas siempre que esté desocupada por otra PMR o carrito de bebé, se deberá colocar en contrasentido de la marcha y sujetar con el cinturón de seguridad. El abandono del autobús se realizará por la puerta central con rampa desplegada.

- Las sillas tipo bebé para menores PMR accederán por la puerta central con rampa desplegada. La ubicación será en el espacio reservado para sillas de ruedas siempre que esté desocupada por otra PMR o carrito de bebé, se deberá colocar en contrasentido de la marcha y sujetar con el cinturón de seguridad. El abandono del autobús se realizará por puerta central con rampa desplegada.

- Con andador, las personas con movilidad reducida podrán acceder por la puerta delantera o la puerta central y la rampa desplegada si lo solicita previamente. Se accederá por la puerta delantera o central con rampa desplegada previa petición a la persona que conduce. Una vez a bordo, se ubicará en los asientos reservados, con el andador plegado, estando prohibido permanecer sentado sobre el andador a bordo del autobús. Se abandonará el autobús por la puerta central con rampa desplegada si lo solicita.

f) El acceso al autobús, su ubicación y abandono del mismo de personas que porten coches de bebé será de la siguiente forma:

- Los coches de bebé simples accederán por la puerta delantera con el coche desplegado. El coche de bebé se dispondrá en el espacio reservado para sillas de ruedas, siempre que éste se encuentre disponible y la ocupación del vehículo lo permita, podrán acceder al autobús un máximo de dos (2) coches de bebé simples desplegados por autobús, siendo responsabilidad exclusiva de la persona portadora del mismo la adecuada colocación del carrito y la protección del bebé durante todo el trayecto. Los carritos de bebe dobles, tanto tipo tándem como gemelar, deberán acceder por la puerta central. Se podrá disponer de un carro de bebé doble por plaza reservada a silla de ruedas.

- Los coches de bebé simples desplegados viajarán obligatoriamente en el espacio habilitado para sillas de ruedas, para ello se colocarán con las ruedas

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 11 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

frenadas, y apoyados en el respaldo lumbar para sillas de ruedas, de manera que el bebé se encuentre de espaldas al sentido de avance del autobús. Cuando dos coches de bebé simples desplegados compartan el mismo espacio habilitado para sillas de ruedas, se colocarán de forma transversal al sentido de la marcha para compartir el espacio. El bebé llevará el arnés del coche abrochado y ajustado.

- En el caso de vehículos con doble hueco habrá siempre un espacio reservado para sillas y otro para dos coches de bebé simples o un coche de bebé doble. No pudiendo subir más que este número. Los carritos de bebe dobles, tanto tipo tándem como gemelar, deberán entrar por la puerta central, previa petición a la persona conductora y computarán como dos coches de bebé simples a la hora de calcular el número total de coches de bebé desplegados que viajan a bordo del autobús. En caso de disponer el autobús de sillas portabebés ubicadas en un asiento especial señalizado, se utilizará con preferencia a las distintas opciones reflejadas en este apartado, debiéndose plegar el coche de bebé. El abandono del autobús se hará por la puerta central con la rampa desplegada, si lo solicitan. Primero bajará la persona portadora (de espaldas) y a continuación descenderá el carro empezando por las ruedas traseras y terminando por las delanteras.

g) Se permitirá el acceso al autobús de bicicletas plegables y vehículos de movilidad personal, siempre y cuando, estos vehículos estén plegados y dentro de una bolsa de transporte.

h) Quedan exentos de transporte en receptáculos los perros de asistencia de personas con discapacidad, conforme a la normativa vigente. Su acceso será gratuito, sin bozal ni ocupación de plaza, debiendo ir tumbados en el suelo, a los pies o al lado de la persona usuaria, y debidamente identificados mediante distintivo oficial; la persona usuaria portará su carné de identificación, sin que pueda exigirse otra documentación. La empresa solo podrá limitar su número por capacidad del vehículo (más de 8 plazas: 1 por cada 2 plazas autorizadas). Únicamente podrá denegarse el acceso, con motivación escrita si se solicita, por signos evidentes de enfermedad, falta de higiene manifiesta o riesgo inminente y grave para la integridad de personas o del propio perro.

TÍTULO 5.- EMPRESA CONCESIONARIA

Artículo 19. Obligaciones generales del personal de la empresa concesionaria.

Todo el personal de la empresa concesionaria, relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, tendrán las siguientes obligaciones:

a) Dispensar un trato atento, educado y cordial a las personas usuarias, y facilitarles la información de que dispongan y sea solicitada en relación con el servicio, siempre que no sea de carácter personal y reservado.

b) Auxiliar a las personas que viajan que sufrieren cualquier tipo de accidente o indisposición a bordo del autobús o en el momento de acceso o descenso del mismo.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 12 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

c) Facilitar el número de identificación como personal de la empresa concesionaria, así como el número identificativo del autobús, a la persona usuaria que lo solicite o al personal de inspección municipal que así lo requiera.

d) Utilizar la uniformidad reglamentaria de un modo adecuado, y presentar un estado de higiene y aseo, acordes con el servicio público que se presta.

e) Tendrá prohibido en el interior del autobús, fumar, comer, beber, consumir bebidas alcohólicas o drogas, así como ejecutar cualesquiera actos contrarios a la buena convivencia, tales como escupir, arrojar al suelo objetos, restos o papeles o causar molestias al resto de personas usuarias, actos que ofendan el decoro de las demás personas, o causen disturbios o puedan poner en peligro o causar lesiones a las personas o daños a los bienes o las cosas.

f) Queda prohibida la utilización de aparatos de sonido que resulten molestos.

g) Entregar al término de la jornada laboral, en las dependencias previamente establecidas por la empresa concesionaria, todos los objetos perdidos por las personas que viajan que se hallaren en los autobuses.

h) Denunciar los incumplimientos del presente Reglamento, mediante la redacción del correspondiente parte y entrega en el departamento correspondiente de la empresa concesionaria, interviniendo adecuadamente para evitar el fraude.

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

Artículo 20. Obligaciones de la persona conductora.

La persona conductora será la máxima e inmediata responsable del autobús durante la prestación del servicio, y constituirán sus obligaciones, además de las que se desprendan de su contrato de trabajo, convenio colectivo, normativa de aplicación y las que se señalan en artículos precedentes para el personal de la empresa concesionaria, las siguientes, sin perjuicio de su obligación del cumplimiento de las instrucciones dictadas por sus superiores jerárquicos:

a) Cumplir la normativa reguladora del tráfico y seguridad vial, extremando el control permanente del vehículo y de las condiciones del tráfico, sin que pueda abandonar en ningún caso la dirección del vehículo, salvo causas reglamentariamente admitidas.

b) Facilitar el acceso al vehículo a personas de movilidad reducida (PMR), según se indica en el apartado l de éste mismo artículo, en especial a aquellas que se desplacen en silla de ruedas, en cuyo caso, serán las responsables de plegar y desplegar la rampa de acceso, ya sea ésta de tipo eléctrico o manual. El plegado y desplegado de la rampa se deberá realizar con el vehículo totalmente bloqueado, adicionalmente en el caso de las rampas manuales, el motor deberá estar apagado.

c) Llevar a cabo la conducción extremando las cautelas, de forma que se transmita sensación de confort a las personas usuarias, evitando en la mayor medida posible las maniobras bruscas de cualquier naturaleza y cuidando, mediante la climatización y

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 13 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

demás elementos del vehículo, del mantenimiento de un ambiente agradable en el interior del autobús.

d) Asegurarse que las personas PMR han ocupado su asiento/bajado o subido totalmente del autobús antes de iniciar la marcha.

e) No mover el vehículo con las puertas abiertas.

f) No conversar con terceras personas durante la marcha, salvo para cuestiones estrictamente relacionadas con la prestación del servicio que no puedan esperar a su próxima detención y siempre que la seguridad de la conducción lo permita.

g) Cumplir el procedimiento que, conjuntamente definirán el Ayuntamiento y la empresa concesionaria, a aplicar en lo referente a la parada de motores en las paradas de fin de trayecto y en lo relativo a la utilización de los sistemas de climatización del vehículo durante la prestación del servicio de transporte.

h) No utilizar aparatos de sonido, fueran portátiles o incorporados al vehículo que resulten molestos. Se excluyen las emisoras de comunicación interna de la empresa, dispositivos de sonido cuyo ámbito de influencia se circunscriba únicamente al puesto de conducción, así como, en su caso, cualquier dispositivo acústico que aporte información sobre el servicio, en la forma permitida por la legislación vigente.

i) Detener el autobús en todas las paradas de la línea para dejar a quienes viajan, siempre que alguien que se encuentra a bordo, lo solicite con la suficiente antelación.

j) Detenerse en todas las paradas de la línea para recoger personas que viajan, cuando alguna persona usuaria que se encuentre en la parada lo solicite realizando una señal a la persona conductora con la suficiente antelación, tal y como se indica en el artículo 16 b), o aprecie la existencia de una persona usuaria invidente en ellas, aunque no haga señal y salvo que la capacidad del vehículo no admita mayor número de personas que viajan y así lo haya asumido la persona responsable de la línea, o que la regulación de ésta lo desaconseje igualmente a criterio de ésta.

k) No abrir las puertas del autobús fuera de las paradas, salvo causas reglamentariamente admitidas, aunque quienes viajan soliciten el acceso o descenso del vehículo.

l) Detenerse en las paradas, aproximando el vehículo a las aceras y accionando el sistema de arrodillamiento del vehículo, de forma que la persona usuaria, como norma general, ascienda o descienda al/del autobús directamente desde/hacia la acera, salvo que, por invasión de vehículos, obras, configuración de la parada, etc., no sea posible, en cuyo caso la persona conductora prestará la máxima atención a las necesidades de las personas usuarias en el acceso o descenso.

En todo caso, el Ayuntamiento, en atribución de sus funciones tomará las medidas de control oportunas para evitar la invasión de vehículos en las paradas, así como para acondicionar progresivamente las paradas cuya configuración impida el acercamiento del autobús.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 14 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

m) Cuidar que no se exceda en ningún caso, la capacidad máxima permitida, correspondiente al modelo de autobús de que se trate. La empresa mostrará en un lugar visible del interior del vehículo, el número máximo de plazas autorizadas.

n) Expedir el título de viaje de un solo uso, o billete ordinario, a la persona usuaria que así lo solicite en el momento de acceso al autobús, así como, entregarle en todo caso, el correspondiente ticket acreditativo.

o) El importe máximo admitido para el abono de un billete ordinario, y con posibilidad de devolución en efectivo a bordo del autobús, será el billete de 10€, debiendo la persona conductora disponer de moneda fraccionaria a tal efecto. Por razones de seguridad, no se admitirán billetes de importe superior a 20€. Si la persona usuaria abona el billete ordinario con un billete de 20€, el cambio será emitido mediante talón de cambio, que será abonado en las oficinas de la empresa concesionaria a partir del 2º día hábil contado desde la fecha de emisión del mismo. La persona conductora advertirá la persona usuaria de todo el procedimiento antes de proceder al pago con dicho billete. Se prohíbe a bordo del autobús, el pago del billete sencillo con más de 50 monedas, en aplicación del Reglamento (CE) nº 974/98 sobre la introducción del euro modificado por el Reglamento (CE) nº 2169/2005 del Consejo, de 21 de diciembre de 2005.

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

q) Retener aquellos títulos y/o carnés no válidos que pretendan ser utilizados por las personas usuarias para acceder de forma inadecuada a los servicios de transporte, entregando el oportuno recibo a la persona portadora del mismo si esta lo solicita.

r) Continuidad del servicio: En las cabeceras de las líneas, las puertas de entrada de los vehículos deberán permanecer abiertas en su totalidad y quienes conducen en sus puestos, no pudiendo abandonar el vehículo salvo causas reglamentariamente admitidas.

s) En caso de darse la circunstancia del artículo 18.b, u otras por las que una persona usuaria quede excluida de pagar el billete correspondiente al trayecto, deberá emitir un billete cero que justifique el viaje de la persona usuaria.

Artículo 21. Prerrogativas generales del personal de la empresa concesionaria.

Todo el personal de la empresa concesionaria, relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, y encargado de ello por la empresa concesionaria, ostentará las siguientes prerrogativas:

a) 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 agentes de la Policía Local.

b) Solicitar la intervención de agentes de la Policía Local con el fin de lograr, entre otros, que queden expeditos y libres, tanto el carril bus como las paradas, de los vehículos que indebidamente los ocuparen u obstaculizaren.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 15 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

c) El personal de la empresa concesionaria no estará obligado a facilitar sus datos personales, a excepción de su número de identificación y el número identificativo del autobús, salvo ante representantes de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo requiriesen.

Artículo 22. Prerrogativas de la persona conductora.

Serán prerrogativas de la persona conductora del autobús, además de las que se determinan en este Reglamento para el personal de la empresa concesionaria, y las derivadas de su derecho de información en el ámbito laboral, las siguientes:

a) Impedir el acceso de más personas usuarias al autobús en el caso de que se haya completado la capacidad del vehículo.

b) Dirimir cualquier discrepancia entre quienes viajan, respecto a la apertura de ventanillas, la utilización de la climatización del vehículo, de los espacios y asientos reservados a PMR o cualquier otra circunstancia que pudiera sobrevenir durante la prestación del servicio.

c) Quien conduce está facultado para prohibir el acceso al autobús, y solicitar el descenso de él, a las personas que incumplan el presente Reglamento, pudiendo exigir en todo caso su cumplimiento y requiriendo a tales fines, si lo estimase necesario, la presencia de un miembro de la Policía Local por el procedimiento interno establecido.

Artículo 22 bis. - Prerrogativas del servicio de inspección.

Los servicios de inspección de la empresa concesionaria, relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, ostentará las siguientes prerrogativas:

a) 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 agentes de la Policía Local. El personal del servicio de inspección municipal o de la concesionaria, tendrá la consideración de autoridad y podrá requerir a cualquier usuario sus datos identificativos para interponer la correspondiente sanción, estando este obligado a proporcionar sus datos.

b) Retener el título de viaje, y si lo hubiere, el carné que otorgue derecho a él, en el caso de utilización fraudulenta, y depositarlo en las oficinas designadas a tal efecto en la empresa concesionaria, según el procedimiento establecido, entregando el oportuno recibo.

c) Solicitar la intervención de agentes de la Policía Local con el fin de lograr, entre otros, que queden expeditos y libres, tanto el carril bus como las paradas, de los vehículos que indebidamente los ocuparen u obstaculizaren.

El personal de inspección mostrará su carné personal si la persona usuaria lo solicitara.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 16 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

Artículo 23. Reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas.

a) Las personas usuarias podrán formular reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas en la oficina de atención al cliente de la empresa concesionaria del transporte urbano, en la oficina de atención al cliente del Transporte Alicante Metropolitano (TAM), así como en el Registro General del Ayuntamiento de Alicante.
Para la tramitación de reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio de transporte urbano, la persona usuaria deberá aportar copia de un título de viaje válido y en vigor que acredite su condición de usuaria en el momento de los hechos sobre los que se presenta la reclamación. No será exigible la presentación del título de viaje para la formulación de quejas, sugerencias, consultas u otras comunicaciones.

b) Las reclamaciones escritas dirigidas a la oficina de atención al cliente de la empresa concesionaria del transporte urbano o del TAM podrán presentarse por carta, correo electrónico, buzón habilitado en la página web, hojas de reclamaciones previstas en la normativa de consumo, impreso propio, así como cualquier otro que se habilite.

c) Las oficinas de atención al cliente deberán confirmar la recepción de las quejas presentadas y responder de manera expresa al contenido del escrito recibido, dentro de los plazos legalmente previstos y conforme a la normativa vigente.

d) Recibido el escrito en cualquiera de las oficinas de atención al cliente, éste será remitido al departamento competente para su gestión, el cual emitirá y enviará la respuesta correspondiente a la persona usuaria.

e) Será obligatoria la existencia de un Libro de Reclamaciones, o impreso habilitado al efecto, a disposición de las personas usuarias en cualquiera de las oficinas de atención al cliente.

f) Las reclamaciones, quejas, sugerencias y consultas dirigidas al Ayuntamiento de Alicante podrán presentarse de manera presencial en las oficinas de atención al ciudadano, a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento por medios electrónicos, o mediante cualquiera de los canales disponibles para la presentación de solicitudes.

Artículo 24. Oficina de Atención al Cliente: generalidades.

Las oficinas de atención al cliente de la empresa concesionaria del transporte urbano y del Transporte Alicante Metropolitano (TAM):

a) Cumplirán con la normativa de accesibilidad de manera que las personas con movilidad reducida puedan acceder a su interior, desplazarse y llegar a los mostradores o ventanillas.

b) Atenderán adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas por las personas usuarias y público en general, facilitando cuantos detalles e información les sean solicitados, siempre que no sean de carácter reservado, dispensando en todo caso un trato atento, educado y cordial.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 17 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

c) Los distintos medios de contacto con las oficinas —dirección, teléfono, fax, web corporativa, correo electrónico, entre otros— se publicarán en los autobuses y en otros canales informativos.

Artículo 25. Los vehículos.

a) Los autobuses utilizados para la prestación del servicio estarán homologados conforme a la legislación vigente, cumplirán de forma rigurosa todas las disposiciones contractuales, así como las revisiones (ITV) y mantenimientos reglamentarios y/o determinados por su fabricante, dispondrán del correspondiente seguro obligatorio de quienes viajan y de responsabilidad civil en vigor, se hallarán en correcto estado de limpieza, según planificación periódica, y se cuidará especialmente que las emisiones contaminantes y sonoras sean siempre inferiores a los límites permitidos en la legislación vigente.

b) Los vehículos nuevos que se incorporen con motivo de las renovaciones periódicas de flota, cumplirán con los estándares de calidad legalmente establecidos, entre otros, en lo referente a accesibilidad y legislación medio ambiental.

c) Todo autobús dispondrá de señalización externa e interna suficientemente identificativa de su número de vehículo, y externa de la línea en la que preste su servicio, así como de información en su interior fácilmente visible y legible, sobre el presente reglamento de las personas usuarias, derechos y obligaciones fundamentales de la clientela, títulos y tarifas en vigor, teléfono, dirección de la oficina de atención al cliente, correo electrónico y página web de la concesionaria. Dicha señalización e información deberá estar continuamente actualizada.

d) En la señalización tanto externa como interna del autobús (indicación de itinerario, horarios, próxima parada y demás información.) se tendrá en cuenta la accesibilidad para las personas con discapacidades sensoriales.

e) Todo autobús dispondrá en su interior de la correspondiente placa indicativa con la capacidad máxima de personas permitida, distinguiendo entre plazas de pie y plazas con asiento.

f) Los autobuses se hallarán dotados de asientos adecuadamente señalizados, en el número legalmente establecido en cada momento, destinados a personas de movilidad reducida, mujeres embarazadas, personas mayores, personas que porten en sus brazos a bebés, y, en general, para aquellas personas usuarias, que por sus circunstancias personales, no deban viajar de pie, ya sea por razones de salud o de disminución de posibles riesgos.

g) Climatización: Los autobuses irán dotados de los equipos de climatización adecuados para la prestación del servicio en condiciones óptimas de confort para quienes viajan, en función de la temperatura ambiente existente en cada momento.

h) En caso de avería del autobús que imposibilite la prestación del servicio a las personas que viajan, la empresa concesionaria, una vez informa a quienes viajan a bordo, procederá a la sustitución del vehículo con la mayor celeridad posible con el fin de continuar con normalidad el servicio. Deberá, además, facilitar la continuidad del

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 18 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

viaje a las personas afectadas en otros autobuses de la misma línea o de otras coincidentes en el itinerario pendiente, sin coste alguno.

i) En caso de accidente o siniestro, la empresa concesionaria cumplirá con los protocolos de averiguación, información y asistencia sanitaria que tenga establecidos, en consonancia con los requerimientos del Ayuntamiento de Alicante.

TÍTULO 6.- AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

Artículo 26. Obligaciones.

Además de las dimanantes de los preceptos legalmente establecidos, el Ayuntamiento de Alicante tendrá las siguientes obligaciones:

a) Otorgar las debidas garantías para la óptima prestación del servicio, adoptar las medidas adecuadas para la mejora de la fluidez del tráfico, y vigilar que las paradas se encuentren expeditas.

b) Implantar, si los informes técnicos y las circunstancias del tráfico lo requieren, medidas para la mejora, en las líneas actuales o futuras, de la velocidad comercial (carril BUS, prioridad semafórica u otras).

c) Planificar los puntos de parada que se estimen necesarios para la correcta explotación de las líneas, cumpliendo con los requisitos legales que les sean de aplicación.

Artículo 27. Prerrogativas generales.

Además de las dimanantes de los preceptos legalmente establecidos, el Ayuntamiento de Alicante tendrá las siguientes prerrogativas:

a) Ordenar las variaciones del servicio, por razones de interés público, en lo referente a líneas, itinerarios, paradas, frecuencias, etc.

b) Aprobar inicialmente las modificaciones de tarifas, sin perjuicio de las autorizaciones pertinentes de las Autoridades Económicas.

c) Ejercitar la potestad sancionadora en relación con las personas que incumplieren las normas de utilización del servicio.

Artículo 28. Prerrogativas del servicio de inspección del Ayuntamiento de Alicante.

Los servicios de inspección municipal, relacionado directa o indirectamente con el público en la prestación del servicio, ostentará las siguientes prerrogativas:

a) 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 agentes de la Policía Local.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 19 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

b) Retener el título de viaje, y si lo hubiere, el carné que otorgue derecho a él, en el caso de utilización fraudulenta, y depositarlo en las oficinas designadas a tal efecto en la empresa concesionaria, según el procedimiento establecido, entregando el oportuno recibo.

c) Solicitar la intervención de agentes de la Policía Local con el fin de lograr, entre otros, que queden expeditos y libres, tanto el carril bus como las paradas, de los vehículos que indebidamente los ocuparen u obstaculizaren.

d) El personal de inspección municipal mostrará su carné personal si la persona usuaria lo solicitara, sin perjuicio de las personas que ostenten la representación de la autoridad que en el ejercicio de sus funciones lo precisaran.

TÍTULO 7.- ACCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 29. Acciones por incumplimiento de las personas usuarias.

a) El impago del viaje por la persona usuaria, cuando este hecho sea detectado por la persona conductora, el personal de la inspección o cualquier otro cargo autorizado, dará lugar a la imposición por parte del personal de la inspección, o cualquier otro cargo autorizado, de una multa de 100 €. La multa podrá abonarse en el acto, o dentro de los 10 días naturales siguientes, tanto en la Oficina de Atención al Cliente de la empresa concesionaria, como en la cuenta bancaria que al efecto se habilite para ello. El impago de la multa podrá derivar en el ejercicio, por parte de la empresa concesionaria, de la correspondiente acción civil o penal.

b) La presentación de documentos, como títulos de viaje o carnés, no originales, alterados, falseados o, en general, con uso inadecuado o no adaptado a la normativa de uso establecida y publicada, así como cualquiera de las siguientes conductas:

- I. No mostrar el título de viaje cuando sea requerido por personal autorizado.
- II. Falsear datos para la obtención de títulos bonificados o gratuitos.
- III. Impedir el uso del servicio a otras personas usuarias.
- IV. Obstruir el funcionamiento del servicio de transporte.
- V. Causar deterioros en los vehículos o instalaciones del servicio.
- VI. Incumplir las obligaciones establecidas en el presente Reglamento.

dará lugar, además de a lo especificado en el apartado anterior (multa), a la retención de los mismos contra la entrega del oportuno recibo. Además, en caso de detectarse la utilización de un título multiviaje personalizado por parte de una persona distinta a la titular, perderán ambos (persona titular y persona usuaria que lo utiliza

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 20 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

inadecuadamente) el derecho a su utilización, sin perjuicio de la responsabilidad de otro tipo en que pudiera incurrir.

c) La empresa concesionaria se reserva su derecho a ejercer medidas judiciales, sobre la persona que cause daños materiales a bienes de la empresa.

d) La empresa concesionaria se reserva su derecho a ejercer medidas judiciales, sobre la persona que agrediera física o verbalmente, a cualquier miembro de la plantilla de la empresa concesionaria durante el ejercicio de sus funciones.

e) Responsabilidad: Será responsable la persona que cometa la infracción. Si la persona infractora es menor de edad, responderán en relación con las sanciones económicas de forma solidaria sus padres o tutores legales. La responsabilidad administrativa será compatible con la civil o penal que pudiera derivarse de los hechos.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

El contenido del presente Reglamento no será de aplicación al servicio de autobús turístico urbano de Alicante, denominado TURIBUS.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

El contenido del presente Reglamento no podrá contravenir la legislación aplicable en cada momento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Desde la entrada en vigor del presente Reglamento, queda derogado expresamente el Reglamento de Usuarios del Transporte Colectivo Urbano de la Ciudad de Alicante, aprobado por el pleno del Ayuntamiento de Alicante en sesión celebrada el 7 de noviembre de 1997 (BOP nº 274, de 28 de noviembre de 1.997). Quedan asimismo derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan o contradigan a lo dispuesto en esta norma.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante, y permanecerá en vigor hasta su modificación o derogación expresa.

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 21 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

ANEXO I: CONDICIONES ESPECÍFICAS DE ACCESO AL AUTOBÚS

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39
Página 22 de 23

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

TRANSPORTE ADAPTADO	FOTO EJEMPLO	CÓMO ACCEDER AL BUS	UBICACIÓN EN EL BUS	CÓMO ABANDONAR EL BUS
PMR - en silla de ruedas		Por puerta central con rampa desplegada	En plaza PMR siempre que esté desocupada por otro PMR o carrito de bebé, se debe colocar en contrasent do de la marcha y sujeto con el cinturón de seguridad	Por puerta central con rampa desplegada
PMR - en silla de ruedas eléctrica				
Menores PMR en silla de ruedas t po bebe				
PMR - en scooter (*)		 Primero debe mostrar al conductor por la puerta delantera, la tarjeta acreditat va de autorización específ ca. El acesso al bus se realizará por puerta central con rampa desplegada.		
PMR - con andador		Por puerta delantera o puerta central con rampa desplegada si la solicita.	El usuario debe ubicarse en los asientos reservados, con el andador plegado sin obstaculizar el pasillo. Está prohibido sentarse o apoyarse en el andador.	Por puerta central con rampa desplegada si la solicita.
Carro de bebé simple (**)		Por puerta delantera con carrito desplegado.	En plaza PMR siempre que esté desocupada. Para carros simples, máximo dos carros por plaza PMR, para carros dobles un carro por plaza PMR. Debe colocarse en contra sent do de la marcha, de manera que el bebé se encuentre de espaldas al sent do de avance del bus. El carrito debe ir con el freno accionado. El bebé debe ir atado con los cinturones del propio carro (si dispone de ellos) e ir en todo momento sujeto por la persona portadora del carrito. La responsabilidad y protección del bebé durante todo el trayecto, será exclusivamente de la persona portadora del carrito.	Por puerta central con rampa desplegada si la solicita.
Carro de bebé doble (**)		Por puerta central con carro desplegado		

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php

Código Seguro de Verificación:
d60e95bd-6d1c-4ddf-8c33-b2e07cadb190
Origen: Administración
Identificador documento: ES_L01030149_2026_26989127
Fecha de impresión: 12/11/2026 08:34:39

FIRMAS
1.- GERMAN PASCUAL RUIZ-VALDEPEÑAS (Vicesecretario), 11/11/2026 13:58

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

TRANSPORTE ADAPTADO	FOTO EJEMPLO	CÓMO ACCEDER AL BUS	UBICACIÓN EN EL BUS	CÓMO ABANDONAR EL BUS
Carro de la compra		Por puerta delantera	Como norma general, el número de bultos que podrá llevar consigo cada usuario deberá permitirle: Su sujeción y custodia sin obstaculizar el pasillo del autobús Viajar en condiciones de seguridad No causar molestias ni poner en riesgo la seguridad de los demás usuarios	Por puerta central.
Monopatines y patinetes		Por puerta delantera plegado en bolsa específica.		
Bicicleta plegable		Por puerta delantera plegado en bolsa específica.		
Animales de compañía		Por puerta delantera con jaula o receptáculo homologado y debidamente cerrado.		
Mochila, maletas y bolsos de viaje (***)		Por puerta delantera. Como norma general se admitirán objetos que no tengan medidas superiores a 100x 60x 25 cm.		

No está permitido el transporte en el interior de los autobuses de bultos, materiales o aparatos, cualesquiera que fueran sus dimensiones o peso, que, por sus características físicas, técnicas, olor u otras circunstancias, pudieran causar molestias a otros usuarios o puedan perjudicar los sistemas operativos y de navegación incorporados al autobús, así como aquellos objetos que no reúnan las condiciones específicas que les sean de aplicación.

(*) Los requisitos para la obtención de la tarjeta acreditativa, así como las condiciones de acceso y ubicación en el autobús están reguladas en el protocolo aprobado por la Junta de Gobierno Local de Alicante celebrada el 26 de julio de 2016.

(**) Si el espacio PMR está desocupado, las sillas de ruedas tendrán prioridad con respecto a los carritos de bebé simples o dobles, para ocupar los espacios PMR con anclajes habilitados.

(***) Los viajeros de los autobuses no podrán llevar bultos, elementos y equipajes de cualquier tipo o naturaleza, que sean susceptibles de molestar o impedir el libre desplazamiento dentro del vehículo por otros usuarios.

Lo que se comunica para general conocimiento

Firmado electrónicamente

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
Este documento es una copia auténtica del documento electrónico original. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los docs. firmados accediendo al apartado Validación de Documentos de la Sede Electrónica del Ayto. de Alicante: https://sedeelectronica.alicante.es/validador.php