



**Ajuntament del Masnou**

Pg. Prat de la Riba, 1  
08320 El Masnou

Tel. 93 557 17 00  
Fax 93 557 17 01

[www.elmasnou.cat](http://www.elmasnou.cat)

# REGLAMENT DEL TRANSPORT DE TAXI A DEMANDA (**TAD**) AL MUNICIPI DEL MASNOU

**Aprovat per acord de Ple de data 17/06/2021**

**Publicació oficial al BOPB de data 27/09/2021**



# REGLAMENT DEL TRANSPORT DE TAXI A DEMANDA (TAD) AL MUNICIPI DEL MASNOU

## TÍTOL PRELIMINAR

### DISPOSICIONS GENERALS

#### **ARTICLE 1**

La prestació del servei de transport de taxi a demanda es regeix pel que es disposa en aquest Reglament.

L'àmbit territorial del servei abraça el municipi del Masnou en els termes establerts per la legislació de transport aplicable.

El present Reglament s'aplica als prestadors del servei que són titulars de llicències de taxi del municipi del Masnou i als usuaris del servei de transport de taxi a demanda, i defineix les condicions particulars així com els drets i deures d'ambdós.

#### **ARTICLE 2**

El servei de taxi a demanda pot ser gestionat amb qualsevol de les formes previstes per la legislació de règim local.

#### **ARTICLE 3**

L'Ajuntament del Masnou es reserva totes les potestats que la legislació administrativa atorga als titulars dels serveis públics, i en especial la reglamentària, d'inspecció i de sanció.

#### **ARTICLE 4**

El transport de taxi a demanda és un servei de transport de viatgers que únicament funciona si existeix la necessitat o demanda de l'usuari. Per tant, el servei es planifica i s'activa mitjançant una sol·licitud prèvia que l'usuari realitza per via telefònica o telemàtica (app, web, etc.) a través de la qual comunica a l'operador o operadora el dia, l'hora i el trajecte que vol realitzar.

El servei de transport de taxi a demanda és explotat pels titulars de les llicències de taxi de l'Ajuntament del Masnou que s'hi adhereixen, i és l'Ajuntament qui n'assegura l'organització i el cofinançament.

L'objectiu de la implementació d'un sistema de transport de taxi a demanda és donar resposta a les necessitats de desplaçament de la població resident al Masnou amb més problemes de mobilitat, per tal de poder accedir a diversos serveis, ja siguin públics o privats.

El servei de taxi a demanda és un servei de transport flexible, que té per objectiu facilitar la millora de la connexió de les persones que compleixin determinats requisits als principals centres d'interès, com ara equipaments sanitaris, educatius, comercials, connexions amb altres mitjans de transport, etc.

Aquesta modalitat de transport, amb un balanç cost-benefici sostenible i ajustat a la demanda, suposa una solució alternativa i complementària al servei de transport públic municipal, i garanteix el dret a la mobilitat de la ciutadania amb més dificultat per desplaçar-se als centres d'interès.



## **TÍTOL I**

### **PRESTACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI**

#### **ARTICLE 5**

Els titulars de les llicències de taxi que s'adhereixin al servei han de complir els preceptes d'aquest Reglament en la seva integritat, sense que puguin introduir en la prestació del servei modificacions contràries a les que s'hi estipulen, i queden obligats, en especial, a complir-lo en la seva totalitat.

El responsable de la prestació del servei és el col·lectiu de taxistes locals del Masnou, que han de disposar de la seva llicència municipal en vigor.

#### **ARTICLE 6**

L'Ajuntament del Masnou pot contractar una empresa o signar un conveni amb l'Associació de Municipis per la Mobilitat i el Transport Urbà (AMTU) per a la gestió del serveis complementaris relacionats amb el servei de taxi a demanda. La gestió del servei és responsabilitat de l'Ajuntament del Masnou i l'empresa contractada o, si escau, de l'AMTU, que són les entitats responsables del seguiment del servei, que comprèn, entre d'altres:

- l'atenció telefònica de les reserves,
- l'assignació dels serveis,
- la comunicació amb els taxistes o conductors,
- la gestió i resolució de les possibles incidències,
- el seguiment i l'anàlisi dels indicadors del servei,
- les propostes de millora del servei.

## **TÍTOL II**

### **FUNCIONAMENT I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI**

#### **ARTICLE 7. BENEFICIARIS DEL SERVEI**

El servei té com a destinataris els col·lectius de persones majors de 65 anys i les persones amb problemes de mobilitat amb un grau de discapacitat acreditada superior al 33%. En tots dos casos, els destinataris han de residir i estar empadronats al municipi del Masnou, per la qual cosa, l'Ajuntament es reserva el dret d'efectuar les comprovacions oportunes.

Les persones que disposin de la targeta que els acredita com a persones amb problemes de mobilitat amb un grau de discapacitat acreditada superior al 33% poden utilitzar el servei un màxim de trenta vegades a l'any. El nombre de serveis que pot gaudir la persona beneficiària grau de discapacitat acreditada superior al 33%, ha d'anar distribuït per trimestres amb un màxim de 10 serveis per trimestre.

Les persones majors de 65 anys o aquelles persones que facin 65 anys en l'any en curs tenen dret a utilitzar el servei un màxim de quinze cops a l'any. Aquest nombre de serveis que pot gaudir la persona beneficiària majors de 65 anys, ha d'anar distribuït per trimestres amb un màxim de 6 serveis per trimestre.

En el cas de les persones majors de 65 anys que alhora tinguin un grau de discapacitat acreditada superior al 33%, sempre se li aplicarà la situació més avantatjosa, de manera que podran gaudir d'un màxim de trenta serveis a l'any.



## **ARTICLE 8. PUNTS D'ORIGEN I DESTÍ AUTORITZATS**

L'objectiu del taxi a demanda és facilitar l'accés a determinats serveis a persones que tinguin dificultats per desplaçar-s'hi. Així, el servei únicament cobreix la recollida de l'usuari des del seu domicili fins als equipaments que es detallen a continuació i viceversa.

Listat d'equipaments als qual els usuaris poden desplaçar-se:

- Àrea Bàsica de Salut del carrer de Sant Miquel
- CAP d'Ocata
- Ajuntament (carrer de Prat de la Riba, 1)
- Ajuntament Edifici Roger de Flor
- Edifici Centre
- Comissaria de la Policia Local
- Complex Esportiu Municipal
- Esplais de gent gran
- Cementiri Municipal
- Altres equipaments municipals
- Residències geriàtriques
- Centres mèdics i de rehabilitació
- Estacions de tren d'Ocata i del Masnou
- Serveis religiosos

El servei també es pot prestar en sentit invers, és a dir, des de l'equipament fins al seu domicili particular.

## **ARTICLE 9. DESPLAÇAMENTS AUTORITZATS I ASSIGNACIÓ DELS SERVEIS**

Els trajectes autoritzats per al servei de transport a demanda es realitzen sempre en la modalitat de l'habitatge particular de l'usuari del servei als centres d'interès descrits en l'anterior article o viceversa. En tots els casos el punt d'inici i de finalització del recorregut han d'estar dins el terme municipal del Masnou.

No es permeten els trajectes entre dos habitatges particulars, ja que l'objectiu del servei és facilitar l'accés a determinats serveis a les persones amb més problemes de mobilitat.

Es permeten els trajectes compartits per més d'un usuari, amb parades intermèdies i desviacions del recorregut més extens, per recollir o deixar altres usuaris, en els casos següents:

- Quan l'hora de recollida, l'origen i la destinació dels usuaris sol·licitants siguin els mateixos.
- Quan l'origen, la destinació i l'hora de recollida siguin similars entre dos o més usuaris dins d'un interval de temps d'uns 10 minuts. Per tant, l'hora de recollida d'algun usuari pot modificar-se, prèvia comunicació i acceptació per part de la persona, i pot avançar-se o retardar-se un màxim de 5 minuts.
- Quan el punt de recollida o destinació d'algun dels usuaris es troba dins del recorregut de l'altre usuari i el desviament puntual, tant per recollir-lo com per deixar-lo, no suposi un temps afegit superior als 5 minuts addicionals en relació amb el temps de viatge total.



L'assignació dels serveis és gestionada per l'empresa contractada o l'entitat AMTU, les quals s'encarreguen de comunicar els encàrrecs als prestadors del servei (conductors) amb una antelació mínima de dues hores. Els prestadors del servei han de confirmar a l'entitat l'acceptació dels serveis assignats.

Els serveis assignats de manera automatitzada per l'app també han de ser acceptats pels prestadors mitjançant la mateixa aplicació i els són comunicats amb una antelació mínima de dues hores.

## **ARTICLE 10. HORARI DEL SERVEI**

L'horari de funcionament del servei és de dilluns a diumenge de 6 a 22 h. Tanmateix, l'Ajuntament es reserva el dret a modificar l'horari i els dies de servei segons consideri convenient, prèvia comunicació als usuaris, als prestadors i als gestors, amb una antelació mínima de 30 dies naturals i previ acord de la Junta de Govern Local.

## **ARTICLE 11. RESERVES I ATENCIÓ TELEFÒNICA**

La sol·licitud del servei per part de l'usuari requereix una reserva prèvia, la qual pot activar-se a través d'una trucada telefònica, de dilluns a divendres feiners, de 8.00 a 20.00 h, al telèfon que l'Ajuntament posi a disposició del servei.

La reserva del servei és obligatòria i cal efectuar-la amb antelació, com a màxim fins a les 15.00 h del dia anterior al desplaçament demanat. En el cas que el servei se sol·liciti per a un dissabte o diumenge, la reserva s'ha de fer abans de les 15 h del divendres anterior al dissabte o diumenge en què es requereixi el servei. Quan el servei se sol·liciti per a un dia festiu que no sigui un diumenge, la reserva del servei s'ha de fer abans de les 15 h del dia laborable anterior al dia en què es requereixi el servei.

La persona sol·licitant ha d'identificar-se amb l'objecte de comprovar que estigui empadronada al municipi i, per tant, que pot ser beneficiària del servei (art.7).

Les dades que ha de facilitar en el moment d'efectuar la reserva, d'acord amb la base jurídica regulada a l'article 6.1.b del Reglament general de protecció de dades de la UE 2016/679, són les següents:

- La data en què es vol realitzar el desplaçament
- El punt fix d'origen i destinació
- L'hora de recollida
- El nom, cognoms i DNI i telèfon de contacte de l'usuari que reserva el servei
- El nombre de passatgers que viatjaran
- Necessitats específiques ( Persones amb Mobilitat Reduïda -PMR, mascotes, etc.)

## **ARTICLE 12. RESERVES VIA APP**

L'Ajuntament pot posar a disposició dels usuaris del servei una app per poder fer la sol·licitud d'un servei. Prèviament, la persona usuària ha d'omplir les dades bàsiques, de la mateixa manera que en les reserves telefòniques (art. 11è).

L'app assigna de manera automàtica el servei i el confirma al sol·licitant, indicant-li l'hora de recollida definitiva si es tracta d'un trajecte compartit.



En el cas que es produeixi alguna incidència amb la confirmació del servei via app, el departament de gestió del TAD es comunicarà per via telefònica amb el sol·licitant per comunicar-li personalment la resolució.

### **ARTICLE 13. ANUL·LACIÓ DE LA RESERVA**

En cas d'anul·lació, l'usuari ha de comunicar-ho amb un mínim de dues hores d'antelació, dins de l'horari d'atenció telefònica (de 8.00 a 20.00 h de dilluns a divendres no festius), trucant al telèfon que l'Ajuntament posi a disposició del servei.

També pot efectuar la cancel·lació del servei via app amb una antelació mínima de dues hores.

Els usuaris que no respectin aquesta condició, tant pel que fa al canal telefònic com a través de l'app, poden ser sancionats amb la supressió del dret a gaudir del servei, de forma temporal o definitiva en cas de reiteració de l'incompliment, d'acord amb el règim sancionador del present Reglament (art. 23 i 24).

### **ARTICLE 14. PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA**

En el moment d'efectuar la reserva, les persones amb mobilitat reduïda han de comunicar el grau de discapacitat i les necessitats d'atenció específiques per tal que puguin ser ateses satisfactòriament (cadira de rodes, caminador, etc.).

Les persones amb mobilitat reduïda que van amb cadira de rodes tenen preferència en l'accés al vehicle respecte a embalums.

### **ARTICLE 15. TRANSPORT D'EMBALUMS**

Els usuaris que han de transportar embalums, com ara maletes, bosses..., han de notificar-ho en el moment de fer la reserva del servei. Els embalums han de col·locar-se al maleter del taxi.

### **ARTICLE 16. EQUIPATGES I OBJECTES VOLUMINOSOS**

Els paquets i objectes de dimensions fins a 100x60x25 cm i els rotllos de dimensions fins a 100 cm de longitud per 8 cm de diàmetre poden ser transportats en el vehicle i s'han de situar al maleter quan hi hagi disponibilitat d'espai. En cap cas no es permeten càrregues superiors a 20 kg. Els paquets i objectes que superin les mides esmentades anteriorment poden ser rebutjats per al seu transport a criteri del conductor o conductora.

A l'interior del vehicle només s'hi poden portar un màxim de dos paquets i/o objectes, en funció de l'espai disponible i del nivell d'ocupació del vehicle en cada moment, de dimensions inferiors a 55x40x20 cm, tipus bosses, motxilles o similars.

Per raó de comoditat i seguretat dels usuaris, no poden accedir als vehicles els paquets que superin les mides especificades en el paràgraf primer, els envasos i garrafes que continguin substàncies inflamables, ni els objectes que pel seu aspecte i condició puguin molestar la resta d'usuaris o suposin un risc per a la prestació del servei i la circulació en condicions de confort i seguretat.

L'usuari no ha d'abonar cap recàrrec per aquesta prestació, ni els conductors perceptors no pot exigir-l'hi.



## **ARTICLE 17. TRANSPORT D'ANIMALS**

En consonància amb la Llei 19/2009, del 26 de novembre, de l'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència, es permet el transport d'aquests animals a les persones amb algun tipus de discapacitat física o cognitiva.

A continuació s'enumeren els cinc tipus de gossos d'assistència i d'acompanyament segons la classificació de la normativa vigent:

Gos guia o pigall: ensinistrat per guiar persones amb discapacitat visual o sordcegues.

Gos de servei: ensinistrat per prestar ajut a persones amb discapacitat física tant en l'entorn privat com en l'extern.

Gos de senyalització de sons: ensinistrat per avisar les persones sordes de diferents sons i indicar la font de procedència.

Gos d'avís: ensinistrat per donar una alerta mèdica en cas de crisi epilèptica, diabètica o altres tipus de malalties que es reconeguin.

Gos per a persones amb trastorns de l'espectre autista: ensinistrat per tenir cura de la integritat física d'una persona amb el trastorn esmentat.

El gos d'assistència ha de portar de manera ben visible el seu distintiu oficial d'identificació, conformat per dues peces:

- Xapa metàl·lica col·locada al collar de l'animal (amb l'escut de la Generalitat, gos d'assistència, telèfons de l'usuari i propietari, núm. de registre)
- Capa amb l'expressió "gos d'assistència" lliurada per l'entitat d'ensinistrament responsable.

Com a màxim es permet l'accés d'un gos d'assistència i del seu responsable per trajecte. El gos d'assistència ha de viatjar als peus del seu responsable.

La resta d'animals de companyia i mascotes han d'anar en una cistella de transport o contenidor que no superi els 60x35x35 cm i han de comptar amb l'aprovació del prestador del servei.

## **ARTICLE 18. TARIFES DEL SERVEI I FORMA DE PAGAMENT DELS USUARIS**

Les tarifes del servei de transport a demanda són aprovades per l'Ajuntament del Masnou d'acord amb els procediments legalment previstos.

### Preu del servei:

El preu per cada un dels serveis de taxi a demanda que prestin els titulars de les llicències de taxi ve determinat per una part fixa que assumeix l'Ajuntament i una altra part fixa que assumeix la persona usuària del servei, entenent-se per servei el desplaçament amb els vehicles que presten el servei de taxi des d'un punt proper al lloc on resideix l'usuari fins a un dels equipaments esmentats a l'article 8 o viceversa.

El cost de la part que assumeix l'usuari del servei i el que assumeix l'Ajuntament per al servei de taxi a demanda es determina en el conveni que aprovi l'Ajuntament amb cada un de les persones titulars de les llicències de taxi.



El cost del servei que correspon a l'Ajuntament anirà a càrrec d'una partida del pressupost municipal vigent.

Periòdicament, cada un dels taxistes locals que s'hagin adscrit al servei o el seu representant han d'efectuar la liquidació dels serveis prestats. Cal que aportin un full resum del servei que ha d'agrupar i detallar tots els serveis realitzats durant aquell període de temps determinat.

Aquest full s'ha de presentar al registre de factures de l'Ajuntament i ha d'acreditar la prestació de cada servei per tal que el responsable tècnic de la Regidoria de Mobilitat pugui donar la conformitat a la factura. El pagament de les factures resta supeditat al compliment d'aquestes observacions.

En els casos de trajectes amb més d'un usuari, cadascun ha d'abonar la tarifa del seu servei, de manera individual i sense dret a compartir l'import del trajecte amb cap altre usuari.

En el cas que una persona usuària del servei vagi acompanyada d'una altra persona, aquesta haurà d'abonar la tarifa d'igual import que el que aboni la persona beneficiària del servei.

L'usuari del servei ha d'abonar la tarifa al conductor o conductora del servei, en efectiu o amb targeta, en el moment de pujar al vehicle en el punt de recollida sol·licitat.

Els conductors perceptors dels vehicles només resten obligats a disposar de canvi per a devolucions fins a un import màxim de 20 euros.

### **TÍTOL III**

#### **DRETS I DEURES DELS PRESTADORS DEL SERVEI**

L'incompliment dels deures i les normes següents per part dels prestadors del servei, és a dir, els conductors, comportarà l'aplicació de les sancions determinades en el present Reglament.

Cada vehicle adscrit al servei porta un conductor perceptor o conductora perceptora, que serà el representant del responsable del servei durant el viatge, amb atribucions per fer complir als usuaris del servei les normes relatives a seguretat i higiene.

#### **ARTICLE 19. NORMES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI**

Els conductors adherits al servei accepten el present Reglament i es comprometen al compliment de les següents normes:

1. Confirmar l'acceptació dels serveis assignats per l'empresa contractada per fer la gestió de les demandes de servei, per l'AMTU o per l'app, les quals li seran comunicades. En tots els casos el servei s'ha de sol·licitar amb una antelació mínima de dues hores.
2. Comportar-se de manera cordial amb els usuaris del servei.
3. No abandonar ni paraitzar el servei sense causa justificada.
4. Permetre la compartició del trajecte amb d'altres usuaris, d'acord amb l'article 9 del present Reglament, per tal d'optimitzar i fer viables totes aquelles sol·licituds de servei amb proximitat o coincidència d'òrgens i destinacions i hores de recollida similars.





5. No esperar més de cinc minuts l'usuari en el punt de recollida sol·licitat. En cas d'incompliment, el prestador ha d'adreçar-se al servei d'atenció telefònica per comunicar la incidència, així com per deixar constància de la infracció per part de l'usuari perquè se li apliqui la sanció corresponent.
6. Prestar el servei amb els vehicles en les degudes condicions de sanitat, neteja i estat de conservació tècnica, així com amb la revisió reglamentària favorable de la Inspecció Tècnica de Vehicles (ITV).
7. Comprovar que l'estat de conservació tècnica ha d'ésser l'idoni per a una correcta prestació del servei, i escrupolós en els elements mecànics dels vehicles que puguin afectar la seguretat dels usuaris i vianants.
8. Prestar el servei en les condicions adequades de puntualitat, tranquil·litat, seguretat, higiene i confort per tal de no afectar-ne la qualitat, i complir en tot moment els preceptes de la Llei de seguretat viària i l'horari del servei.
9. Mantenir la netedat i el bon estat d'aparença interior i exterior del vehicle.
10. Resten absolutament prohibides les actituds que podrien afectar els aspectes citats en relació amb el usuaris (fumar en el vehicle, fer ús abusiu d'aparells o instruments sonors, conducció temerària, etc.).
11. Senyalitzar a l'interior dels vehicles la prohibició de fumar, i és responsable de l'estricta compliment d'aquesta limitació, d'acord amb l'establert per la normativa d'aplicació.
12. Impedir que algun usuari, per les seves paraules, gestos o actituds, ofengui el decòrum de la resta d'usuaris o provoqui aldarulls, i requerir, si escau, la presència de qualsevol agent de la Policia Local.
13. No admetre un nombre d'usuaris superior a l'autoritzat per al vehicle, i impedir, en aquest cas, l'entrada dels ciutadans que vulguin accedir al servei.
14. Impedir l'accés al servei a les persones en visible estat d'embriaguesa o que transportin animals, a excepció dels gossos pigall i d'assistència amb el seu corresponent distintiu, paquets o efectes que per les seves mides, classe, quantitat o males olors puguin afectar la resta d'usuaris o del servei.
15. Disposar de canvi per a devolucions fins a un import màxim de 20 euros per al cobrament de la tarifa als usuaris.
16. Facilitar als viatgers tota la informació que sol·licitin en relació amb el servei.
17. Deturar els vehicles al més a prop possible de les voreres, perquè els passatgers puguin pujar-hi o baixar-ne sense perill.
18. No iniciar la marxa del vehicle mentre els usuaris estiguin pujant-hi o baixant-ne.
19. Efectuar l'arrencada i la parada sense brusquedat, i no deixar la direcció del vehicle, ni realitzar accions o omissions que els puguin distreure de la conducció.
20. Ajudar a pujar i baixar del vehicle les persones discapacitades o amb problemes de mobilitat, així com ajudar-les a carregar-hi l'equipatge, la cadira de rodes, el caminador, etc.
21. Mantenir les finestres tancades en els vehicles amb aire condicionat en funcionament.



22. Entregar a les dependències municipals de la Policia Local els objectes que els usuaris s'hagin oblidat al vehicle.
23. Comunicar qualsevol incidència al servei d'atenció telefònica en el cas d'interrupció del servei, ja sigui per raó d'un accident o avaria o bé per altres motius justificables, per tal de sol·licitar un vehicle i conductor o conductora substitutori, sense cap penalització econòmica per a l'usuari.
24. Disponibilitat de tenir datàfon al vehicle per al pagament amb targeta del servei.

#### TÍTOL IV

#### DRETS I DEURES DELS USUARIS DEL SERVEI

L'incompliment dels deures i les normes següents per part dels usuaris del servei comporta l'aplicació de les sancions determinades en el present Reglament.

Té la condició d'usuari el ciutadà o ciutadana empadronat que estigui utilitzant el servei de transport a demanda, en qualsevol dels moments en què interaccioni amb aquest: comunicació i reserva al servei de gestió telefònica, durant l'espera en el punt de recollida i el desplaçament a bord del vehicle.

L'accés a la condició d'usuari és lliure i general per a tots els ciutadans empadronats al municipi que compleixin els requisits fixats a l'article 7, sempre que es respectin i compleixin les normes, requeriments i determinacions del present Reglament.

Els usuaris són civilment responsables dels danys que puguin ocasionar als béns i a les persones que viatgen a bord del vehicle que presta el servei.

#### **ARTICLE 20. DRETS DELS USUARIS DEL SERVEI**

Els usuaris del servei tenen dret a:

1. Gaudir del servei d'acord amb les prescripcions del present Reglament i de la normativa municipal vigent.
2. Compartir el seu trajecte amb d'altres usuaris, d'acord amb l'article 9è del present Reglament, per tal d'optimitzar i donar sortida a totes aquelles sol·licituds de servei amb proximitat o coincidència horària i orígens i destinacions similars.
3. No haver d'esperar-se més de cinc minuts en el punt de recollida sol·licitat. En cas d'incompliment, l'usuari pot adreçar-se al servei d'atenció telefònica del servei per comunicar la incidència i exigir la resolució com més aviat possible, així com per deixar constància de la infracció per part del prestador i que se li apliqui la sanció corresponent.
4. Rebre ajuda, si pateixen alguna discapacitat o tenen problemes de mobilitat, per part del conductor o conductora, per pujar i baixar del vehicle i carregar-hi el seu equipatge, cadira de rodes i altres objectes permesos.
5. Adreçar-se al telèfon d'atenció del servei de taxi a demanda i/o al departament municipal corresponent o a les oficines de la Policia Local per sol·licitar informació i/o formular reclamacions o queixes pel servei.
6. Lliurar al conductor o conductora els objectes que altres usuaris s'hagin oblidat al vehicle.



7. Recuperar els objectes perduts en el servei, en el cas que estiguin a disposició de la Policia Local, en el temps previst a la normativa vigent.
8. Les persones beneficiàries del servei podran anar acompanyades d'una altra persona amb les mateixos drets i obligacions que les persones beneficiàries.

## **ARTICLE 21. OBLIGACIONS DELS USUARIS DEL SERVEI**

Els usuaris del servei estan obligats a:

1. Comportar-se de manera cordial amb els conductors o conductores i la resta d'usuaris del servei.
2. Compartir el seu trajecte amb d'altres usuaris, d'acord amb l'article 9è del present Reglament, per tal d'optimitzar i donar sortida a totes aquelles sol·licituds de servei amb proximitat o coincidència horària i orígens i destinacions similars.
3. Ser puntuals en l'hora de recollida i esperar en el punt fix de parada d'origen. Si el prestador del servei es veu obligat a esperar un temps superior als cinc minuts, pot retirar-se sense efectuar el trajecte amb la consegüent pèrdua del servei per part de l'usuari i l'aplicació de la sanció corresponent.
4. Anul·lar els serveis sol·licitats amb una antelació mínima de dues hores, adreçant-se al servei d'atenció telefònica del servei en l'horari establert, o bé mitjançant l'app, amb una antelació de dues hores.
5. Pujar al vehicle del servei en el punt fix de parada (origen) i baixar en el punt fix de parada (destinació) sol·licitats.
6. Abonar les tarifes del servei vigents.
7. En cas de pagament en efectiu, ha de portar preparada moneda fraccionada suficient per al pagament de la tarifa, en el moment de pujar al vehicle, sense que es pugui obligar els conductors perceptors a canviar moneda per un import superior a 20 euros per a cadascun dels viatgers.
8. Respectar els conductors perceptors i les seves indicacions per al millor i adequat compliment del servei.
9. No distreure el conductor o conductora quan el vehicle estigui en marxa.
10. Presentar el DNI quan li sigui requerit.
11. No introduir en el vehicle objectes que el prestador del servei consideri inadequats, com aquells que per les seves mides, classe, perillositat, quantitat o males olors puguin afectar els altres usuaris o el servei.
12. No fumar a l'interior dels vehicles.
13. No escopir ni llençar papers i ni d'altres objectes dins ni fora del vehicle que presta el servei.
14. No obrir les finestres quan funcioni l'aire condicionat.



## TÍTOL V

### RÈGIM SANCIONADOR

#### **ARTICLE 22. MARC NORMATIU APLICABLE**

La normativa aplicable és la legislació reguladora del transport urbà de viatgers: el Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, i les seves disposicions complementàries; el Reial decret

13/1992, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament general de circulació; el present Reglament, i la resta d'ordenances, disposicions o actes administratius municipals complementaris.

#### **ARTICLE 23. INFRACCIONS I PENALITZACIONS APLICABLES**

Les infraccions i penalitzacions d'aquest Reglament i de la resta de disposicions o actes administratius municipals complementaris, realitzades pels prestadors o els usuaris del servei de transport a la demanda, es classifiquen en cinc categories: infraccions molt greus, infraccions greus, infraccions lleus, infracció col·lectiva i infraccions dels usuaris, segons es determina a continuació.

#### **TAXISTES**

##### **TIPUS D'INFRACCIONS APLICABLES ALS PRESTADORS DEL SERVEI (TAXISTES)**

##### **1. Infraccions molt greus.**

Es consideren infraccions molt greus:

- a. Prestar el servei en condicions que puguin afectar la seguretat dels usuaris del servei perquè comportin perill greu i directe.
- b. Obstruir greument l'actuació de la inspecció del servei, de manera que impedeixi o retardi l'exercici de les funcions que l'Ajuntament té atribuïdes.
- c. L'abandonament o la paralització del servei sense causa justificada.
- d. Cometre més d'una infracció greu en el període de dotze mesos.

##### **2. Infraccions greus.**

Es consideren infraccions greus:

- a. Prestar el servei en condicions diferents de les que s'assenyalen en la normativa aplicable, llevat que sigui qualificada com a infracció molt greu.
- b. Prestar el servei utilitzant la mediació d'una persona física o jurídica no autoritzada.
- c. Prestar el servei regularment a una persona o persones que no compleixin els requisits per ser-ne beneficiàries.
- d. Incomplir el règim de tarifes.
- e. La no aportació de dades essencials de la documentació obligatòria o el seu falsejament.



- f. La no subscripció de les assegurances obligatòries.
- g. La manca de funcionament reiterada dels aparells de confort (calefacció, aire condicionat) instal·lats als vehicles, considerant-se, a aquest efecte, tres queixes per part, com a mínim, de dos usuaris diferents en el període de trenta dies naturals.
- h. Permetre una contaminació ambiental o acústica del vehicle que presta el servei, superior a la prevista en la Reglamentació comunitària o ordenances municipals.
- i. Fumar a l'interior del vehicle.
- j. Escopir, llençar papers i d'altres objectes dins o fora del vehicle que presta el servei.
- k. Cometre qualsevol de les infraccions molt greus, si, per la naturalesa, l'ocasió o la circumstància, no ha d'ésser qualificada com a molt greu.

### 3. Infraccions lleus.

Es consideren infraccions lleus:

- a. Prestar el servei sense dur en el vehicle la documentació formal exigida en la normativa aplicable.
- b. Impuntualitat del prestador: acumular dos retards superiors als cinc minuts en l'hora de recollida del servei sol·licitat durant el període de trenta dies naturals, sense justificació acreditada. Es considera, a aquest efecte, la presentació de dues queixes justificades per part dels usuaris en el període de trenta dies naturals per aquest motiu.
- c. No dur en lloc visible del vehicle els distintius exigits per la normativa general aplicable.
- d. Transportar viatgers en nombre superior a l'autoritzat per al vehicle de què es tracta, llevat que hagi de ser considerat com a falta greu o molt greu.
- e. Tenir un tracte, per part dels prestadors del servei, desconsiderat amb els usuaris, considerant-se a aquest efecte dues queixes justificades rebudes per part de dos usuaris diferents en el període de trenta dies naturals.
- f. No mantenir la netedat i el bon estat d'aparença del vehicle, considerant-se, a aquest efecte, dues queixes justificades per part de dos usuaris diferents en el període de trenta dies naturals.
- g. Negar-se a compartir el trajecte, d'acord amb l'article 9è del present Reglament, per tal d'optimitzar i donar sortida a totes aquelles sol·licituds de servei amb proximitat o coincidència horària i orígens i destinacions similars.
- h. Introduir en el vehicle gossos o d'altres animals, a excepció dels gossos pigall i d'assistència i d'altres que el prestador del servei consideri adequats, així com altres objectes que, per les seves mides, classe, perillositat, quantitat o males olors, puguin afectar els altres usuaris o el servei.
- i. Obrir les finestres quan funcioni l'aire condicionat.
- j. Cometre qualsevol de les infraccions assenyalades qualificades com a greus o molt greus, quan per la naturalesa, l'ocasió o la circumstància no ha d'ésser qualificada com a tal.



#### 4. Infracció col·lectiva.

Es considera infracció col·lectiva:

- a. L'aplicable al col·lectiu de conductors per l'incompliment injustificat en la prestació d'un servei per manca de disponibilitat, compromís i responsabilitat col·lectiva.

S'aplica quan un servei sol·licitat, un cop assignat consecutivament a la totalitat del grup de conductors disponibles en aquell moment, sigui rebutjat per tots els membres i finalment el servei no pugui efectuar-se, i es deixi el sol·licitant sense cap alternativa de transport. L'aplicació de la sanció serà col·lectiva i personalitzada, és a dir, s'aplicarà al conjunt de conductors que hagin rebutjat el servei de manera individualitzada.

## USUARIS

### TIPUS D'INFRACCIONS APLICABLES ALS USUARIS DEL SERVEI

#### 1. Infraccions dels usuaris.

Es consideren infraccions dels usuaris:

- a. No abonar les tarifes del servei vigents.
- b. Anul·lar un servei fora del temps establert, és a dir, sense l'antelació mínima suficient (art. 21è), tant per via telefònica com a través de l'app. La sanció serà aplicable quan es produeixin dues anul·lacions, sense l'antelació determinada, per part d'un mateix usuari en el període de trenta dies naturals.
- c. Impuntualitat de l'usuari: quan no estigui en el punt fix de recollida a l'hora assignada i obligui el conductor o conductora a efectuar un desplaçament fins al punt de recollida i un temps d'espera superior als cinc minuts. La sanció serà aplicable quan es produeixin dos retards per part d'un mateix usuari en el període de trenta dies naturals, considerant-se, a aquest efecte, com a mínim, dues queixes per part d'un o més conductors en el període esmentat.
- d. Tenir un tracte desconsiderat amb els conductors i/o la resta de passatgers, considerant-se, a aquest efecte, com a mínim, dues queixes per part de dos conductors diferents en el període de trenta dies naturals.
- e. Negar-se a compartir el seu trajecte amb d'altres usuaris, d'acord amb l'article 9è del present Reglament, per tal d'optimitzar i donar sortida a totes aquelles sol·licituds de servei amb proximitat o coincidència horària i orígens i destinacions similars, considerant-se a aquest efecte una queixa d'un conductor o conductora.
- f. No portar, reiteradament, moneda fraccionada suficient per al pagament de la tarifa, en pujar al vehicle, sense que es pugui obligar els conductors perceptors a canviar moneda per un import superior a 20 euros per a cadascun dels viatgers, considerant-se a aquest efecte, com a mínim, tres queixes per part d'un o més conductors en el període de trenta dies naturals.
- g. No respectar el conductor o conductora i les seves indicacions per al millor i adequat compliment del servei, considerant-se, a aquest efecte, com a mínim, dues queixes justificades per part d'un o més conductors en el període de trenta dies naturals.
- h. Distreure el conductor o conductora quan el vehicle estigui en marxa, considerant-se, a aquest efecte, com a mínim dues queixes justificades per part d'un o més conductors en el període de trenta dies naturals.



- i. No presentar el DNI quan li sigui requerit, considerant-se, a aquest efecte, dues queixes justificades per part d'un o més conductors en el període de trenta dies naturals.
- j. Introduir sense permís del prestador del servei en el vehicle gossos o d'altres animals, a excepció dels gossos pigall i d'assistència, així com altres objectes que, per les seves mides, classe, perillositat, quantitat o males olors, puguin afectar els altres usuaris o el servei, considerant-se, a aquest efecte, com a mínim una queixa justificada per part d'un conductor o conductora.
- k. Escopir i/o llençar papers i d'altres objectes dins o fora del vehicle que presta el servei, considerant-se, a aquest efecte, una queixa justificada per part d'un conductor o conductora en el període de trenta dies naturals.
- l. Obrir les finestres quan funcioni l'aire condicionat, considerant-se, a aquest efecte, una queixa justificada per part d'un conductor o conductora en el període de trenta dies naturals.

## **ARTICLE 24. SANCIONS I PENALITZACIONS**

Les esmentades infraccions seran sancionades amb multes econòmiques i penalitzacions, que seran graduades dins els imports màxims i mínims que seguidament s'estableixen, en funció de les circumstàncies o atenuants existents, i de la intencionalitat o grau de negligència o imprudència.

1. Les infraccions lleus són sancionades amb un advertiment o amb multa de fins a 250 euros, o amb totes dues coses alhora.
2. Les greus, amb una multa de 251 euros fins a 1.250 euros.
3. Les molt greus, amb una multa de 1.251 euros fins a 6.000 euros.
4. La infracció col·lectiva, aplicable al conjunt dels conductors i de manera individualitzada a cadascun d'ells, amb una penalització consistent en l'import a percebre per part de l'Ajuntament equivalent a 300 euros per titular de llicència adscrit al servei. Aquest import es descomptarà de la liquidació que presenta cada un dels conductors adscrits al servei a l'Ajuntament, sense que aquesta penalització pugui donar lloc a imports negatius.
5. La infracció dels usuaris, amb la suspensió del dret a ser beneficiari del servei durant sis mesos. En el cas d'usuaris amb infraccions reiteratives, l'Ajuntament pot determinar la suspensió del dret a gaudir del servei de transport a demanda de manera indefinida.

## **DISPOSICIÓ ADDICIONAL**

En funció de la disponibilitat pressupostària, així com de l'ús del servei per part de la ciutadania, l'Ajuntament del Masnou, per acord de la Junta de Govern, previ dictamen de la comissió informativa corresponent, pot canviar el nombre màxim de viatges anuals que poden efectuar les persones majors de 65 anys i les persones que disposin de la targeta que els acredita com a persones amb problemes de mobilitat amb un grau de discapacitat acreditada superior al 33% i que estan recollits en l'article 7 del present Reglament.

## **DISPOSICIÓ FINAL**

El present Reglament entrarà en funcionament una vegada transcorreguts els tràmits i terminis establerts per la llei, després de la seva aprovació pel Ple de l'Ajuntament.