



CONTROL DEL TRANSPORTE PÚBLICO. VOL 1

2024



ANTONIO PAZO GOMEZ Y JUAN MANUEL RUBIALES SALAZAR

Legislación Básica de los Taxis.

En esta introducción al mundo del Taxi, aplicado al trabajo que desempeñan las fuerzas y cuerpos de seguridad, en este caso, las policías locales de cada municipio son las encargadas del control y la vigilancia de este sector de transporte de personas, vamos a exponer, o para algunos, recordar, la legislación básica, tanto en España como a nivel autonómico en Andalucía, de aplicación en nuestras funciones como para los propios trabajadores del taxi y sus usuarios.

NORMATIVA GENERAL.-

- Ámbito Nacional

En el ámbito nacional, nos encontramos con la Ley 16/1987, de 30 de julio, Ley de Ordenación de los Transportes terrestres, famosa LOTT. Esta Ley realiza la ordenación del transporte terrestre en su conjunto, estableciendo normas de general aplicación, y así, los títulos preliminares y primero, se aplican, de forma global, a la totalidad de los modos de transporte terrestre, regulándose en los títulos sucesivos, de forma específica, el transporte por carretera y por ferrocarril. También en este ámbito, encontramos el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT). La Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, de 30 de julio de 1987 (LOTT), implicó una profundísima transformación en cuanto a la filosofía y los principios de ordenación del transporte terrestre anteriormente vigentes, lo cual significa que las soluciones concretas a los distintos problemas de transporte terrestre que con anterioridad a la citada Ley se contenían a nivel reglamentario deban sufrir asimismo cambios muy importantes. A tal fin, en el presente Reglamento se lleva a cabo la concreción de los principios y reglas contenidas en la LOTT realizándose una masiva derogación (que afecta a 182 Decretos y a 576 Órdenes) de las anteriores normas reglamentarias.

- Ámbito Autonómico andaluz.

La Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía. Los transportes públicos de viajeros son un servicio de interés general al servicio de los ciudadanos. Así, la presente Ley tiene entre sus objetivos favorecer y garantizar la inter-modalidad, la movilidad y el bienestar social de las personas; la calidad del servicio y el

desarrollo sostenible, introduciendo condiciones y características técnicas que deben cumplir los diferentes modos de transporte para contribuir al desarrollo y conservación del medio ambiente.

Con esta Ley se pretende también regular los transportes urbanos, materia que quedó sin regulación legal como consecuencia de la Sentencia del Tribunal Constitucional 118/1996, de 27 de junio. Esta Sentencia declaró inconstitucionales los artículos de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres relativos a los citados transportes urbanos, al considerar autonómica la competencia para legislar sobre la materia.

NORMATIVA ESPECÍFICA.-

En el ámbito nacional tenemos el Real Decreto 763/1979, de 16 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Nacional de los Servicios Urbanos e Interurbanos de Transportes en Automóviles Ligeros. Y en el ámbito autonómico andaluz, nos encontramos con el Decreto 35/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Transporte Público de Viajeros y Viajeras en Automóviles de Turismo, el Decreto 11/1985, de 22 de enero, por el que se regula la contratación previa en vehículos de servicio público discrecional de transporte interurbano de viajeros por carretera con capacidad inferior a diez plazas, incluido el conductor, para la recogida de viajeros en puertos y aeropuertos de Andalucía y por último la Orden de 20 de julio de 2011, por la que se establece el régimen tarifario de los servicios interurbanos de transporte público discrecional de viajeros por carretera en vehículos de turismo.

Conceptos Básico sobre el taxi.

A continuación, daremos un repaso por los conceptos básicos, dentro del mundo del transporte de personas, denominaciones que vienen reguladas en el LOTT, en sus artículos 62, 64 y 100:

Los transportes por carreta se clasifican, según su naturaleza, en públicos y privados

- PÚBLICOS: Aquellos que se llevan a cabo por cuenta ajena mediante retribución económica.

- PRIVADOS: Aquellos que se llevan a cabo por cuenta propia, bien por satisfacer necesidades particulares, bien como complemento de otras actividades

principales realizadas por empresas o establecimientos del mismo sujetos, directamente vinculados al adecuado desarrollo de dichas actividades.

Dividiéndose en:

TRANSPORTES PRIVADOS PARTICULARES

No están sujetos a una autorización administrativa

Han de cumplir dos requisitos simultáneamente; estar dedicados a satisfacer las necesidades de desplazamiento de carácter personal o doméstico del titular del vehículo y sus allegados, así como realizarse en vehículos cuyo número de plazas, o capacidad de carga, no exceda de los límites que reglamentariamente se establezcan.

TRANSPORTES PRIVADOS COMPLEMENTARIOS

Son los que llevan a cabo empresas u otras entidades cuyo objeto no es transportar, de forma que el transporte se realiza como complemento necesario o adecuado para el correcto desarrollo de su actividad principal.

También pueden distinguirse según su objeto en “de viajeros” o “de mercancías”

- VIAJEROS: Cuando estén dedicados a realizar los desplazamientos de las personas y sus equipajes en vehículos contruidos y acondicionados para tal fin. Estos a su vez pueden considerarse como Transportes “REGULARES” cuando se efectúan dentro de itinerarios preestablecidos, y con sujeción a calendarios y horarios, como por ejemplo un Autobús de línea. Y Transportes “DISCRECIONALES”, cuando se lleven a cabo sin sujeción a itinerario, calendario ni horario preestablecido.

- MERCANCÍAS: Cuando estén dedicados a realizar desplazamientos de mercancías, en vehículos contruidos y acondicionados a tal fin.

Por lo tanto, los Taxis, pertenecen a la categoría de Transporte Público Discrecional de Viajeros en automóviles de turismo, prestado en régimen de actividad privada. Se lleva a cabo por cuenta ajena a cambio de retribución económica, sin itinerario, calendario u horario.

Licencias de AUTOTAXI.

Basándonos en el artículo 14 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, la prestación de servicios de transporte urbano de viajeros en automóviles de turismo de hasta 9 plazas, incluido el conductor, precisará la previa obtención de la correspondiente licencia otorgada por el Ayuntamiento o, en su caso, por el ente que resulte

competente en el supuesto de áreas territoriales conjuntas. Dichas licencias corresponderán a una categoría única, denominándose LICENCIAS DE AUTOTAXI.

Por ello, en las zonas en que exista interacción o influencia recíproca entre los servicios de transportes de varios municipios, podrán establecerse Áreas de Prestación Conjunta.

Los servicios de transporte de automóviles de turismo se autorizarán, como norma general, para 5 plazas incluido el conductor, y tendrán carácter DISCRECIONAL, debiéndose realizar, con la salvedad prevista en el apartado siguiente, mediante la contratación global por el transportista de la capacidad total del vehículo.

No obstante, en aquellos casos en que se justifique suficientemente que la demanda de transporte no se encuentra debidamente atendida con los servicios de transporte regular y discrecional existentes en el municipio de que se trate, la licencia municipal y, en su caso, la autorización de transporte interurbano podrá otorgarse para vehículos de capacidad superior a 5 plazas, incluido el conductor, e incluso admitirse la contratación por plazas con pago individual.

Para la realización de transportes discretionales en automóviles de turismo será parecido, como regla general y salvo lo dispuesto en los apartados siguientes, obtener simultáneamente la licencia municipal que habilite para la prestación de servicios urbanos y la autorización que habilite para la prestación de servicios interurbanos.

Por lo tanto y, salvo excepciones, ambas autorizaciones son necesarias, considerándose que existe una doble habilitación:

- La correspondiente LICENCIA MUNICIPAL de AUTOTAXI que expide la administración local, es decir, el Ayuntamiento.
- Y la TARJETA DE TRANSPORTE DE LA CLASE "VT", expedida por la Consejería competente. La cual permite prestar servicios de carácter interurbano y debe ser visada cada 4 años.

El régimen de otorgamiento, utilización, modificación y extinción de las licencias municipales de transporte urbano en vehículos de turismo, así como el de prestación del servicio en el municipio, se ajustará a sus normas específicas, establecidas mediante la correspondiente Ordenanza Municipal, de acuerdo con la normativa autonómica y estatal en la materia.

Sólo podrán otorgarse licencias municipales sin el otorgamiento simultáneo de la correspondiente autorización de transporte interurbano, cuando en el correspondiente expediente quede suficientemente acreditada la necesidad de rentabilidad del servicio con carácter estrictamente urbano.

Por otro lado, podrán otorgarse autorizaciones para la prestación de servicios interurbanos aun cuando el municipio no otorgue simultáneamente la correspondiente licencia municipal cuando se den conjuntamente las siguientes circunstancias:

1. Que haya sido denegada, o no haya recaído resolución expresa en el plazo de 3 meses a partir de la petición, la correspondiente licencia municipal de transporte urbano.
2. Que los vehículos estén residenciados en núcleos de población de menos de 5.000 habitantes.
3. Que el número de vehículos residenciados en el municipio de que se trate, provistos de la preceptiva licencia de transporte urbano y autorización de transporte interurbano, sea insuficiente para satisfacer adecuadamente las necesidades públicas de transporte interurbano, debiendo quedar dicha circunstancia plenamente justificada en el expediente.

La pérdida o retirada por cualquier causa legal de la licencia de transporte urbano o de la autorización de transporte interurbano conllevará la cancelación de la otra licencia o autorización que debe acompañarla, la Administración competente sobre éstas decida expresamente su mantenimiento.

Los servicios de transporte interurbano deberán INICIARSE en el término del municipio y/o del área territorial de prestación conjunta, al que corresponda la licencia de transporte urbano a la que se encuentra adscrito el vehículo correspondiente, A tal efecto, se entenderá que el origen o inicio del transporte se produce en el lugar en que son recogidas las personas pasajeras de forma efectiva.

Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, los servicios de transporte interurbano podrán iniciarse en otro Municipio en las condiciones previstas en el DECRETO 11/1985, de 22 de enero, donde se regula la contratación previa de vehículos de servicio discrecional de viajeros y viajeras de menos de 10 plazas para su recogida en puertos y aeropuertos.

Con carácter general las licencias de AUTOTAXI se otorgarán por tiempo indefinido, aunque excepcionalmente los Ayuntamientos y entes competentes para el otorgamiento de las licencias de AUTOTAXI podrán establecer, en sus Ordenanzas reguladoras del servicio o en la correspondiente convocatoria de adjudicación, condiciones especiales de duración de las licencias, previa autorización de la Consejería competente en materia de transportes, procedimiento en que se recabarán informes de las asociaciones empresariales y sindicales y de personas consumidoras y usuarias más representativas implicadas

Podrán ser EXTINGUIDAS por:

- Renuncia de su titular.
- Fallecimiento del titular sin herederos forzosos.
- Caducidad
- Revocación
- Anulación del acto administrativo de su otorgamiento.

Son motivos de REVOCACIÓN:

- El incumplimiento de los requisitos exigidos para su otorgamiento o validez.
- La transmisión de la licencia en contra de lo establecido legislativamente.
- La pérdida o retirada de la autorización de transporte interurbano por cualquier causa legal, el órgano competente decida expresamente su mantenimiento.

Requisitos de los Titulares y Conductores.

En este apartado nos basaremos en los artículos 27 y 29 de Decreto 35/12, de 21 de febrero anteriormente comentado.

Primeramente, los titulares de licencias de Autotaxi deberán cumplir en todo momento a lo largo de la vigencia de la licencia los requisitos que se enumeran a continuación:

- a) Ser persona física.
- b) No ser titular de otra licencia de autotaxi.
- c) Estar en posesión del permiso de conducir y la documentación acreditativa de la aptitud para el ejercicio de la actividad exigible para los conductores o conductoras de vehículos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29.2.
- d) Figurar inscritas y hallarse al corriente de sus obligaciones en el Régimen de la Seguridad Social que corresponda.

- e) Hallarse al corriente de sus obligaciones fiscales.
- f) Disponer de vehículos, a los que han de referirse las licencias, que cumplan los requisitos previstos.
- g) Tener cubiertos los seguros exigibles en cada caso.
- h) Declaración expresa de sometimiento a los procedimientos arbitrales de las Juntas Arbitrales de Transporte.
- i) Tener la nacionalidad española o de un Estado miembro de la Unión Europea o de otro Estado con el que, en virtud de lo dispuesto en Acuerdos, Tratados o Convenios Internacionales suscritos por España, no sea exigible el requisito de nacionalidad; o contar con las autorizaciones o permisos de trabajo que, con arreglo a lo dispuesto en la legislación sobre derechos y libertades de los extranjeros y extranjeras en España, resulten suficientes para amparar la realización de la actividad del transporte en nombre propio.

Durante el plazo de treinta meses desde el fallecimiento de la persona titular, no serán exigibles los requisitos necesarios para la conducción del vehículo a quienes hayan adquirido la titularidad de la licencia de autotaxi como herederos forzosos y la exploten únicamente por medio de conductores o conductoras asalariados.

Excepcionalmente, el plazo de treinta meses previsto en el apartado anterior podrá ser ampliado hasta treinta meses más, como máximo, siempre que aparezca contemplado en las ordenanzas locales o en la reglamentación equivalente de las entidades que ejerzan sus funciones, en las condiciones y con los requisitos que éstas determinen y previa solicitud justificada, de la persona adquirente de las licencias.

Sobre las personas que conduzcan, bien como titulares, bien como asalariadas o autónomas colaboradoras, los vehículos adscritos a las licencias de Autotaxi, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Hallarse en posesión del permiso de conducir clase "B"
- b) Disponer de certificado de aptitud vigente para el ejercicio de la actividad.
- c) Figurar dada de alta y al corriente de pago en el régimen correspondiente de la Seguridad Social.

El certificado de aptitud, será expedido por el Ayuntamiento o ente que ejerza sus funciones en esta materia, tras la realización de las pruebas correspondientes para acreditar:

- a) Que conoce suficientemente el municipio, sus alrededores, paseos, situación de lugares de ocio y esparcimiento, oficinas públicas, hospitales, centros oficiales, hoteles principales, estaciones ferroviarias o de autobuses y aeropuerto, y los itinerarios más directos para llegar a los puntos de destino, así como la red de carreteras en la Comunidad Autónoma.
- b) Que conoce el contenido del presente Reglamento y de las Ordenanzas municipales reguladoras del servicio de taxi y las tarifas vigentes aplicables a dicho servicio.
- c) Que cumple cualesquiera otros requisitos que puedan resultar de aplicación de acuerdo con la legislación vigente y las Ordenanzas que rijan la prestación del servicio.

El certificado de aptitud para el ejercicio profesional perderá su vigencia por incumplimiento sobrevenido de cualquiera de los requisitos establecidos y por la falta de ejercicio de la profesión durante un período, ininterrumpido o no, de un año en el plazo de cinco.

Requisitos de los vehículos.

Cada licencia estará adscrita a un único vehículo específico, que deberá cumplir los requisitos exigibles con arreglo a lo establecido en el Reglamento del Decreto 35/12, las Ordenanzas por las que se rija la prestación del servicio, y la legislación general en materia de circulación, industria, seguridad y accesibilidad; estos vehículos podrán estar en poder del titular en cualquier régimen de tenencia que permita el libre uso del vehículo.

La sustitución del vehículo adscrito a una licencia quedará condicionada a que el vehículo sustituto cumpla los requisitos previstos en esta Sección.

La prestación de los servicios de taxi podrá llevarse a cabo únicamente mediante vehículos aptos técnicamente para el transporte de personas, y al efecto, el Ayuntamiento u órgano que ejerza sus funciones en esta materia, determinará las características de color, distintivos, equipamiento y otras que deban ser cumplidas.

En cualquier caso, será necesario que los vehículos estén clasificados en su correspondiente tarjeta de inspección técnica en el grupo adecuado para la prestación del servicio de taxi y se ajusten, en todo caso, a las siguientes características:

a) Las dimensiones mínimas y las características del interior del vehículo y de los asientos serán las precisas para proporcionar al usuario o usuaria la seguridad y comodidad propias de este tipo de servicio. En todo caso deberán contar con un mínimo de cuatro puertas y una capacidad mínima de maletero de 330 litros.

b) Dispositivos de calefacción y aire acondicionado.

c) Pintura, distintivos y equipamientos exigidos en la Ordenanza aplicable y, en su defecto, en la adjudicación de la licencia.

d) Todos los vehículos auto taxi deberán llevar la placa de Servicio Público.

En este apartado debemos hacer un inciso, ya que queda SIN EFECTO mediante Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía de 30 de diciembre de 2015 (Nº 2963 de 2015), por lo que se estará a lo dispuesto en la Instrucción de la Dirección General de Tráfico 05/V-63 Y S 82, sobre la obligatoriedad de la SEÑAL V-9 DE SERVICIO PÚBLICO.

e) Las demás características, incluidas las relativas a la accesibilidad, las condiciones de limpieza, o la instalación de dispositivos de seguridad o sistemas de comunicación, que el órgano competente regule en sus respectivas ordenanzas por estimarlas convenientes a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio.

En base a lo dispuesto en el anexo II del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos, la Ficha de Inspección Técnica de los taxis pueden clasificarse de la siguiente manera:

a) Según criterio de construcción con el CÓDIGO 10: Automóvil distinto de la motocicleta, especialmente concebido y construido para el transporte de personas y con capacidad hasta 9 plazas, incluido el conductor, correspondiendo estos dígitos al primer grupo de cifras.

b) Según criterio de utilización con el CÓDIGO 40: Turismo destinado al servicio público de viajeros y provisto de aparato taxímetro, correspondiendo estos dígitos al segundo grupo de cifras.

Por ello, corresponde a los vehículos taxi la codificación 1040

Con carácter general, y sin perjuicio de las excepciones previstas en este Reglamento, los vehículos destinados al servicio de taxi contarán con una capacidad de cinco plazas incluido el conductor o conductora, salvo los vehículos que presten sus servicios en municipios de menos de 10.000 habitantes que no

pertenezcan a un Área Territorial de Prestación Conjunta, o aquellos con alguna de las siguientes circunstancias especiales: ser municipios costeros, tener núcleos de población dispersos u otras circunstancias similares reflejadas por el Ayuntamiento en su solicitud de autorización que acredite lo dispuesto en el artículo 14.3 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo. En estos supuestos especiales, el vehículo destinado al servicio de taxi podrá contar con una capacidad máxima de nueve plazas, incluida la del conductor o conductora, siempre que lo autorice la Consejería competente en la materia.

No obstante, en el caso de vehículos adaptados para el transporte de personas en silla de ruedas, se admitirá una capacidad de cinco plazas más una, siempre que en el correspondiente certificado de características conste que una de las plazas corresponde a una persona usuaria de silla de ruedas. En ningún caso se podrá transportar con dichos vehículos simultáneamente más de seis personas, incluido el conductor o conductora y la persona usuaria de silla de ruedas.

Prestación del Servicio.

El uso normal de la contratación del servicio del taxi se realizará por la capacidad total del vehículo, es decir, será una contratación global del mismo, pudiéndose compartir por varias personas el uso del vehículo taxi.

Los servicios de transporte interurbano deberán iniciarse en el término del municipio y el área territorial de prestación conjunta, al que corresponda la licencia de transporte urbano a la que se encuentre adscrito el vehículo correspondiente. A tal efecto, se entenderá que el origen o inicio del transporte se produce en el lugar que son recogidas las personas pasajeras de forma efectivas y no en otro lugar sin competencia.

Sin embargo, los servicios de transporte interurbano podrán iniciarse en otro municipio en las condiciones previstas en el Decreto 11/82, de 22 de enero, por el que se regula la contratación previa de servicio discrecional de viajeros y viajeras de menos de 10 plazas para su recogida en puertos y aeropuertos.

Excepcionalmente, la Consejería competente en materia de transportes podrá autorizar, a instancia de los municipios afectados o de oficio, previa audiencia de los mismos, la recogida de viajeros y viajeras en aquellos municipios que no dispongan de licencias y en los que no se considere necesario su otorgamiento

atendiendo a sus especiales características o su reducido número de población, por parte de las personas titulares de licencias otorgadas por municipios próximos.

Referente al Decreto 11/85 mencionado, como excepciones al inicio del servicio dentro del mismo término municipal, se podrá recoger a viajeros fuera del término municipal, en los supuestos en que se den conjuntamente las siguientes circunstancias:

- Que la recogida de viajeros tenga lugar en los Puertos o Aeropuertos de Andalucía, con independencia de que estos estén situados en Municipio distinto del que se haya expedido la oportuna licencia o del de residencia del vehículo, y el servicio, hasta el punto de encuentro de viajeros, se efectúa en vacío.
- Que para realizar el servicio de que se trate, el titular del vehículo haya efectuado su contratación previa, con una Agencia de Viajes legalmente constituida o directamente con particulares interesados en el servicio.
- Que el indicado contrato quede reflejado en un libro de registro de contratos. El libro registro de contratos deberá en todo caso estar disponible a bordo del vehículo para ser exhibido por el conductor, cuantas veces sea requerido para ello, por los funcionarios de la Inspección de Transportes, Agentes de Vigilancia del Tráfico de la Guardia Civil, y así mismo de la POLICÍA LOCAL.

Dentro del ámbito en que estén autorizados a tomar pasajeros y pasajeras, los vehículos afectados al servicio de taxi indicarán su situación de "libre" a través de una luz verde conectada con el taxímetro para el apagado o encendido automático de la misma, según la situación del vehículo.

Derechos y Deberes de los Conductores del Taxi.

Basándonos en el artículo 46 del Decreto 35/12, de 21 de febrero, Los conductores y conductoras tendrán derecho a prestar sus servicios en las condiciones establecidas en el presente Reglamento y la Ordenanza correspondiente y a exigir que las personas usuarias cumplan las obligaciones establecidas.

Los conductores y conductoras tendrán derecho a negarse a prestar sus servicios:

- a) Cuando existan fundadas sospechas de ser demandados para fines ilícitos o cuando concurren circunstancias que supongan riesgo y/o daños para las personas usuarias, los propios conductores y conductoras o el vehículo.
- b) Cuando cualquiera de los viajeros y viajeras se halle en estado de manifiesta embriaguez, o intoxicación por estupefacientes.
- c) Cuando la naturaleza y carácter de los bultos, equipajes, utensilios, indumentaria o animales que los viajeros y viajeras lleven consigo, puedan suponer riesgo, deteriorar o causar daños en el interior del vehículo, salvo que se trate de animales o utensilios expresamente exceptuados por la normativa correspondiente en razón de la ayuda que puedan prestar a personas con discapacidad.
- d) Cuando exista una reiterada demanda telefónica de servicios y el posterior abandono de los mismos sin su abono y sin causa justificada, o el conocimiento fehaciente por parte del conductor o conductora del reiterado uso del servicio y posterior impago del mismo por parte del viajero o viajera, después de la prestación del servicio. En estos casos se podrá exigir a la persona usuaria, por adelantado, la tarifa mínima urbana vigente, y en servicios interurbanos la totalidad de la tarifa interurbana vigente, y cuando no se efectúe el abono previo, el conductor o conductora estará facultado para negarse a prestar el servicio. Se considerará que existe reiteración cuando se produzca el mismo hecho dos o más veces en el plazo de un año.

Los conductores y conductoras de los vehículos vendrán obligados, es decir, como DEBER, a prestar el servicio en las condiciones que exijan las correspondientes Ordenanzas y, en cualquier caso, deberán:

- a) Prestar el servicio que se les solicite, siempre que se hallen de servicio y estén en la situación de libre, sin perjuicio de las salvedades previstas expresamente en el presente Reglamento en relación al comportamiento de las personas usuarias.
- b) No transportar mayor número de viajeros y viajeras que el expresamente previsto en la licencia.
- c) Prestar el servicio de acuerdo con el recorrido que indiquen las personas usuarias y, en su defecto, el que, siendo practicable, suponga una menor distancia entre origen y destino o menor tiempo de recorrido.

- d) Observar un comportamiento correcto y libre de discriminación con las personas usuarias y atender a sus requerimientos en cuanto a las condiciones que puedan incidir en su confort, tales como calefacción, aire acondicionado, apertura de ventanillas, uso de la radio y similares, limpieza interior y exterior del vehículo y cumplimiento de la prohibición de fumar.
- e) Facilitar a las personas usuarias el recibo correspondiente al servicio prestado, con indicación del recorrido, la fecha, tarifa aplicada y el número de licencia.
- f) Prestar ayuda, en caso de ser necesaria, para subir y bajar del vehículo a las personas viajeras, en especial a las personas con discapacidad.
- g) Facilitar a las personas usuarias cambio de moneda hasta la cantidad de 20 €, en defecto de la que se establezca en las Ordenanzas municipales. Si tuvieran que abandonar el vehículo para obtener moneda fraccionaria inferior a dicho importe procederán a parar el taxímetro.
- h) Cuidar su aspecto personal y vestir adecuadamente durante su horario de prestación del servicio, debiendo respetar las reglas que al respecto establezca la Ordenanza Municipal.
- i) Poner a disposición de las personas usuarias del servicio y de quienes se las soliciten las correspondientes Hojas de Quejas y Reclamaciones, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente. La entrega será obligatoria, inmediata y gratuita, aunque la parte reclamada no haya llegado a realizar prestación de servicios alguna.
- j) Informar a las personas usuarias del servicio mediante los carteles y distintivos oficiales de la existencia de Hojas de Quejas y Reclamaciones a disposición de quienes las soliciten y de la posibilidad de resolver las posibles controversias a través de un arbitraje.

Derechos y Deberes de los Clientes usuarios del taxi.

Basándonos en el artículo 55 del citado Decreto 35/12, las personas usuarias del servicio del taxi tienen DERECHO a:

- a) Ser atendidos por el conductor o conductora en el servicio que demanden, siempre que no vaya más allá de las obligaciones establecidas para este último con arreglo al artículo 47.

- b) Exigir del conductor o la conductora el cumplimiento de todas las obligaciones vinculadas a la prestación del servicio de acuerdo con este Reglamento y la Ordenanza reguladora.
- c) Transportar en el vehículo maletas u otros bultos de equipaje normal, siempre que quepan en la vaca o portamaletas del vehículo, no lo deterioren y no infrinjan con ello la normativa vigente.
- d) Elegir el itinerario a seguir para la prestación del servicio.
- e) Recibir un justificante del importe del servicio realizado, en los términos previstos en el artículo 47.e).
- f) Recibir justificación por escrito, o requerir la presencia de la autoridad, cuando el conductor o la conductora se niegue a la prestación de un servicio.
- g) Obtener ayuda del conductor o conductora, siempre que se necesite, para acceder o descender del vehículo y cargar equipajes o aparatos necesarios para el desplazamiento de las personas usuarias, tales como sillas de ruedas o carritos infantiles.
- h) Disponer sobre el funcionamiento del aire acondicionado o calefacción en el vehículo.
- i) Derecho a concertar un servicio urbano e interurbano en los términos previstos en el artículo 44.
- j) Derecho a formular quejas y reclamaciones conforme lo previsto en el presente Reglamento.
- k) Solicitar un arbitraje ante la Junta Arbitral de Transporte para solucionar las controversias relacionadas con la prestación del servicio.

Y según el artículo 56, las personas usuarias del servicio del taxi deberán utilizarlo ateniéndose en todo momento a las normas establecidas al efecto en el presente Reglamento o la Ordenanza reguladora, y en cualquier caso **DEBERÁN**:

- a) Abstenerse de subir o bajar del vehículo estando éste en movimiento.
- b) No realizar, salvo fuerza mayor, actos susceptibles de distraer la atención del conductor o conductora o entorpecer su labor cuando el vehículo se encuentre en marcha.
- c) No realizar actos que impliquen peligro para la integridad física del conductor o conductora, y de otras personas pasajeras o viandantes.
- d) No causar deterioro o ensuciar el vehículo y respetar la prohibición de fumar.

- e) Abstenerse de sostener actitudes que puedan resultar molestas u ofensivas para el conductor o conductora.
- f) Abonar el precio total del servicio según resulte de la aplicación de las tarifas oficiales.

Documentación en el vehículo autotaxi.

Durante la realización de los servicios regulados en este Reglamento en su artículo 47, deberán llevarse a bordo del vehículo los siguientes documentos:

- a) La licencia de auto-taxi referida a ese vehículo.
- b) El permiso de circulación del vehículo y ficha de características.
- c) La póliza del seguro a que hace referencia el artículo 27.1.g).
- d) El permiso de conducir del conductor o conductora del vehículo.
- e) El certificado de aptitud profesional de conductor de vehículo auto-taxi.
- f) Hojas de Quejas y Reclamaciones ajustadas a la normativa vigente.
- g) Un ejemplar de este Reglamento y, en su caso, de la Ordenanza municipal reguladora del servicio.
- h) Direcciones y emplazamientos de Centros Sanitarios, comisarías de policía, bomberos y demás servicios de urgencia o en su defecto navegador que lo recoja.
- i) Plano y callejero de la localidad, cuando esté disponible, o en su defecto navegador actualizado.
- j) Talonarios de recibos o tickets de impresoras autorizados en la Ordenanza Municipal.
- k) Un ejemplar oficial de la tarifa vigente.
- l) Copia del contrato de trabajo del conductor asalariado o conductora asalariada, en su caso, y último TC2.
- m) Acreditación de la verificación del taxímetro.

Deberá llevarse, además, en el interior del vehículo, en lugar visible para las personas usuarias, un impreso en el que figure el correspondiente cuadro de tarifas, con indicación de los suplementos y de las tarifas especiales que proceda aplicar a determinados servicios con ocasión de traslados a aeropuertos, puertos y otros, así como de la celebración de ferias y fiestas. Dicho cuadro deberá

ajustarse al modelo oficial que, en su caso, haya sido aprobado por el municipio o ente que ejerza sus funciones en esta materia.