



AJUNTAMENT DE REUS

TEXT REFÓS DEL REGLAMENT

**Servei públic de bicicleta
compartida de Reus**



Text Refós del Reglament del Servei públic de bicicleta compartida

DILIGÈNCIA: Per fer constar que aquest reglament fou aprovat definitivament pel Ple de 5 de maig de 2023 i per acord plenari de 22 de desembre de 2023 s'aprovà inicialment la modificació dels art. 6 i 16. Efectuat el tràmit d'informació pública sense que s'haguessin formulat al·legacions ni suggeriments, l'esmentada modificació restà definitivament aprovada. El text íntegre dels articles modificats es publicà al BOPT de 27 de febrer de 2024 i **entrà en vigor el 12 de març de 2024** a l'haver transcorregut el termini a què fa referència l'art. 65.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

Reus,

El secretari general

Jaume Renyer Alimbau



AJUNTAMENT DE REUS



AJUNTAMENT DE REUS



ÍNDEX

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

TÍTOL PRELIMINAR. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament.

Article 2. Caràcter públic del servei.

Article 3. Gestió del servei.

TÍTOL I. EL SERVEI DE BICICLETA PÚBLICA

Article 4. Establiment, organització i explotació.

Article 5. Tipus de tarifes.

Article 6. Alta al servei.

Article 7. Baixa al servei.

Article 8. Tarifes i sistemes de pagament del servei.

Article 9. Funcionament del sistema.

TÍTOL II. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

Article 10. Drets de les persones usuàries .

Article 11. Igualtat de gènere.

Article 12. Protecció de dades.

Article 13. Obligacions de les persones usuàries.

Article 14. Prohibicions de les persones usuàries.

TÍTOL III. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA PRESTADORA

Article 15. Informació i atenció a la persona usuària.

Article 16. Horaris del servei.



Article 17. Bicicletes.

Article 18. Estacions i aparcaments.

Article 19. Manteniment i redistribució de bicicletes.

Article 20. Qualitat del servei.

Article 21. Obligacions del personal de l'empresa prestadora del servei de bicicleta pública.

TÍTOL IV. RÈGIM SANCIONADOR A LA PERSONA USUÀRIA

Article 22. Tipus d'infracció.

Article 23. Sancions per infraccions.

Article 24. Adopció de mesures en el cas de comissió d'infraccions.

Article 25. Procediment de l'expedient sancionador.

Article 26. Règim jurídic aplicable i arbitratge.

TÍTOL V. MODIFICACIÓ DEL REGLAMENT

Article 27. Modificació del reglament.



EXPOSICIÓ DE MOTIUS

L'objecte d'aquest Reglament és determinar les condicions generals d'utilització de les persones usuàries del servei de bicicleta pública que discorre íntegrament a l'àmbit del terme municipal de Reus, de conformitat amb allò que determinen la normativa estatal i autonòmica d'aplicació en relació amb la circulació de bicicletes, l'Ordenança Municipal de circulació, la Llei d'accessibilitat i la legislació aplicable en matèria de drets i deures dels consumidors i usuaris.

El Reglament s'estructura amb un total de 28 articles, distribuïts amb un títol preliminar i cinc títols.

El Títol Preliminar, dedicat a les disposicions generals, regula l'àmbit d'aplicació de la norma, el caràcter públic del servei i la forma de la seva gestió.

El Títol I regula, amb caràcter general, el servei de transport de bicicleta pública, definint el procediment d'alta i baixa i el règim tarifari, entre d'altres.

El Títol II, dedicat als drets i obligacions de les persones usuàries en la utilització del servei de transport amb bicicleta pública, tracta d'atendre a interessos diversos i a les necessitats derivades de la vida personal i professional.

El Títol III recull les obligacions de l'empresa prestadora del servei de transport amb bicicleta pública i del seu personal.

El Títol IV estableix el règim sancionador per l'incompliment de les obligacions i la comissió d'infraccions tipificades en el present Reglament, als usuaris i usuàries del servei de transport amb bicicleta pública.

El Títol V estableix el règim sancionador per l'incompliment de les obligacions i la comissió d'infraccions tipificades en el present Reglament, a l'empresa prestadora del servei de transport amb bicicleta pública.



TÍTOL PRELIMINAR

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació.

1. El present reglament té per objecte regular la prestació del servei municipal de bicicleta pública en l'àmbit territorial del terme municipal de Reus.
2. Serà aplicable a l'empresa prestadora que presti aquest servei de transport públic i a les persones que l'utilitzin.

Article 2. Caràcter públic del servei.

1. El servei de bicicleta pública és de caràcter públic, per la qual cosa tenen dret a la seva utilització les persones que ho desitgin, sense una altra limitació que les condicions i obligacions que assenyali el present Reglament i la normativa vigent en la matèria.
2. L'Ajuntament de Reus utilitza totes les eines al seu abast per garantir en el seu servei l'accessibilitat i la mobilitat.
3. L'Ajuntament de Reus 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 3. Gestió del servei.

1. El servei de bicicleta pública s'assumeix com a propi de l'Ajuntament de Reus i és gestionat directament a través de societat íntegrament municipal, que actua com a prestador del servei.
2. El Ple de l'Ajuntament pot modificar la modalitat de gestió d'aquest servei prèvia justificació de la conveniència i oportunitat de la mesura.
3. El prestador del servei es sotmet als preceptes d'aquest Reglament en la seva integritat, sense que pugui introduir en la prestació del servei modificacions contràries a aquest.
4. El prestador del servei pot crear, suprimir i modificar la ubicació de les parades de la bicicleta pública. La creació o eliminació de les parades de la bicicleta pública o la reubicació d'aquestes hauran de ser autoritzades per resolució de l'òrgan competent de l'Ajuntament de Reus, a proposta del prestador del servei.
5. Les modificacions del servei de bicicleta permanents o temporals superiors a 3 mesos, que suposin la creació, unificació, modificació o supressió d'alguna de les estacions de bicicletes, podran ser aprovades per l'Ajuntament, previ avís al prestador del servei.



6. L'Ajuntament de Reus pot alterar provisionalment les estacions de bicicleta, per causa d'obres o esdeveniments especials. Aquestes alteracions, amb durada inferior a 3 mesos, seran notificades al prestador del servei amb la major antelació possible.
7. Les tarifes del servei de transport amb bicicleta pública són aprovades pel prestador del servei, d'acord amb els procediments legalment previstos.

TÍTOL I

EL SERVEI DE BICICLETA PÚBLICA

Article 4. Establiment, organització i explotació del servei.

L'òrgan municipal competent estableix el servei públic de transport urbà amb bicicleta pública de Reus, de conformitat amb la normativa en la matèria que resulti d'aplicació en el terme municipal de Reus.

Article 5. La tarifa i tipus.

1. El prestador del servei podrà establir tarifes mensuals, multimensuals o bé per períodes més curts per un o més dies.
2. La tarifa té caràcter personal i intransferible i tindrà la validesa corresponent al tipus de tarifa contractada.

Article 6. Alta al servei

Article 6. Alta al servei

El servei està adreçat a les persones físiques a partir de 14 anys, d'acord amb el següent:

a) Les persones físiques majors de 18 anys. Aquestes ho hauran de fer a través de l'aplicació mòbil específica del servei de bicicleta pública i complimentar el procés d'inscripció corresponent a cada tipus de tarifa on s'han d'acceptar expressament les condicions del servei establertes en aquest Reglament, així com una declaració de coneixement del seu contingut.

b) Les persones usuàries d'entre 14 i 17 anys poden formalitzar l'alta a través de l'aplicació mòbil específica amb l'autorització dels pares o tutors legals, adjuntant els DNI/NIE de la persona usuària i dels pares o tutors legals. Els pares o tutors legals han de signar un document d'autorització al menor per donar-se d'alta al servei i on autoritzen al prestador a cobrar els imports i càrrecs del servei en la targeta bancària, assumint la responsabilitat en quant a la seva idoneïtat física, així com els danys i perjudicis que puguin ocasionar.



És obligatori l'ús del casc per part de persones menors de 16 anys. L'empresa prestadora del servei no el facilita. L'usuari i/o els pares o tutors són els responsables del compliment d'aquesta obligació.

Pels altres usuaris, l'ús del casc és recomanable i aconsellable, llevat que la normativa bàsica i de rang superior estableixi la seva obligatorietat.

Article 7. Baixa al servei.

1. Les persones usuàries poden donar-se de baixa del servei de manera voluntària a través de l'aplicació mòbil específica del servei.
2. El servei de bicicleta pública dóna de baixa a aquelles persones usuàries que no abonin el pagament de l'abonament del període corresponent.
3. El servei de bicicleta pública ha de donar de baixa a les persones usuàries en el cas de sancions per incompliment segons disposa el règim sancionador que preveu aquest reglament. La baixa pot ser temporal o definitiva segons el tipus de sanció. La baixa per sanció no allibera a la persona usuària de la obligació d'abonar tots els danys ocasionats al prestador en relació a l'incompliment.

Article 8. Tarifes i sistemes de pagament del servei.

- 1 Les tarifes del servei s'aprovaran definitivament per l'Ajuntament de Reus, prèvia proposta de l'òrgan competent del prestador del servei.
- 2 Les tarifes del servei es publicaran a la pàgina web corporativa i, en el seu cas, a l'aplicació mòbil específica del servei
- 3 Les tarifes del servei són de 6 tipus:
 - a) D'accés al servei mitjançant tarifa mensual per utilització de la bicicleta durant un temps continuat determinat. El nombre d'usos de la bicicleta durant l'any de servei és il·limitat.
 - b) D'accés al servei mitjançant tarifa temporal per dies per utilització de la bicicleta durant un temps continuat determinat. El nombre d'usos de la bicicleta durant els dies de servei és il·limitat.
 - c) De temps, per cada 30 minuts addicionals de servei.
 - d) De temps, per haver excedit 1 hora de trajecte, s'aplica per cada hora o fracció.
 - e) De penalització, per pèrdua o deteriorament de la bicicleta.
- 4 Les tarifes del servei aprovades regulen l'import econòmic, les condicions temporals de l'ús de la bicicleta que comporta la tarifa aprovada i l'horari del servei.



- 5 El sistema de pagament del servei és exclusivament mitjançant targeta bancària, a les dades de la qual el prestador no hi té accés.

Article 9. Funcionament del sistema.

- 1 Les persones usuàries tenen accés a les bicicletes que estiguin disponibles en el servei i ancorades en els aparcaments de les diferents estacions distribuïdes per la ciutat de Reus.
- 2 El procediment per retirar una bicicleta de l'estació corresponent es descriu a continuació:
 - a) La persona usuària ha de validar correctament la retirada mitjançant l'aplicació mòbil específica.
 - b) En el moment de retirar una bicicleta de l'aparcament on està ancorada, la persona usuària estarà obligada a comprovar el perfecte estat de tots els elements de la bicicleta i en concret:
 - o El correcte funcionament dels frens.
 - o El correcte estat dels pneumàtics.
 - o El funcionament de les llums.
 - o El funcionament del canvi de marxa.
 - o La correcta subjecció de tots els elements mòbils de la bicicleta.
 - o La regulació de l'altura del seient, adequant-lo a la seva alçada.

Si després de fer les comprovacions pertinents, la bicicleta o algun dels seus elements no funciona correctament, la persona usuària ha de tornar a dipositar la bicicleta a l'aparcament, comprovar que ha quedat retornada a l'aplicació mòbil i comunicar la incidència seleccionant l'opció corresponent a l'aplicació o a través de qualsevol dels canals habilitats per a l'avís d'incidències.

- c) Un cop retirada la bicicleta, la persona usuària té dret a fer-ne ús d'acord amb els drets i deures que especifica aquest Reglament.
- d) Finalitzat l'ús de la bicicleta, la persona usuària ha de retornar la bicicleta de manera correcta a l'estació, ancorant la bicicleta a l'aparcament disponible. La persona usuària ha de comprovar que ha quedat correctament retornada, tant físicament verificant que no és possible retirar-la de l'aparcament com electrònicament verificant l'identificador a la pantalla de l'aparcament i la notificació de final de viatge a l'aplicació mòbil.

En cas que l'usuari procedeixi a tornar la bicicleta en una estació que tingui tots els ancoratges ocupats i no pugui ancorar-la, haurà de seleccionar aquesta opció a l'aplicació mòbil i disposarà de deu minuts addicionals d'ús de la bicicleta, de



manera gratuïta, per arribar fins a l'estació més propera amb ancoratges disponibles, la qual serà indicada a l'aplicació. Aquesta opció només es podrà seleccionar una vegada per trajecte.

- 3 La persona usuària és responsable, en tot cas, de que la bicicleta quedi retornada de forma adequada al servei, d'acord amb el procediment especificat.



TÍTOL II

DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

Capítol I. Drets

Article 10. Drets de les persones usuàries.

1. Les persones usuàries, destinatàries del servei de bicicleta pública prestat per l'empresa prestadora inclosa en l'àmbit d'aplicació del present Reglament, són titulars dels drets establerts per la normativa de caràcter general i dels expressament inclosos en aquest Reglament.
2. Especialment, són drets de les persones usuàries els següents:
 - a) Ús de les bicicletes disponibles del sistema, conforme a les tarifes vigents i a les condicions establertes en el present Reglament.
 - b) El dret a ser utilitzades està condicionat a la disponibilitat de bicicletes en les estacions.
 - c) A que les bicicletes del servei estiguin en condicions per al seu ús.
 - d) Sol·licitar i rebre informació del servei, tant de les incidències com de les novetats.
 - e) Rebre contestació en relació als suggeriments, reclamacions i queixes plantejades, en un termini màxim d'un mes.
 - f) Disposar d'assegurança en la utilització del servei, que cobreixi danys a tercers, i a propis en cas de mal funcionament del servei.
 - g) Rebre un tracte correcte per part del personal de l'empresa prestadora, que ha d'atendre les peticions d'ajuda i informació que li siguin sol·licitades per les persones usuàries en assumptes relacionats amb el servei.
 - h) Sol·licitar i obtenir, en les instal·lacions fixes de l'empresa prestadora, el llibre i el full de reclamacions que a cada moment estigui en vigor, en el qual podran exposar qualsevol reclamació relacionada amb la prestació del servei.

Article 11. Igualtat de gènere.

La política d'igualtat de gènere és conforme a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a la Llei d'igualtat efectiva entre dones i homes i a la normativa municipal d'igualtat de gènere de l'Ajuntament de Reus.



Article 12. Protecció de dades.

1. La política de protecció de dades del prestador s'acull al marc legal i reglaments europeus relatius a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
2. El prestador del servei tractarà les dades d'acord amb el que estableix la normativa i els principis en matèria de protecció de dades i recollirà les dades necessàries de les persones usuàries a través dels formularis habilitats a tal efecte.
3. El prestador no utilitzarà les dades incorporades al servei més enllà de la pròpia utilització obligada per la prestació del servei i comunicacions entre la prestatària del servei i la persona usuària i per ús estadístic i de millora del servei.
4. Qualsevol persona usuària pot sol·licitar, en qualsevol instant, que es modifiquin les dades que consten en els arxius, bases de dades o causar baixa com a usuari del servei de bicicleta pública, així com causar la baixa en els arxius vinculats al mateix.
5. Les persones usuàries poden exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, modificació i els altres reconeguts a la normativa sobre protecció de dades dirigint un escrit, juntament amb la fotocòpia del DNI o document oficial que acrediti la identitat de l'interessat, al prestador del servei. L'empresa municipal prestadora del servei facilitarà l'exercici d'aquests drets i n'informarà a les persones usuàries.

Capítol II. Obligacions

Article 13. Obligacions de les persones usuàries

Les persones usuàries, destinatàries del servei de bicicleta pública prestat per l'empresa prestadora inclosa en l'àmbit d'aplicació del present Reglament, són titulars de les obligacions següents:

- a) Fer ús del servei i en especial de la bicicleta amb la màxima diligència.
- b) Retornar degudament la bicicleta a l'aparcament, en el cas de comprovar que algun dels seus elements no funciona correctament i comunicar-ho a l'empresa prestadora.
- c) Un cop acabat el desplaçament, ancorar correctament la bicicleta a l'aparcament situat en l'estació de retorn i comprovar-ne el correcte ancoratge mitjançant l'indicador habilitat.
- d) No cedir les credencials d'accés al servei.
- e) Utilitzar la bicicleta únicament per al transport de l'usuari.
- f) Utilitzar la bicicleta exclusivament a l'àrea urbana del terme municipal de Reus.



- g) Assumir la guarda i custòdia de la bicicleta des del moment de la seva retirada de l'estació i fins al correcte retorn de la mateixa al sistema.
- h) Comunicar al prestador del servei qualsevol incidència que es produeixi en relació al servei durant el període d'ús de la persona usuària.
- i) En el cas d'avaría de la bicicleta, la persona usuària té l'obligació d'ancorar-la a l'estació més propera, així com de posar la incidència en coneixement del servei.
- j) En cas de resultar impossible per la persona usuària el trasllat de la bicicleta a l'estació més propera, ha de custodiar la mateixa per un període màxim de trenta minuts, comptada des de la comunicació de la incidència al prestador.
- k) Lliurar la identificació conforme es té accés al servei als supervisors, personal autoritzat o assignat pel prestador a l'efecte o autoritats que així li requereixin.
- l) Comunicar les modificacions de dades que es puguin produir en relació a la seva tarifa.
- m) A complir, en la utilització del servei, la normativa vigent transit i circulació i les ordenances municipals en matèria de mobilitat i civisme.
- n) Utilitzar la bicicleta de forma adequada i destinar-la únicament per al seu transport personal.
- o) Responsabilitzar-se del bon ús de la bicicleta, així com de la seva pèrdua.
- p) En el supòsit de pèrdua, robatori o furt de la bicicleta, l'usuari denunciarà els fets, al més aviat possible als agents de l'autoritat i comunicarà la incidència en un termini màxim de 2 hores. Així mateix, aportarà una còpia de la denúncia a l'empresa que gestioni el servei de bicicleta pública.
- q) Totes aquelles altres previstes a les ordenances municipals aplicables i la resta de l'ordenament jurídic.

Article 14. Prohibicions de les persones usuàries.

1. Es prohibeix expressament a les persones usuàries de la bicicleta pública, a més de les conductes detallades al llarg d'aquest Reglament i les descrites a la normativa aplicable, les que es detallen a continuació:
 - a) La utilització de les bicicletes en terrenys que no siguin aptes per la seva circulació.
 - b) Pujar la bicicleta a qualsevol altre mitjà de transport.
 - c) El desmuntatge i manipulació parcial o total de la bicicleta, de les estacions del servei o dels elements que els componen.
 - d) La utilització de la bicicleta o de les estacions per a fins comercials.
 - e) La utilització de la marca o logotip del servei de bicicleta pública sense la seva autorització.



- f) La pintada d'eslògans, dibuixos o similars sobre la bicicleta o estació del servei i realitzar tota mena de grafit, pintada, inscripció o grafisme, amb qualsevol matèria (tinta, pintura, matèria orgànica o similars) o bé ratllant la superfície de la bicicleta o estació corresponent al servei.
 - g) Circular sobre una sola roda de la bicicleta, agafar-se a d'altres vehicles en marxa i utilitzar auriculars connectats a aparells receptors o reproductors de so.
 - h) Fer ús del mòbil mentre es condueix la bicicleta o s'espera el cicle en verd d'un semàfor.
 - i) Transportar altres persones, animals o objectes voluminosos, llevat que la bicicleta disposi d'un sistema habilitat i homologat.
 - j) Abandonar o cedir la bicicleta, mentre estigui fent ús del servei, excepte en casos de força major.
 - k) No ancorar la bicicleta en una estació del servei de bicicleta pública.
2. Si la persona usuària desatén les indicacions del personal del prestador, aquest ho notificarà immediatament als serveis d'inspecció o als agents de l'autoritat, a fi de que formulin la corresponent denúncia per desatendre les indicacions del personal de l'empresa prestadora de transports i/o si escau, la que correspongui pel fet comès.



TÍTOL III

OBLIGACIONS DE L'EMPRESA PRESTADORA

Capítol I. Obligacions del prestador del servei

Article 15. Informació i atenció a la persona usuària.

1. L'empresa prestadora del servei de bicicleta pública s'ocupa d'informar sobre les característiques de la prestació del servei, de les incidències que afectin al seu desenvolupament, així com de l'existència del llibre i fulls de reclamació i, en el seu cas, de la carta de serveis.
2. Quan s'aprovi un canvi de tarifes o de les condicions d'utilització del servei s'informarà a través del punt d'accés electrònic o de l'aplicació mòbil específica.
3. En la web o en l'aplicació mòbil específica del servei, s'exposa:
 - a) Un extracte de les disposicions del present Reglament.
 - b) Les tarifes vigents a cada moment.
 - c) La descripció del servei.
 - d) La disponibilitat de bicicletes i aparcaments lliures del servei
 - e) Les condicions d'ús.
4. L'empresa municipal prestadora del servei disposa d'una oficina d'atenció a l'usuari, ubicada al centre de la ciutat, per donar servei a les persones usuàries, tant a nivell presencial com telefònic.

Article 16. Horaris del servei.

Amb caràcter general l'horari del servei serà de 24 hores diàries i es procurarà la seva prestació de forma ininterrompuda tots els dies de l'any. No obstant això, es pot limitar aquest horari als dies o franges horàries que quedin justificades pel desenvolupament del servei.

Article 17. Bicicletes

1. El número de bicicletes i el disseny i materials d'aquestes, ve definit pel prestador del servei.
2. El nombre de bicicletes al carrer donant servei és aproximadament la meitat que el nombre d'aparcaments individuals de les estacions.
3. En caràcter general les bicicletes tenen les següents característiques:



- a) Les bicicletes són antivandàliques i fabricades amb components de primeres marques i qualitat per garantir el màxim la seguretat i la comoditat en el seu ús.
 - b) Les bicicletes estan identificades amb un número específic.
 - c) Les bicicletes tenen els colors i la imatge corporativa definida per l'empresa municipal prestadora del servei amb l'autorització de l'Ajuntament.
 - d) Les bicicletes permeten inserir campanyes institucionals o publicitat comercial mitjançant suports destinats a tal fi en el parafangs de darrera i la cistella davantera.
4. El prestador del servei ha de mantenir les bicicletes en perfecte estat de funcionament i neteja.

Article 18. Estacions i aparcaments.

1. Les ubicacions de les estacions, venen definides pel prestador del servei i autoritzades per l'Ajuntament.
2. Les estacions estan dimensionades amb un nombre d'aparcaments d'acord amb la seva utilització. Els aparcaments serveixen per dipositar-hi les bicicletes i informen si aquestes estan ben ancorades o no.
3. L'elecció de la bicicleta per part de l'usuari es realitza mitjançant l'aplicació mòbil. El sistema alliberarà la bicicleta escollida.
4. El prestador del servei ha de mantenir les estacions i aparcaments amb òptim estat de funcionament i neteja.

Article 19. Manteniment i redistribució de bicicletes.

1. El prestador del servei ha de mantenir les estacions, aparcaments i bicicletes amb estat òptim de funcionament i neteja, amb una renovació periòdica dels materials, components i recanvis de les estacions, aparcaments i bicicletes.
2. El prestador del servei ha de redistribuir les bicicletes, amb els vehicles adequats, per un bon funcionament del servei d'acord amb l'històric d'usos del mateix.

Article 20. Qualitat del servei.

1. L'Ajuntament de Reus, d'ofici o a proposta de l'empresa prestadora, podrà acordar l'elaboració i aprovació d'una carta de serveis, d'acord amb el que estableix la normativa en matèria de bon govern. En el seu cas, la revisió de la carta de serveis serà periòdica i correspondrà a l'empresa prestadora avaluar els indicadors de qualitat i fer-ne el seguiment.
2. L'empresa prestadora consultarà periòdicament i de manera regular a les persones usuàries sobre llur grau de satisfacció pel que fa al servei, així com a fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al seu funcionament.



3. L'empresa prestadora ha de posar a la disposició de les persones usuàries els llibres i fulls de Reclamacions, en els quals poden formular les seves queixes i reclamacions,
4. Un exemplar del llibre o un nombre suficient de fulles de reclamacions han de trobar-se a la disposició de les persones usuàries en la oficina d'atenció a la persona usuària del servei de bicicleta pública.

Capítol II. Obligacions del personal de l'empresa prestadora del servei de bicicleta pública.

Article 21. Obligacions del personal de l'empresa prestadora del servei de bicicleta pública.

1. El personal de l'empresa prestadora del servei de bicicleta pública ha de complir estrictament amb les previsions d'aquest Reglament, així com les de la resta de les normes d'obligat compliment que afectin al servei.
2. Són obligacions del personal de l'empresa prestadora, sense perjudici d'unes altres que puguin establir-se pel titular del servei i les previstes a la normativa bàsica, les següents:
 - a) Mantenir, en tot moment, un tracte correcte amb les persones usuàries, atenent les peticions d'ajuda i informació relacionades amb el servei que s'estigui realitzant.
 - b) Col·laborar en el manteniment dels elements que formen part de la imatge corporativa del servei de bicicleta pública i reunir les condicions mínimes d'higiene, especialment en el cas del personal que tingui relació presencial directa amb les usuaris.
3. És obligació de l'empresa prestadora de transports fer complir al seu personal les prescripcions referides, així com quantes altres obligacions respecte a les persones usuàries resultin de la normativa general.



TÍTOL IV

RÈGIM SANCIONADOR A LA PERSONA USUÀRIA

Article 22. Tipus d'infracció

- 1 De les infraccions comeses per les persones usuàries la responsabilitat correspon a les pròpies persones usuàries.
- 2 Són considerades infraccions de les persones usuàries, les conductes que es detallen en els següents apartats:
- 3 Són infraccions molt greus:
 - a) Cedir les credencials d'accés mitjançant l'aplicació mòbil específica a un tercer.
 - b) Abandonar la bicicleta.
 - c) Utilització de la bicicleta en zones inapropiades.
 - d) Utilització de la marca o logotip del servei de bicicleta pública de forma indeguda.
 - e) Desmuntar total o parcialment la bicicleta, les estacions o els elements que les componen.
 - f) Circular fora de l'àmbit establert en aquest contracte.
 - g) Excedir en més de 24 hores el retorn d'una bicicleta.
 - h) Causar danys a bicicletes o estacions del servei per import superior a 200 €
 - i) Causar danys al mobiliari urbà per import superior a 200€.
 - j) Causar danys a tercers.
 - k) No comunicar al prestador del servei les incidències ocorregudes en el decurs de la utilització de la bicicleta.
 - l) La no devolució de la bicicleta a l'aparcament.
 - m) La utilització amb fins comercials o lucratiu de la bicicleta o estació del servei.
 - n) Negar-se a identificar-se conforme es té accés al servei ~~com a~~ als inspectors del servei o autoritat, quan sigui requerit a l'efecte.
 - o) Pujar la bicicleta a un transport públic o privat.
 - p) Impagament de les tarifes corresponents.
 - q) Comunicar al prestador del servei dades falsejades en relació al seu abonament.



- r) La realització de qualsevol de les conductes previstes com a prohibicions expresses en aquest Reglament.
 - s) Qualsevol incompliment previst a les Ordenances Municipals o normativa que sigui d'aplicació que sigui considerat com a falta molt greu.
 - t) Comissió de dues faltes greus en el termini de sis mesos.
- 4 Són infraccions greus:
- a) Causar danys a la bicicleta o estació del servei per import superior a 60 € i inferior a 200 €.
 - b) Causar danys al mobiliari urbà per import superior a 60 € i inferior a 200 €.
 - c) Excedir el temps de devolució de la bicicleta en més de 3 hores i menys de 24 hores.
 - d) Les conductes que no compleixin les contemplades en els apartats de Obligacions i Prohibicions dels usuaris d'aquest Reglament i que no siguin contemplades com a infraccions molt greus.
 - e) Qualsevol incompliment previst a les Ordenances Municipals o normativa que sigui d'aplicació que sigui considerat com a falta greu.
 - f) Comissió de dues infraccions lleus en el període de sis mesos.
- 5 Són infraccions lleus:
- a) Causar danys a la bicicleta o estació del servei per import fins a 60 €.
 - b) Causar danys al mobiliari urbà per import fins a 60 €.
 - c) Excedir el temps de devolució de la bicicleta en menys de 3 hores.
 - d) Qualsevol incompliment previst a les ordenances municipals o normativa que sigui d'aplicació que sigui considerat com a falta lleu.

Article 23. Mesures i graduació de les sancions.

1. En el cas de que es cometi alguna de les infraccions descrites, s'adoptaran les sancions que es detallen a continuació, sense perjudici de les responsabilitats penals o administratives que puguin exigir-se, en virtut de la conducta de l'usuari.
2. En la imposició de sancions s'haurà d'observar la deguda idoneïtat i necessitat de la sanció a imposar i la seva adequació a la gravetat del fet constitutiu de la infracció. La graduació de la sanció considerarà especialment els criteris següents:
 - a) El grau de culpabilitat o l'existència d'intencionalitat.
 - b) La continuïtat o persistència en la conducta infractora.
 - c) La naturalesa dels perjudicis causats.



d) La reincidència, per comissió en el termini d'un any de més d'una infracció de la mateixa naturalesa, quan així hagi estat declarat per resolució ferma en via administrativa.

Article 24. Sancions per infraccions.

1. En el cas de que la persona usuària cometí alguna infracció de les tipificades com a lleus, el servei pot adoptar les sancions que es detallen a continuació:
 - a) El prestador del servei bloquejarà l'accés de la persona usuària, pel termini màxim d'un mes, i reclamarà l'abonament, en el seu cas, de l'import dels danys causats.
 - b) Pagament de les tarifes establertes com a penalització en concepte d'excés d'ús del termini o per incompliment que estiguin publicats a la web o a l'aplicació mínima específica.
2. En el cas de que la persona usuària cometí alguna infracció de les tipificades com a greus, el servei podrà adoptar les sancions que es detallen a continuació:
 - a) El prestador bloquejarà l'accés al servei de la persona usuària, pel termini màxim de sis mesos, i reclamarà l'abonament, en el seu cas, de l'import dels danys causats.
 - b) Pagament de les tarifes establerts com a penalització en concepte d'excés d'ús del termini o per incompliment que estiguin publicats a la web.
3. En el cas de que la persona usuària cometí alguna infracció de les tipificades com a molt greus, el servei podrà adoptar les sancions que es detallen a continuació:
 - a) El prestador bloquejarà l'accés de la persona usuària, pel termini màxim de nou mesos, i reclamarà l'abonament, en el seu cas, de l'import dels danys causats.
 - b) Pagament de les tarifes establerts com a penalització en concepte d'excés d'ús del termini o per incompliment que estiguin publicats a la web.
4. En tots els casos, el prestador podrà, a més d'adoptar les mesures indicades, reclamar els danys i perjudicis ocasionats per la persona usuària, així com plantejar les accions de reclamació que consideri pertinents en la corresponent jurisdicció.

Article 25. Procediment de l'expedient sancionador.

1. En cas de que el prestador del servei observi a través d'una incidència detectada pels mitjans informàtics corresponents o bé com a conseqüència de l'actuació dels supervisors o de l'actuació de les autoritats, una infracció de la persona usuària, o bé de les ordenances o normativa que són d'aplicació, s'acordarà iniciar un expedient sancionador.
2. S'informarà a la persona usuària de la tramitació de l'expedient sancionador al mateix, concedint-li un termini de deu dies hàbils per tal que pugui formular les al·legacions que consideri pertinents.



3. L'òrgan competent de l'Ajuntament de Reus resoldrà l'expedient sancionador, tenint en compte les al·legacions presentades, en el seu cas, adoptant les mesures que corresponguin.
4. Aquesta resolució es notificarà a la persona usuària.
5. En cas de que l'expedient sancionador s'iniciï a través de la denúncia d'una autoritat, si en el procediment penal o administratiu precedent s'ha dictat resolució ferma, el prestador adoptarà directament la mesura prevista per l'infracció, atès que ha quedat acreditat el fet.
6. En cas de que en el procediment penal o administratiu precedent la resolució que s'hagi dictat sigui provisional i no tingui el caràcter ferm, el prestador mantindrà en suspens la tramitació l'expedient sancionador fins que li sigui notificada la resolució definitiva. En tot cas, pot aplicar com a mesura cautelar, el bloqueig a l'accés al servei de la persona usuària.

Article 26. Règim jurídic aplicable i arbitratge

1. La relació comercial entre el prestador i la persona usuària té caràcter privat.
2. La seva interpretació queda sotmès a l'aplicació de la normativa civil aplicable.

TÍTOL V

MODIFICACIÓ DEL REGLAMENT

Article 27. Modificació del reglament.

1. La modificació del reglament requerirà l'acord del ple de la corporació.
2. L'empresa prestadora del servei podrà exercir la iniciativa i proposar la modificació d'aquest reglament.
3. Durant el tràmit de modificació del reglament es procurarà la participació ciutadana i, especialment, entre les persones usuàries del servei.
4. Les modificacions entraran en vigor una vegada hagin estat aprovades definitivament pel ple de la corporació.