

Ordenanza reguladora de los servicios de arrendamiento de vehículos con conductor (VTC)

| | |
|--|----|
| PREÁMBULO | 3 |
| Título Preliminar: Objeto y ámbito de aplicación | 9 |
| Artículo 1.- Objeto y ámbito. | 9 |
| TÍTULO I: Utilización del dominio público viario, circulación y estacionamiento. | 9 |
| Artículo 2.- Registro municipal de autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor (VTC) | 9 |
| Artículo 3.- Parada y estacionamiento | 11 |
| Artículo 4.- Horarios y calendario. | 11 |
| Artículo 5.- Circulación | 12 |
| Artículo 6.- Medios de vigilancia y control. | 13 |
| Artículo 7.- Régimen sancionador | 13 |
| TÍTULO II: Protección de las personas usuarias | 13 |
| Artículo 8.- Definiciones. | 13 |
| Artículo 10.- Condiciones de la contratación. | 15 |
| Artículo 11.- Derechos y deberes de las personas usuarias | 15 |
| Artículo 12.- Obligaciones de quienes conducen | 17 |
| Artículo 13.- Junta Arbitral de Transportes y Junta Arbitral de Consumo .. | 18 |
| Artículo 14.- Reclamaciones | 18 |
| Artículo 15.- Régimen sancionador y jurisdicción aplicable | 19 |
| Artículo 16.- Jurisdicción competente | 19 |
| DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA. Cumplimiento de las obligaciones de transparencia y formatos de la información. | 19 |
| DISPOSICIONES FINALES | 19 |
| Primera. Habilitación de interpretación y aplicación. | 19 |
| Segunda. Comunicación, publicación y entrada en vigor. | 20 |

PREÁMBULO

I

El arrendamiento de vehículos con conductor constituye una de las modalidades de transporte público discrecional de viajeros en turismo que contempla el ordenamiento español en materia de transportes. Esta tipología ha sido objeto de una relevante producción normativa y judicial que ha ido perfilando su naturaleza y límites.

Así, al amparo de la distribución competencial que efectúa la Constitución Española en sus artículos 149.1.21ª y 149.1.5ª, el Estado dictó la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres (LOTT), el Real decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la citada Ley (ROTT) y la Orden FOM/36/2008, de 9 de enero, relativa al alquiler de vehículos con conductor, normas todas ellas que fijan, desarrollan y especifican, respectivamente, los elementos que definen la mencionada modalidad de transporte.

Por su parte, la Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable, atribuye a éstas la concesión de las pertinentes autorizaciones para desarrollar la actividad.

Posteriormente, la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, liberalizó el sector eliminando la habilitación de desarrollo a través del ROTT y propició la aprobación tanto del Real Decreto 919/2010, de 16 de julio, por el que se modificó el ROTT, como de la Orden FOM/3202/2011, de 18 de noviembre, por la que se modificó la de 9 de enero de 2008. Como consecuencia de esta decisión legislativa, se produjo en la práctica una suerte de desregulación en el sentido de que se eliminó el límite de autorizaciones de tipo VTC y su relación con el número de licencias de taxi, de tal modo que el tradicional equilibrio existente entre ambas modalidades de transporte discrecional de viajeros en vehículos turismo se ha visto profundamente alterado, circunstancia que, a su vez, ha generado un notable aumento de la litigiosidad.

Así, la Sentencia del Tribunal Supremo de 14 de febrero de 2012 anuló determinados requisitos que contemplaba el ROTT como exigibles a las empresas dedicadas a este tipo de transporte, del mismo modo que la Sentencia de la Audiencia Nacional de 7 de febrero de 2014 anulaba determinados requisitos contemplados en la Orden ministerial citada.

Para evitar el siempre indeseable vacío normativo e intentar reconducir la situación compaginando armoniosamente ambas modalidades de transporte, se dictaron las leyes 9/2013, de 4 de julio y 21/2013 de 7 de julio, que permiten habilitar mediante desarrollo reglamentario el sometimiento a autorización para este tipo de actividades de arrendamiento con conductor, habilitación que fue activada mediante el Real Decreto 1057/2015, de 20 de noviembre.

No obstante, impugnado el citado Real Decreto ante el Tribunal Supremo, mediante el Real Decreto-ley 3/2018 se procedió a elevar a rango legal determinados aspectos contemplados a nivel reglamentario, tales como el límite de concesión de nuevas autorizaciones para vehículos destinados al alquiler con conductor. De este modo pretendía el legislador que se garantizara un adecuado equilibrio entre la oferta de este tipo de servicios y los propiciados por el sector del taxi, habida cuenta que el notabilísimo incremento en el número de autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor, muy superior a la regla originaria de una licencia VTC por cada 30 licencias de taxi, estaba afectando a los servicios prestados por el taxi en el ámbito urbano y amenazando con generar repercusiones negativas sobre las propias personas que hacen uso de ambos servicios. Incluso, el aumento sin límite del número de autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor hizo pensar al legislador del citado Real Decreto-ley que se podría hacer peligrar la efectividad de las políticas locales destinadas a racionalizar la prestación al público de servicios de transporte en vehículos de turismo en el ámbito urbano y metropolitano.

Transcurrido un período razonable de tiempo, se comprobó por el legislador estatal que las medidas recogidas en el Real Decreto-ley 3/2018, de 20 de abril, no eran suficientes para dar respuesta a los problemas de movilidad, congestión de tráfico y medioambientales que el elevado incremento de la oferta de transporte urbano en vehículos de turismo está generando en los principales núcleos urbanos.

De este modo, se dictó el Real Decreto-ley 13/2018, de 28 de septiembre, que habilita a los órganos que ostenten competencias en materia de transporte urbano a que, en el ejercicio de las mismas, determinen las condiciones en las que podrán ser autorizados y prestados los servicios de transporte de viajeros íntegramente desarrollados en su ámbito territorial, incluidos los que se realizan en la modalidad de arrendamiento de vehículos con conductor.

En tal sentido, la Disposición transitoria única, aplicable a autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor existentes a la entrada en vigor del citado Real Decreto-ley o cuyas solicitudes estuvieran pendientes de resolverse, establece un régimen transitorio de cuatro años durante los cuales las autorizaciones existentes a la entrada en vigor del Real Decreto-ley se sujetarán al régimen específico que fija. Del mismo modo, se prevé que cuando se trate de servicios de transporte prestados en el ámbito urbano, quienes fueran

titulares de las autorizaciones “quedarán sujetos a todas las determinaciones y limitaciones que establezca el órgano competente en materia de transporte urbano en el ejercicio de sus competencias sobre utilización del dominio público viario, gestión del tráfico urbano, protección del medio ambiente y prevención de la contaminación atmosférica; especialmente en materia de estacionamiento, horarios y calendarios de servicio o restricciones a la circulación por razones de contaminación atmosférica”.

Si bien la normativa autonómica no otorga competencias específicas en materia de vehículos de arrendamiento con conductor a los Ayuntamientos, sí corresponde al Ayuntamiento de Madrid la competencia general para la ordenación, gestión, inspección y sanción de los servicios urbanos de transporte público de viajeros que se lleven a cabo dentro de su respectivo término municipal en los términos del artículo 4 de la Ley 20/1998, de 27 de noviembre de ordenación y coordinación de los transportes urbanos de la Comunidad de Madrid, y en su virtud se dicta la presente Ordenanza, cuyo contenido se circunscribe a medidas relativas a la correcta utilización del dominio público viario, la mejora en la gestión del tráfico urbano, y la protección del medio ambiente y prevención de la contaminación atmosférica, haciendo un especial hincapié en materia de estacionamiento, horarios y calendarios de servicio o restricciones a la circulación por razones de contaminación atmosférica, tal y como prescribe la citada Disposición transitoria única, así como a las medidas en materia de consumo destinadas a la protección de las personas usuarias del servicio de arrendamiento de vehículos con conductor, sin incorporar regulación alguna en materia de transportes.

II

En el ejercicio de la citada habilitación normativa y de la específica contenida en el conjunto de la legislación local y en la legislación de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, se dicta la presente Ordenanza que pretende limitar las externalidades negativas que en materia de ocupación del dominio público, tráfico urbano o medio ambiente genera la proliferación de vehículos destinados a su arrendamiento con conductor y su exponencial crecimiento.

En efecto, si bien el número de licencias VTC debería mantener la proporción 1/30 respecto a las licencias de taxi, lo cierto es que en la ciudad de Madrid, frente a las 15.723 licencias de taxi con posibilidad de prestar servicio urbano, existen 7.269 autorizaciones VTC en la Comunidad de Madrid, cifra que

incumple palmariamente la ratio legalmente establecida y cuya tendencia va en aumento en función de la previsión de licencias de este tipo que se obtengan vía resolución judicial. A ello se suma la posibilidad, según la normativa vigente, de que los 6.573 vehículos VTC autorizados en otras Comunidades Autónomas puedan prestar hasta el 20% de sus servicios en la de Madrid, y por tanto en la propia ciudad de Madrid, por lo que el impacto máximo sería el equivalente a 8.583 autorizaciones de VTC con capacidad de prestar servicios propiamente urbanos en la ciudad de Madrid.

A este hecho objetivo se une otro no menos discutible, cual es la posibilidad de prestación del servicio de arrendamiento con conductor sin limitación en cuanto al horario diario, las 24 horas del día, ni en cuanto a los días en que se puede prestar el servicio, los siete días, durante la semana, circunstancias ambas que acentúan las afecciones negativas sobre el dominio público, el tráfico y la calidad del aire.

Así, la reciente y extraordinaria expansión de las VTC ha tenido como efecto una especial ocupación en vías estructurantes del tráfico especialmente en la almendra central de la ciudad, así como un incremento de la congestión en las vías aledañas a determinadas estaciones e intercambiadores de transporte. El tráfico urbano recibe así un impacto adicional cercano a los 780.000 kilómetros-vehículo diarios, con una media de 174 kilómetros diarios por vehículo, cifra que parece especialmente elevada teniendo en cuenta que la normativa vigente en materia de transporte exige la prestación de servicios en modo exclusivamente de concertación previa, y el parque circulante muestra una presencia inferior al 30% de vehículos de bajas emisiones (distintivo ambiental "ECO" o "0 emisiones").

Por otra parte, la extensión del servicio demanda igualmente la regulación específica de condiciones que favorezcan la protección de las personas usuarias en aplicación de las competencias municipales sobre consumo, y la especial atención a las personas con movilidad reducida que pudieran utilizar tales servicios.

III

A luchar contra los efectos perniciosos sobre tales ámbitos se orienta la presente Ordenanza, que dictada en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Real Decreto-ley 13/2018, de 28 de septiembre, es profundamente respetuosa con los principios de buena regulación que contempla la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En efecto, la Ordenanza se ajusta a los principios de necesidad y eficacia puesto que son el interés general y de manera más específica, la reducción de las externalidades negativas del servicio VTC en cuanto a ocupación del espacio público viario, congestión vial y salud sobre las personas derivada del deterioro de la calidad del aire, así como la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, los motivos que justifican su aprobación.

La Ordenanza propuesta es el instrumento más adecuado para conseguir los objetivos y contiene la regulación imprescindible para atender las necesidades que se pretenden satisfacer y lo hace de la manera menos gravosa posible sin imponer cargas administrativas innecesarias, de tal modo que se respeta el principio de proporcionalidad y el de eficiencia.

Otro tanto puede decirse respecto al principio de seguridad jurídica desde el momento en que la presente iniciativa reglamentaria respeta escrupulosamente la distribución competencial prevista en el ordenamiento jurídico español, no afecta al derecho de la Unión Europea y desarrolla de manera escrupulosa la habilitación normativa que realiza la Disposición transitoria única, 1. c) del Real Decreto-ley 13/2018, de 28 de septiembre.

Por último, el principio de transparencia en el iter procedimental que ha conducido a la aprobación de la presente Ordenanza ha garantizado la máxima difusión de los objetivos a satisfacer con la norma y ha permitido dar a conocer su contenido en las diversas fases de su elaboración, del mismo modo que ha fomentado la participación activa de personas y organizaciones potencialmente interesadas y destinatarias del texto normativo.

IV

La Ordenanza se estructura en tres Títulos, una Disposición adicional y dos disposiciones finales.

El título preliminar contempla el objeto y ámbito de aplicación, que versan sobre el régimen jurídico aplicable a aquellos servicios de arrendamiento de vehículos con conductor que se realicen con origen y destino en el término municipal de la ciudad de Madrid.

El título I regula la utilización del dominio público viario, la circulación y el estacionamiento de los vehículos destinados a este tipo de servicio de transporte de personas.

En él se prevé la constitución del registro municipal de autorizaciones de arrendamientos de vehículos con conductor (VTC), que contendrá las autorizaciones que permitan la realización de servicios con origen y destino en la ciudad de Madrid, así como sus aspectos más relevantes, todo ello con el fin

de garantizar el cumplimiento de las previsiones de esta Ordenanza, como la asignación de horario y calendario o las normas específicas en materia de parada y estacionamiento, así como el control automático previsto. Tanto la creación del registro como el aporte de datos se harán de oficio, de modo que no se generen cargas burocráticas a las personas titulares de las autorizaciones, sin perjuicio de la posibilidad de éstas de instar la inscripción de la información complementaria que entiendan pertinente. Por lo demás, los altos niveles de transparencia implantados por el Ayuntamiento de Madrid tendrán su reflejo mediante la puesta a disposición de su contenido al conjunto de la ciudadanía a través del portal de datos abiertos, con estricto cumplimiento en todo caso de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Asimismo, se regula la parada y estacionamiento de los vehículos VTC a fin de minimizar los efectos sobre el tráfico rodado y el espacio público de estacionamiento, con sujeción a lo dispuesto en la Ordenanza de Movilidad Sostenible y en el resto de normativa vigente en materia de tráfico, circulación y seguridad vial. Específicamente, se establece una distancia mínima a determinadas infraestructuras de transporte que dispongan de espacio habilitado para la parada o estacionamiento, en aras a prevenir la congestión de tráfico en las vías perimetrales, y se impide que las aplicaciones móviles o sistemas de geolocalización permitan el inicio o fin del servicio en espacios no permitidos por la presente Ordenanza, la de Movilidad Sostenible o cualquier otra normativa aplicable, a fin de garantizar el correcto cumplimiento de la citada prohibición.

En orden a disminuir las afecciones perniciosas a la fluidez del tráfico, al uso del espacio público y a la calidad del aire, se establecen limitaciones al horario y calendario de circulación de estos vehículos de manera equivalente al régimen vigente para el taxi, así como en lo relativo a la antigüedad de los vehículos.

Vinculada al potencial contaminante de los vehículos adscritos al servicio, se prevé una medida que coadyuva decididamente a mejorar la calidad del aire. Así, se establece una limitación de circulación sin transportar personas viajeras en relación con el total de kilómetros recorridos, que varía en función de la distinta clasificación ambiental del vehículo.

Por último, se establecen determinados medios de vigilancia y control de manera automatizada a partir del registro ministerial de comunicaciones de los servicios de arrendamiento de vehículos con conductor, con las garantías que contempla la Ordenanza de Movilidad Sostenible, así como la obligación de colaboración con los agentes de la autoridad en materia de tráfico, poniendo fin al Título un artículo destinado a efectuar la pertinente remisión al régimen sancionador correspondiente

El Título II, fundamentado en las competencias del Ayuntamiento de Madrid en materia de consumo, está dedicado a la protección de las personas usuarias del servicio de arrendamiento, contemplando los deberes de las personas físicas o

jurídicas prestadoras del servicio, los derechos y deberes de las personas usuarias y las obligaciones de quienes conducen, de modo muy similar a las previsiones que contempla la Ordenanza del Taxi para su sector. Asimismo, se regulan las condiciones de contratación.

Completan este último Título las previsiones que regulan el sometimiento voluntario a las Juntas Arbitrales de Transporte y de Consumo, prevén la presentación telemática de reclamaciones, sin perjuicio del derecho a seguir utilizando el soporte papel, contemplan la remisión al régimen sancionador correspondiente y determinan la previsión de sometimiento a la jurisdicción española.

Finalmente, las Disposiciones finales contemplan la previsión de desarrollo y las reglas generales de comunicación, publicación y entrada en vigor de la Ordenanza.

Título Preliminar: Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1.- Objeto y ámbito.

El objeto de la presente Ordenanza es regular el régimen jurídico aplicable a los servicios de arrendamiento de vehículos con conductor (VTC) que se realicen con origen y destino en el término municipal de la ciudad de Madrid, en los términos establecidos en la Disposición transitoria única, apartado 1.c) del Real Decreto-Ley 13/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, y en la normativa sobre protección y defensa de personas consumidoras y usuarias.

No obstante lo anterior, las normas sobre parada y estacionamiento contenidas en la presente Ordenanza serán de aplicación a todos los servicios VTC en el ámbito territorial de la ciudad de Madrid con independencia de su origen o destino.

TÍTULO I: Utilización del dominio público viario, circulación y estacionamiento.

Artículo 2.- Registro municipal de autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor (VTC)

1.- Se constituye el registro municipal de autorizaciones de vehículos con conductor (VTC), con carácter de registro público, en el que se incluirán las autorizaciones para ejercer la actividad de arrendamiento de vehículos con

conductor que permitan la realización de servicios con origen y destino en la ciudad de Madrid.

2.- El registro contendrá datos sobre titularidad, vehículo asociado a cada autorización y alcance y contenido de la misma, incluyendo la clasificación ambiental en el registro general de vehículos de la Dirección General de Tráfico conforme a su potencial contaminante.

En concreto, en el Registro se anotarán:

- a) Las personas titulares de las autorizaciones, sus datos identificativos y su sexo en el caso de personas físicas.
- b) Los siguientes datos de los vehículos afectos a sus respectivas autorizaciones: fecha de adscripción a la autorización, matrícula, marca, modelo, clasificación ambiental y en su caso la naturaleza adaptada del vehículo para el traslado de personas con movilidad reducida.
- c) Las autorizaciones concedidas, con indicación expresa de su contenido, Administración otorgante y fecha de concesión y en su caso expiración total o parcial.
- d) Las transmisiones de las autorizaciones.

3.- Para la actualización del registro municipal de VTC, el Ayuntamiento de Madrid recabará de oficio del Ministerio de Fomento los datos precisos a estos efectos, procedentes del fichero "Registro General de Transportistas", sin perjuicio de la posibilidad de que las personas titulares de las autorizaciones VTC comuniquen directamente la información que entiendan oportuno con destino al citado registro.

4.- La inscripción en el registro municipal de VTC no tiene carácter habilitante para la prestación de servicios de arrendamiento con conductor en la ciudad de Madrid en relación con lo dispuesto en el artículo 17.1 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de Garantía de la Unidad de Mercado (LGUM).

5.- La consulta del registro municipal de VTC podrá realizarse presencialmente o a través de la sede electrónica municipal. Además, se publicará en el portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid el detalle de los datos asociados a los vehículos incluidos en el registro municipal de VTC, respetándose en todo caso lo dispuesto en la disposición adicional segunda de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

6.- El registro municipal se conectará telemáticamente con los registros estatales, autonómicos o locales cuyo contenido guarde relación con la actividad de arrendamiento de vehículos con conductor.

Artículo 3.- Parada y estacionamiento

1.- Cuando la parada y el estacionamiento para la subida y bajada de clientes se efectúe en el espacio público, se realizará de manera tal que se minimice la afección al tráfico rodado y a la ocupación del espacio público de estacionamiento, y con sujeción a lo dispuesto en la Ordenanza de Movilidad Sostenible y resto de la normativa vigente en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

2.- Queda prohibida la parada o estacionamiento de vehículos de arrendamiento con conductor a menos de 100 metros de aeropuertos, estaciones de ferrocarril o autobuses, o intercambiadores de transportes que dispongan en el interior de sus respectivos recintos de aparcamiento público rotacional u otro estacionamiento adecuado para la subida y bajada de quienes utilicen sus servicios, todo ello para prevenir la congestión de tráfico en las vías perimetrales a tales equipamientos, salvo que se trate de vehículos acondicionados para que una persona pueda acceder, viajar y descender en su propia silla de ruedas.

3.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.3 de la Ordenanza de Movilidad Sostenible, los vehículos turismo de arrendamiento con conductor no podrán realizar parada en carril bus con el fin de esperar dentro del mismo al cliente.

4.- Las aplicaciones móviles y otros sistemas informáticos que dispongan de funciones de geolocalización y que se utilicen para la precontratación de vehículos destinados al arrendamiento con conductor impedirán que se puedan fijar puntos de inicio o fin en viales con carril bus o en general en cualquier ubicación donde la parada no esté permitida para tales vehículos conforme a lo dispuesto por esta Ordenanza, la Ordenanza de Movilidad Sostenible o el resto de la normativa aplicable.

Artículo 4.- Horarios y calendario.

1.- Con carácter general, las autorizaciones para la prestación de servicio de arrendamiento de vehículos con conductor se someterán al régimen horario establecido en el artículo 38 y Disposición Transitoria Tercera de la Ordenanza Municipal del Taxi, o al que pudiera regularse en la normativa municipal en sustitución del mismo.

2.- Con carácter general, las citadas autorizaciones se someterán igualmente al calendario de descansos previsto en los apartados 1, 2 y 4 del artículo 37 de la Ordenanza Municipal del Taxi, o al que pudiera regularse en la normativa municipal en sustitución del mismo, debiendo entenderse las referencias a las licencias de taxi en dicha norma realizadas al número de inscripción en el registro municipal de autorizaciones VTC.

3.- Sin perjuicio de lo anterior, no existirá limitación horaria ni de calendario para los vehículos acondicionados para que una persona pueda acceder, viajar y descender en su propia silla de ruedas.

4.- Cuando el servicio de arrendamiento de vehículos con conductor consista en la puesta del vehículo a disposición exclusiva de un único cliente final por períodos de tiempo de al menos 5 horas en cada ocasión, la persona titular de la autorización, previa comunicación al Registro municipal regulado en el artículo 2, podrá acumular el volumen total de horas de servicio autorizado indicado en el apartado 1 y distribuirlo de acuerdo a sus necesidades en cómputo semanal sin sometimiento al calendario de descansos fijado en el apartado 2.

Artículo 5.- Circulación

1.- En función de su impacto sobre la calidad del aire, se limita la circulación sin transportar clientes de los vehículos de arrendamiento con conductor en función de su clasificación ambiental en el registro general de vehículos de la Dirección General de Tráfico conforme a su potencial contaminante, de modo que el kilometraje de circulación en vacío podrá suponer como máximo el siguiente porcentaje del kilometraje total en el período mensual considerado:

- i. Categoría ambiental A: 25%
- ii. Categoría ambiental B: 35%.
- iii. Categoría ambiental C: 50%.
- iv. Categoría ambiental ECO: 65%.

2.- Está prohibida la circulación de vehículos de arrendamiento con conductor cuya antigüedad supere los 10 años desde su primera matriculación, cualquiera que sea el Estado donde ésta se hubiera producido, a excepción de:

- i. Los que tengan reconocida la consideración de históricos conforme a la normativa nacional que les sea de aplicación.
- ii. Los que tengan clasificación ambiental Cero Emisiones en el registro general de vehículos de la Dirección General de Tráfico que estén prestando servicio o que se adscriban a una autorización antes del 31 de diciembre de 2020, que podrán alcanzar un máximo de 14 años.
- iii. Los acondicionados para que una persona pueda acceder, viajar y descender en su propia silla de ruedas, que podrán circular hasta una antigüedad máxima de 12 años.

Artículo 6.- Medios de vigilancia y control.

1.- El control del cumplimiento de las obligaciones contempladas anteriormente podrá realizarse de manera automática a partir de la información recogida en el registro de comunicaciones de los servicios de arrendamiento de vehículos con conductor regulado en el artículo 2 del Real Decreto 1076/2017, de 29 de diciembre, por el que se establecen normas complementarias al Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, en relación con la explotación de las autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor.

A estos efectos será de aplicación lo dispuesto en los artículos 15 y 247 de la Ordenanza de Movilidad Sostenible.

2.- Quienes conduzcan vehículos de arrendamiento con conductor tendrán la obligación de proporcionar a quienes tengan la condición de agentes de la autoridad en materia de tráfico la información precisa para acreditar el cumplimiento de las restricciones de circulación y estacionamiento establecidas en esta Ordenanza, incluyendo en particular la lectura del cuentakilómetros en relación con lo regulado en el apartado 1 del artículo 5 sobre limitación de circulación en vacío.

Artículo 7.- Régimen sancionador

En relación con el incumplimiento de las normas contenidas en el presente Título será de aplicación el régimen de infracciones y sanciones establecido en la legislación estatal sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación.

TÍTULO II: Protección de las personas usuarias

Artículo 8.- Definiciones.

1.- Persona prestadora del servicio: Persona física o jurídica que contrate con la persona usuaria del servicio.

2.- Persona usuaria del servicio: Persona física y, siempre que actúen sin ánimo de lucro, persona jurídica o entidad sin personalidad jurídica receptora del servicio, que actúa con un propósito o ámbito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Artículo 9.- Deberes de quienes presten el servicio.

1.- Antes de la contratación la persona prestadora del servicio deberá facilitar a quien lo utilice, de forma clara y comprensible, veraz y suficiente, la siguiente información:

- a) Las características principales del servicio a contratar.
- b) La identidad de la persona física o jurídica que preste el servicio.
- c) El precio total del trayecto incluyendo impuestos, tasas y gastos adicionales, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación en virtud de ofertas o promociones.
- d) Los medios de pago admitidos.
- e) El procedimiento para atender las reclamaciones de las personas usuarias, así como en su caso, la información sobre si está adherido a una entidad acreditada del sistema extrajudicial de resolución de conflictos, sus características y la forma de acceder al mismo.
- f) Las condiciones generales de contratación.
- g) La adecuación del vehículo contratado para el traslado de personas en su propia silla de ruedas, así como la disponibilidad de sillas porta-bebés u otras capacidades similares.
- h) La información obligada por el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa aplicable sobre la materia.

2.- La información será al menos en castellano y siempre deberá estar actualizada.

3.- La persona prestadora del servicio, en caso de que ofreciera a la persona usuaria el derecho de desistimiento, deberá informarla del plazo y la forma de ejercitarlo.

4.- Para las empresas que pongan a disposición de su clientela oficinas o servicios de información y atención, es obligatorio:

- a) Que se entregue a quien reclame una clave o justificante de la queja o reclamación que formule.
- b) Que exista la posibilidad de atención telefónica directa, en los casos en que se utilice este sistema, que no podrá suponer un coste superior a la tarifa básica.
- c) Que los servicios de atención al cliente se identifiquen y diferencien del resto de servicios.
- d) Que se responda a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde que se presentó la reclamación.

5.- Quienes presten el servicio lo harán con sometimiento a todas las disposiciones normativas reguladoras de la materia de protección de las

personas consumidoras y usuarias, además de con pleno respeto a los derechos de carácter general reconocidos en la legislación de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

6.- Corresponden a las entidades que presten el servicio de arrendamiento de vehículos con conductor (VTC) las responsabilidades que pudieran derivarse del incumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales.

Artículo 10.- Condiciones de la contratación.

1.- Las ofertas y promociones que se publiciten son exigibles por las personas usuarias, aun cuando no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

2.- Los términos de la contratación deben ser claros y no ambiguos, de modo que se manifieste de forma inequívoca la voluntad de contratar y que quien solicite el servicio entienda que la petición del mismo implica la obligación de su pago.

3.- Una vez efectuado el pago, se entregará a la persona usuaria un recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, como mínimo, la fecha, identificación del vehículo, su distintivo ambiental, la identidad del prestador del servicio, quién lo expide con su NIF o CIF, la cantidad abonada y el concepto del pago.

Artículo 11.- Derechos y deberes de las personas usuarias

1.- Quienes utilicen el servicio tienen, además de los derechos de carácter general reconocidos en la legislación de defensa de las personas consumidoras y usuarias, los siguientes:

a) Recibir la factura en papel. Para la expedición de la factura electrónica, el prestador del servicio deberá haber obtenido previamente el consentimiento expreso de la persona usuaria.

b) Elegir el medio de pago del servicio, en efectivo o en cualquier medio ofertado por la empresa.

c) El transporte del equipaje. Asimismo tienen derecho a que el conductor recoja el equipaje, lo coloque en el maletero del vehículo y se lo entregue a la finalización del servicio, a pie del vehículo.

d) Elegir el recorrido que considere más adecuado, previamente a la fijación del precio.

e) Recibir el servicio con vehículos que dispongan de las condiciones necesarias en cuanto a higiene y estado de conservación, tanto exterior como interior.

f) Solicitar que se suba o baje el volumen de la radio y otros aparatos de imagen y sonido que pudieran estar instalados en el vehículo, o que se apaguen los mismos. En caso de utilizarse medios audiovisuales para la exhibición de mensajes publicitarios, si el contenido no está prefijado o el soporte permite el acceso a servicios de tipo internet o TV, la persona usuaria podrá cambiar el canal o la página y solicitar que se apaguen.

g) Solicitar que se encienda la luz interior cuando la persona usuaria tenga dificultades de visibilidad, tanto para acceder o descender del vehículo como en el momento de efectuar el pago.

h) Solicitar la utilización de al menos una silla porta-bebé debidamente homologada.

i) Transportar gratuitamente los perros guía.

j) Ser atendidos durante la prestación del servicio con la adecuada corrección por parte del conductor.

k) Abrir y cerrar las puertas traseras durante la prestación del servicio, siempre que el vehículo se encuentre detenido y las condiciones del tráfico lo permitan, y requerir la apertura o cierre de las ventanillas traseras y delanteras así como de los sistemas de climatización de los que esté provisto el vehículo, pudiendo incluso bajar del vehículo, sin coste para la persona usuaria, si al requerir la puesta en marcha del sistema de aire acondicionado o de climatización, al inicio del servicio, éste no funcionara.

l) Solicitar las hojas de reclamaciones en las que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.

m) Recibir contestación a las reclamaciones que formule.

n) Solicitar a quien conduce que realice una llamada-activación al servicio de emergencias 112.

2.- Las personas usuarias del servicio están sometidas a los siguientes deberes:

a) Abonar el precio del servicio y comunicar el destino según las condiciones precontratadas.

b) Tener un comportamiento correcto durante el servicio, sin interferir en la conducción del vehículo.

c) Utilizar correctamente los elementos del vehículo y no manipularlos ni producir ningún deterioro o destrucción de éstos, incluyendo la prohibición de comer o beber en el interior del vehículo, salvo autorización del conductor, que

no será necesaria cuando la persona usuaria padezca alguna clase de enfermedad o impedimento que exija la ingesta de alimentos o bebidas

d) Respetar las instrucciones del conductor durante el servicio, siempre y cuando no resulten vulnerados ninguno de los derechos reconocidos en el apartado anterior.

e) Esperar a que el vehículo se detenga para acceder o descender del mismo.

Artículo 12.- Obligaciones de quienes conducen

Quienes conduzcan los vehículos destinados a su arrendamiento con conductor están obligados a:

a) Entregar a la persona usuaria una factura en los términos indicados en el artículo 11.1.a).

b) Ayudar a subir y bajar del vehículo a las personas usuarias que lo necesiten por razones de edad, minusvalías o estado de salud.

c) Recoger el equipaje de la personas usuaria, colocarlo en el maletero y entregárselo a la finalización del servicio, en todo caso a pie del vehículo.

d) Cuidar su aspecto personal y vestir adecuadamente durante la prestación del servicio, quedando prohibida la utilización de prendas y calzado deportivos y de baño, así como los pantalones cortos, y las camisetas sin mangas.

e) Subir o bajar el volumen de la radio y de otros aparatos de imagen y sonido que pudieran estar instalados en el vehículo o apagar los mismos si la persona usuaria lo solicita.

f) Permitir la apertura o cierre de las ventanas delanteras o traseras.

g) Respetar la elección de la persona usuaria sobre el uso del aire acondicionado o climatización, siempre que la temperatura solicitada no sea inferior a 18º ni superior a 25º, salvo que quien conduzca y la persona usuaria estén de acuerdo en otra inferior o superior.

h) Observar un comportamiento correcto con cuantas personas soliciten su servicio.

i) Facilitar hojas de reclamaciones a las personas integrantes del pasaje que lo soliciten.

j) Revisar el interior del vehículo al finalizar cada servicio para comprobar si la persona usuaria ha olvidado alguna de sus pertenencias en el mismo. En este caso, y si no pueden devolverlas en el acto, deberán depositarlas en la Oficina de Objetos Perdidos.

k) Realizar una llamada-activación al servicio de emergencias 112 cuando así se lo solicite la persona usuaria o, a su juicio, aquella presente problemas urgentes de salud, y seguir las instrucciones que en ese sentido se le dé desde SAMUR-Protección Civil.

Artículo 13.- Junta Arbitral de Transportes y Junta Arbitral de Consumo

1.- Las controversias de carácter económico que surjan en relación con la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos con conductor se podrán someter a resolución de la Junta Arbitral de Transportes, en los términos previstos en la ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres o de la Junta Arbitral de Consumo, en los términos previstos en el real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

2.- La Junta Arbitral que recibiera la solicitud de arbitraje será la competente para conocer del procedimiento, debiendo abstenerse cualquier otra.

3.- Se deberá informar tanto en el sitio web de la empresa como en el propio vehículo de la adhesión, en su caso, a cualquiera de ambas juntas arbitrales.

Artículo 14.- Reclamaciones

1.- El sitio web de la empresa o la aplicación de precontratación del servicio dispondrá de una funcionalidad que permita la presentación telemática de reclamaciones por parte de quienes lo utilicen. Tales reclamaciones serán redirigidas automáticamente a la persona titular de la autorización y a las autoridades de consumo de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento, así como en copia al correo electrónico del cliente si éste lo incorpora en el momento de la reclamación.

2.- En todo caso, las empresas prestadoras del servicio pondrán a disposición de las personas usuarias hojas de reclamaciones en los términos señalados en la normativa de la Comunidad de Madrid que regula el sistema unificado de reclamaciones.

3.- El sitio web de la empresa o la aplicación de precontratación del servicio dispondrá de toda la información exigible por la normativa sobre protección de datos especificando claramente la forma de ejercer los derechos contemplados por la misma.

Artículo 15.- Régimen sancionador y jurisdicción aplicable

En relación con el incumplimiento de las normas contenidas en el presente Título será de aplicación el régimen de infracciones y sanciones establecido en la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid y la legislación estatal aplicable en materia de defensa de personas consumidoras y usuarias.

Artículo 16.- Jurisdicción competente

En los contratos suscritos con las personas usuarias se aplicará la legislación española y serán competentes para conocer de las controversias los Tribunales españoles en los términos fijados por la normativa procesal aplicable.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA. Cumplimiento de las obligaciones de transparencia y formatos de la información.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 2.5, la información relevante que se genere con ocasión de la gestión pública municipal regulada en la presente ordenanza deberá ser publicada en los portales de transparencia y de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. La información deberá ser clara y accesible para todas las personas y publicarse, igualmente, en formatos que permitan su reutilización.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación de interpretación y aplicación.

La Alcaldía y la Junta de Gobierno determinarán, en su respectivo ámbito competencial, el órgano ejecutivo o directivo competente para:

- a) Interpretar y resolver cuantas cuestiones surjan de la aplicación de este Reglamento.
- b) Dictar las resoluciones e instrucciones complementarias necesarias para la ejecución y cumplimiento del presente Reglamento.

Segunda. Comunicación, publicación y entrada en vigor.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3, párrafos e) y f), de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, la publicación, entrada en vigor y comunicación de la presente Ordenanza se producirá de la siguiente forma:

a) El acuerdo de aprobación definitiva de la presente Ordenanza se publicará íntegramente en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

b) La Ordenanza entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

c) Sin perjuicio de lo anterior, el acuerdo de aprobación se remitirá a la Administración General del Estado y a la Administración de la Comunidad de Madrid.