



ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LOS SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS CON CONDUCTOR (VTC)

Título Preliminar: Objeto y ámbito de aplicación

El marco jurídico que regula el alquiler de vehículos con conductor (VTC) ha sido modificado en el último año por el Real Decreto Ley 13/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica la Ley 16/0987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes Terrestres, en materia de arrendamiento de vehículos con conductor.

Esta norma introdujo las siguientes medidas:

- (i) Determinó que la autorización de VTC de ámbito nacional habilita, exclusivamente, para realizar servicios de carácter interurbano, de modo que son los órganos que ostentan competencias en materia de transporte urbano los que establecerán las condiciones en las que podrán ser autorizados y prestados estos servicios cuando sean desarrollados en su ámbito territorial;
- (ii) Prescribió que, como regla general, el origen de la prestación de servicios debe encontrarse dentro de la comunidad autónoma donde se encuentra domiciliada la correspondiente autorización, con algunas salvedades como los servicios de recogida de viajeros en puertos y aeropuertos previamente contratados;
- (iii) Habilitó a las CCAA para modificar determinados aspectos de la prestación del servicio como las condiciones de pre contratación, captación de clientes, recorridos mínimos y máximos, servicios u horarios obligatorios y especificaciones técnicas del vehículo, cuando su recorrido no exceda de su propio territorio;
- (iv) Por último, se estableció una disposición transitoria única por la cual se regula un régimen de compensación por los perjuicios que la nueva definición del ámbito territorial de las autorizaciones pueda ocasionar a los titulares de las otorgadas con arreglo a la normativa anterior. En concreto, a las autorizaciones VTC existentes o pendientes de resolverse a la entrada en vigor del RDL se les concede un plazo de cuatro años durante el cual podrán continuar prestando servicios en el ámbito urbano y sin limitación por razón de su origen, siempre que los servicios realizados en territorios de otras comunidades autónomas en un periodo de tres meses no superen el 20% del total de servicios realizados (habitualidad). Para el control de la actividad, los titulares de las autorizaciones deben comunicar a la Administración los datos relativos a cada servicio (inicio, finalización y/o recorrido).

Todo ello debe entenderse sin perjuicio de las competencias que, de acuerdo con la normativa de cada comunidad autónoma, puedan corresponder a las entidades locales en orden al establecimiento o modificación efectiva de esas condiciones en relación con los servicios que discurren íntegramente dentro de su ámbito territorial».

Asimismo el art. 182.4 del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (LA LEY 2629/1990) sigue disponiendo que «aquellas comunidades

autónomas que, por delegación del Estado, hubieran asumido competencias en materia de autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor podrán exigir que los vehículos amparados en autorizaciones de esta clase se identifiquen externamente mediante algún distintivo».

La Comunidad Autónoma de Andalucía, ha asumido las competencias en materia de autorizaciones de VTC; y, mediante Orden de 31 de marzo de 2017 (BOJA de 6 de abril), ha regulado el uso de un distintivo obligatorio para los vehículos de alquiler con conductor autorizados en esta Comunidad.

Desde la aprobación del Real Decreto Ley 13/2018, de 28 de septiembre, algunas Comunidades Autónomas si han regulado la actividad de VTC o están en proceso de hacerlo. A la fecha, Andalucía no ha aprobado nueva regulación sobre esta actividad, aunque sí está vigente la normativa que somete a los VTC y TAXIS que presten servicios de recogida de viajeros en puertos o aeropuertos de Andalucía a la contratación previa y a cumplimentar y tener disponible a bordo del vehículo un libro de registro de contratos debidamente diligenciado.

El Ayuntamiento no es competente para regular nada en materia de este tipo de transportes pero si puede regular, mediante ordenanza, el establecimiento o modificación efectiva de las condiciones de explotación de las autorizaciones, esto es, la ordenación, gestión, inspección y sanción de los servicios urbanos de transporte público de viajeros que se lleven a cabo dentro de su término municipal.

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 Jerez, 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 Jerez con independencia de su origen o destino.

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

Artículo 2.- Parada y estacionamiento

"ANULADO POR SENTENCIA NÚM. 469/2024 DEL TRIBUNAL SUPREMO. SALA DE LO CONTENCIOSO – ADMINISTRATIVO SECCIÓN TERCERA."

Artículo 3. Precontratación de servicios.



"ANULADO POR SENTENCIA NÚM. 469/2024 DEL TRIBUNAL SUPREMO. SALA DE LO CONTENCIOSO – ADMINISTRATIVO SECCIÓN TERCERA."

Artículo 4.- Horarios y calendario

"ANULADO POR SENTENCIA NÚM. 469/2024 DEL TRIBUNAL SUPREMO. SALA DE LO CONTENCIOSO – ADMINISTRATIVO SECCIÓN TERCERA."

Artículo 5.- Circulación

"ANULADO POR SENTENCIA NÚM. 469/2024 DEL TRIBUNAL SUPREMO. SALA DE LO CONTENCIOSO – ADMINISTRATIVO SECCIÓN TERCERA."

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 las Ordenanzas Municipales.

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 6 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 portabebés 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 portabebé 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.

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 12.1.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 persona usuaria, colocarlo en el maletero y entregárselo a la finalización del servicio, en todo caso a pie del vehículo.
- d) **"ANULADO POR SENTENCIA NÚM. 469/2024 DEL TRIBUNAL SUPREMO. SALA DE LO CONTENCIOSO – ADMINISTRATIVO SECCIÓN TERCERA."**
- 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 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 Andalucía 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 Andalucía 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 establecidos en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía 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 del Ayuntamiento de Jerez. 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 esta Ordenanza.
- b) Dictar las resoluciones e instrucciones complementarias necesarias para la ejecución y cumplimiento de la presente Ordenanza.

Segunda. Comunicación, publicación y entrada en vigor.

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 Junta de Andalucía y en el Boletín Oficial de la Provincia.
- b) La Ordenanza entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.
- c) Sin perjuicio de lo anterior, el acuerdo de aprobación se remitirá a la Administración General del Estado y a la Administración de la Junta de Andalucía.