

<b>Título Preliminar: Objeto y ámbito de aplicación</b> .....	2
<b>Artículo 1.- Objeto.</b> .....	2
<b>Artículo 2.- Ámbito de aplicación.</b> .....	2
<b>TÍTULO SEGUNDO: Utilización del dominio público viario, circulación y estacionamiento.</b> .....	2
<b>Artículo 3.- Registro municipal de autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor (VTC)</b> .....	2
<b>Artículo 4.- Parada y estacionamiento</b> .....	3
<b>Artículo 5.- Horarios y calendario.</b> .....	4
<b>Artículo 6.- Circulación</b> .....	4
<b>Artículo 7.- Medios de vigilancia y control.</b> .....	5
<b>TÍTULO TERCERO: Protección de las personas usuarias</b> .....	5
<b>Artículo 8.- Deberes de quienes presten el servicio.</b> .....	5
<b>Artículo 9.- Condiciones de la contratación.</b> .....	6
<b>Artículo 10.- Derechos y deberes de las personas usuarias</b> .....	7
<b>Artículo 11.- Obligaciones de los conductores</b> .....	8
<b>Artículo 12.- Junta Arbitral de Transportes y Junta Arbitral de Consumo</b> .....	9
<b>Artículo 13.- Reclamaciones</b> .....	9
<b>Artículo 14.- Autoridad competente</b> .....	9
<b>DISPOSICIONES FINALES</b> .....	10
<b>Primera. Facultad de desarrollo.</b> .....	10
<b>Segunda. Comunicación, publicación y entrada en vigor.</b> .....	10

## **Título Preliminar: Objeto y ámbito de aplicación**

### **Artículo 1.- Objeto.**

El objeto de la presente Ordenanza es regular el régimen jurídico aplicable a los servicios de arrendamiento de vehículo con conductor (VTC) que se realicen con origen y destino en 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.

### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación.**

El ámbito de aplicación de la presente Ordenanza se circunscribe a los servicios de arrendamiento de vehículo con conductor (VTC) que se realicen con origen y destino en el término municipal de la ciudad de Madrid.

## **TÍTULO SEGUNDO: Utilización del dominio público viario, circulación y estacionamiento.**

### **Artículo 3.- Registro municipal de autorizaciones de arrendamiento de vehículos con conductor (VTC)**

1.- Se constituye el registro municipal de autorizaciones de vehículo con conductor (VTC), 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 y sus datos identificativos.
- b) Los vehículos afectos a sus respectivas autorizaciones y sus datos más relevantes, tales como clasificación ambiental o 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.- 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.

5.- 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 4.- 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 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 clientes, 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 5.- 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.

## **Artículo 6.- 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 diario, semanal o mensual considerado:

- Categoría ambiental A: 25%
- Categoría ambiental B: 35%.
- Categoría ambiental C: 50%.
- 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:

- Los que tengan reconocida la consideración de históricos conforme a la normativa nacional que les sea de aplicación.
- 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.

- 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 7.- 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 6 sobre limitación de circulación en vacío.

## **TÍTULO TERCERO: Protección de las personas usuarias**

### **Artículo 8.- Deberes de quienes presten el servicio.**

1.- Antes de la contratación la persona prestadora del servicio deberá facilitar al usuario de forma clara y comprensible, veraz y suficiente, la siguiente información:

- a) Las características principales del servicio a contratar.
- b) La identidad del prestador del 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 los usuarios, 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 general de contratación

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

3.- La persona prestadora del servicio podrá informar y ofrecer el derecho de desistimiento.

4.- Para las empresas que pongan a disposición de los usuarios 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 los consumidores y usuarios.

## **Artículo 9.- Condiciones de la contratación.**

1.- Las ofertas y promociones que se publiciten son exigibles por los usuarios, 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 al usuario un recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, como mínimo, la fecha, la identidad del prestador del servicio, quién lo expida con su NIF o CIF, la cantidad abonada y el concepto del pago.

## **Artículo 10.- 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 los consumidores y usuarios, 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 del usuario.

b) Efectuar el pago del importe del servicio de manera telemática.

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, el pasajero podrá cambiar el canal o la página y solicitar que se apaguen.

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

h) Transportar gratuitamente los perros guía.

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

j) 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 el usuario, si al requerir la puesta en marcha del sistema de aire acondicionado o de climatización, al inicio del servicio, éste no funcionara.

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

l) Recibir contestación a las reclamaciones que formule.

2.- Los usuarios del servicio están sometidos 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.
- d) Respetar las instrucciones del conductor durante el servicio, siempre y cuando no resulten vulnerados ninguno de los derechos reconocidos en el artículo anterior.
- e) Esperar a que el vehículo se detenga para acceder o descender del mismo.

### **Artículo 11.- Obligaciones de los conductores**

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

- a) Entregar al viajero una factura en los términos indicados en el artículo 10.1.a).
- b) Ayudar a subir y bajar del vehículo a los viajeros que lo necesiten por razones de edad, minusvalías o estado de salud.
- c) Recoger el equipaje del viajero, 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 el viajero lo solicita.
- f) Permitir la apertura o cierre de las ventanas delanteras o traseras.
- g) Respetar la elección del usuario sobre el uso del aire acondicionado o climatización, siempre que la temperatura solicitada no sea inferior a 18º ni superior a 25º, salvo que conductor y usuario 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 los pasajeros que lo soliciten.

j) Revisar el interior del vehículo al finalizar cada servicio para comprobar si el usuario 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.

## **Artículo 12.- 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 vehículo 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 instruir y resolver el procedimiento, debiendo abstenerse cualquier otra.

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

## **Artículo 13.- 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.

## **Artículo 14.- Autoridad competente**

Corresponde al Ayuntamiento de Madrid la inspección y la potestad sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios, ejerciéndose por los órganos administrativos que la tengan atribuida.

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **Primera. Facultad de desarrollo.**

Se faculta al titular del Área de Gobierno competente por razón de la materia para interpretar y resolver cuantas cuestiones surjan de la aplicación de esta Ordenanza, así como dictar las resoluciones complementarias que sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la misma.

### **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 al 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.