

quejas y reclamaciones presentadas. Dicho registro deberá estar mantenido un mínimo de tres meses y su información deberá ser puesta a disposición de la Administración Municipal cuando lo requiera justificadamente.

3. De conformidad con lo previsto en los apartados 2 y 3 del artículo 57, la concertación previa de servicios con o sin mediación de sistemas telemáticos será debidamente documentada en los supuestos determinados en dicho artículo y en aquellos otros en que lo exija la Administración Municipal con los requisitos que ésta determine.

4. Las Estaciones emisoras o que gestionen medios telemáticos para la concertación previa del servicio deberán informar a quienes soliciten el servicio del tiempo máximo que tardará el vehículo en llegar, en particular cuando se prevea la posible superación de los tiempos previstos en el artículo 57.4, además de identificar el número de licencia del taxi que efectuará el servicio. Si con posterioridad a la solicitud de servicio, acontecen circunstancias de tráfico u otras por las que el vehículo va a retrasarse, advertirán a la clientela del imprevisto para conocer si continúa deseando el servicio.

CAPÍTULO V.

Derechos y deberes.

Artículo 75. Derechos de las personas usuarias de taxi.

Sin perjuicio de los derechos reconocidos con carácter general en las disposiciones legales de consumo, las personas usuarias del servicio regulado en este Reglamento, tendrán derecho a:

- a) Recibir el servicio por el conductor o conductora del vehículo solicitado, en las condiciones básicas de igualdad, no discriminación, seguridad, calidad, higiene y conservación y en todas las prescritas en el presente Reglamento y restantes disposiciones municipales.
- b) Conocer el número de licencia, la identificación del conductor o conductora en los términos del artículo 49 y las tarifas aplicables al servicio, documentos que deben estar en lugar visible en el vehículo.
- c) Transportar en el vehículo maletas u otros bultos de equipaje normal, siempre que quepan en el portamaletas, o en el interior del habitáculo en las condiciones previstas en el artículo 71 de este Reglamento.
- d) Acceder a los vehículos en condiciones de comodidad y seguridad. El conductor o conductora ayudará a subir y bajar del vehículo a la clientela en las condiciones previstas en el artículo 61 de este Reglamento y, en particular, a las personas discapacitadas o que vayan acompañadas de menores, y a cargar y descargar los aparatos necesarios para el desplazamiento de los usuarios, tales como silla de ruedas o coches infantiles.
- e) Subir y bajar del vehículo en lugares donde resulta garantizada la seguridad vial.
- f) Elegir el itinerario del servicio, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 64 del presente Reglamento.
- g) Concertar previamente el servicio con o sin mediación de sistemas telemáticos, en las condiciones previstas en el artículo 57 del presente Reglamento.
- h) Transportar gratuitamente perros lazarillo u otros perros de asistencia, en el caso de personas con discapacidad.
- i) Requerir que no se fume en el interior del vehículo.
- j) Solicitar que se encienda la luz interior del vehículo cuando oscurezca tanto para acceder y bajar del vehículo, como para pagar el servicio.
- k) Recibir un justificante del servicio realizado en los términos del artículo 68 de este Reglamento.
- l) Requerir la presencia de agente de la autoridad, cuando el conductor o conductora se niegue a la prestación del servicio.
- m) Disponer sobre el funcionamiento del aire acondicionado, climatización o calefacción del vehículo, pudiendo incluso abandonar el servicio, sin coste para el usuario, si al requerir la puesta en marcha de dichos sistemas, éstos no funcionan.
- n) Formular las denuncias, reclamaciones y quejas que estime convenientes en relación con la prestación del servicio.
- o) Someter a arbitraje de la Junta Arbitral de Transporte las controversias relacionadas con la prestación del servicio, en los términos que determine la legislación aplicable.
- p) Efectuar el pago del importe del servicio en moneda de curso legal, con tarjeta de crédito o con tarjeta de débito.

Artículo 76. Deberes de las personas usuarias de taxi.

Las personas usuarias del servicio de taxi deberán utilizarlo ateniéndose a lo dispuesto en el presente Reglamento y, en todo caso, deberán:

- a) Tener un comportamiento correcto durante el servicio, absteniéndose de realizar actos que interfieran en la conducción del vehículo o que puedan implicar peligro tanto para el mismo, como para sus ocupantes y para el resto de vehículos o usuarios y usuarias de la vía pública.
- b) Abstenerse de mantener actitudes que puedan resultar molestas u ofensivas para quien conduzca.
- c) Utilizar correctamente los elementos del vehículo y no manipularlos, ni producir ningún deterioro en los mismos, incluyendo la prohibición de comer o beber en el interior del mismo.
- d) Respetar la prohibición de fumar.
- e) Velar por el comportamiento correcto de los y las menores que utilicen el servicio.
- f) No introducir en el vehículo objetos o materiales que puedan afectar a la seguridad o el correcto estado del vehículo.
- g) Abonar el precio del servicio, según resulte de la aplicación de las tarifas.

Artículo 77. Derechos del conductor/a del vehículo taxi.

1. El conductor o conductora del vehículo tendrá derecho a prestar sus servicios en las condiciones establecidas en el presente Reglamento y a exigir que la clientela cumpla los deberes que les corresponden con arreglo al artículo anterior del mismo.

2. Tendrán derecho a negarse a prestar sus servicios en las siguientes causas justificadas:

- a) Cuando existan fundadas sospechas de que se les demande para fines ilícitos.
- b) Cuando concurren circunstancias que supongan riesgo y/o daños para las personas usuarias, para sí o para el vehículo.
- c) Cuando sea solicitado para transportar un número de personas superior al de las plazas autorizadas para el vehículo.