

- d) Cuando cualquier de las personas usuarias se encuentre en estado de manifiesta embriaguez o intoxicado por estupefacientes o en malas condiciones higiénicas.
- e) Cuando la naturaleza y carácter de los bultos, equipajes, utensilios, indumentaria o animales que lleve consigo el pasaje, pueda suponer riesgo, determinar o causar daños en el interior del vehículo.
- f) Cuando existe una reiterada demanda telefónica o similar de servicios por alguna persona y su posterior abandono sin abonar sin causa justificada, o el conocimiento fehaciente por parte del conductor o conductora, del reiterado uso del servicio y posterior impago del mismo, por parte del usuario o usuaria, después de la prestación del servicio. En estos casos, se podrá exigir el abono por adelantado de la tarifa mínima urbana vigente y cuando no se efectúe el abono previo, el conductor o conductora estará facultado para negarse a la prestación del servicio.

3. En todo caso, cuando haya una negativa a prestar el servicio deberá justificarlo ante la autoridad a requerimiento de la persona demandante del servicio.

Artículo 78. Deberes del conductor/a de vehículo taxi.

1. El conductor o conductora de taxi además de prestar el servicio en las condiciones determinadas en el presente Reglamento, deberá prestar especial atención al cumplimiento de los siguientes deberes:

- a) Realizar el transporte que le sea requerido siempre que se encuentren de servicio y en la situación de libre, salvo que exista causa debidamente justificada conforme al artículo anterior.
- b) Respetar el derecho de elección del itinerario por la clientela y, en su defecto, seguir el recorrido que suponga una menor distancia o menor tiempo, en los términos del artículo 64 del presente Reglamento.
- c) Atender al pasaje en las condiciones básicas de igualdad, no discriminación, calidad, seguridad, higiene y conservación del vehículo y en todas las previstas en este Reglamento y restantes disposiciones municipales.
- d) Atender la clientela en sus requerimientos acerca de las condiciones que puedan incidir en su confort, tales como calefacción, aire acondicionado, apertura de ventanillas, uso de la radio y similares.
- e) Cumplimiento de la prohibición de fumar.
- f) Facilitar al pasaje recibo del servicio con el contenido mínimo previsto en el artículo 68 de este Reglamento.
- g) Prestar ayuda a las personas usuarias que lo requieran, para subir y bajar del vehículo con su carga, en los términos previstos en el artículo 61 del presente Reglamento.
- h) Facilitar cambio de moneda hasta la cantidad prevista de conformidad con el artículo 65 de este Reglamento.
- i) Prestar el servicio con el debido aseo y corrección en el vestido y el calzado en los términos del artículo 69 del presente Reglamento.
- j) Poner a disposición de la clientela y de quienes lo solicitan las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones, informar de su existencia a los mismos, así como de la posibilidad de resolver las posibles controversias a través de arbitraje, cuando exista sometimiento.

2. El conductor o conductora de taxi que sea requerido para prestar servicio a personas con discapacidad o acompañadas de menores no podrá negarse a prestarlo por la circunstancia de ir en compañía de perro guía o de asistencia, de silla infantil o de silla de ruedas. Las sillas infantiles, las sillas de ruedas y los animales de asistencia, serán transportadas de forma gratuita.

Artículo 79. Quejas y reclamaciones.

1. En tanto la Administración Municipal no regule específicamente esta materia, las quejas y reclamaciones contra la prestación del servicio de taxi se efectuarán según el modelo de hojas y de acuerdo con el procedimiento de resolución de las mismas regulado con carácter general para la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. Será obligatorio que en el vehículo se informe a la clientela, a través del modelo de cartel o distintivos correspondientes, de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones, así como de la posibilidad de resolver las posibles controversias a través de la Junta Arbitral de Transporte, si así resulta convenido entre las partes.

3. Cuando de las reclamaciones o quejas formuladas se deduzca la posible existencia de infracción administrativa, se tramitarán como denuncias correspondiendo a la Administración Municipal la realización de las actuaciones inspectoras para determinar la posible existencia de infracción. La decisión, a la vista de tales actuaciones, de iniciar o no procedimiento sancionador, deberá comunicarse a la persona usuaria reclamante.

Artículo 80. Documentación a bordo del vehículo.

1. Durante la prestación del servicio regulado en este Reglamento, deberá llevarse a bordo del vehículo los siguientes documentos o elementos :

- a) Licencia municipal de taxi referida al vehículo.
- b) Permiso de circulación del vehículo.
- c) Póliza y recibo de los seguros exigibles legalmente.
- d) Tarjeta de inspección técnica del vehículo en vigor.
- e) Boletín de control metrológico.
- f) Documentación acreditativa de haber superado la revisión municipal del vehículo y el visado de la licencia, en los términos previstos en el artículo 13 de este Reglamento.
- g) En caso de exhibir publicidad, la autorización municipal.
- h) Tarjeta de transporte.
- i) El permiso de conducir del conductor/a del vehículo.
- j) El certificado de aptitud profesional de conductor/a.
- k) La tarjeta de identificación del conductor/a del autotaxi.
- l) Copia del contrato de trabajo del conductor/a asalariado/a, en su caso, y último TC2, o bien documento de cotización de la persona autónoma colaboradora.
- m) Tiques de impresora (incluido al menos, uno de sustitución) o talonario de recibo del servicio, en los términos del artículo 68 del presente Reglamento.
- n) Ejemplar de este Reglamento y del Reglamento de los servicios de transporte público de viajeros y viajeras en automóviles de turismo o legislación que lo sustituya.
- o) Navegador o elemento electrónico que recoja las direcciones y emplazamientos de centros sanitarios, comisarías de policía, bomberos y servicio de urgencia, en general, así como plano y callejero del municipio, salvo que, toda esa información se lleve en formato papel.
- p) Ejemplar oficial de la tarifas vigentes en lugar visible para los usuarios.
- q) Hojas de quejas y reclamaciones según lo dispuesto en el artículo 79 de este Reglamento.