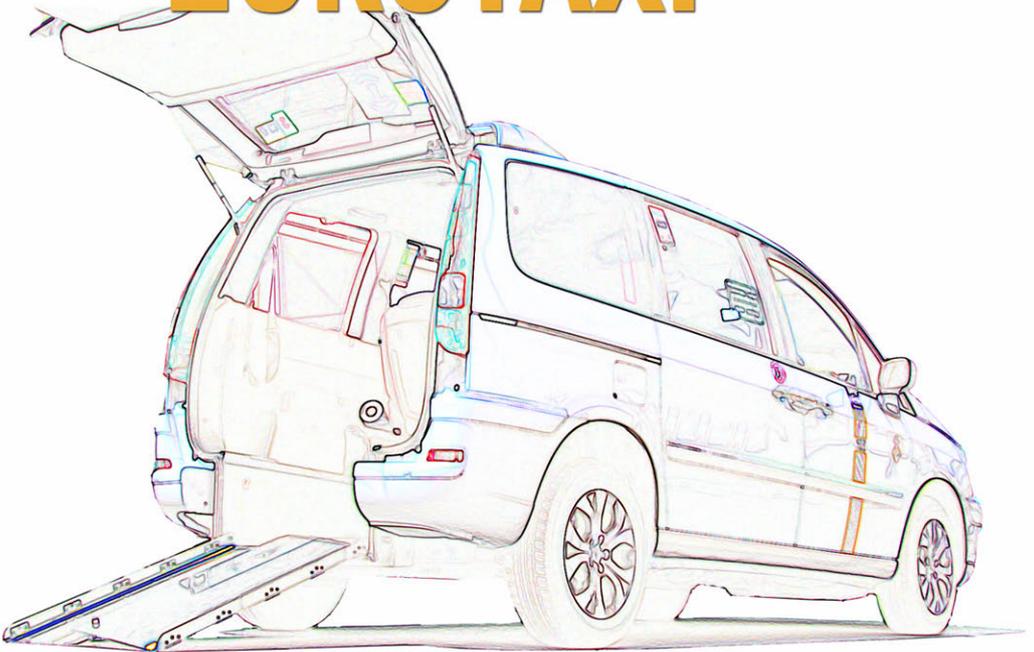




FAMMA
Cocemfe Madrid
DESDE 1988

GUÍA del USUARIO de EUROTAXI



Edita:
Federación de Asociaciones
de Personas con Discapacidad
Física y Orgánica de la
Comunidad de Madrid

C/ Galileo 69
28015 Madrid
Tel.: 91 593 35 50
Fax: 91 593 92 43

famma@famma.org
www.famma.org

© 2013
FAMMA-Cocemfe Madrid



La Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid, FAMMA–Cocemfe Madrid, pretende con la presente guía orientar a las personas con discapacidad que sean usuarias del servicio de Eurotaxi madrileño para que puedan hacer valer sus derechos de la forma más adecuada ante posibles abusos, y para que sepan en todo momento cómo deben actuar cuando detecten deficiencias o servicios que no se ajustan a los preceptos que emanan de la normativa sectorial vigente.

LEGISLACIÓN. La normativa vigente sobre el servicio de Taxi en Madrid es la **Ordenanza reguladora del Taxi**, de diciembre de 2012 (B.O.C.M. de 13 de diciembre de 2012, Número: 297). También existe la normativa estatal, que fija criterios como el **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, que establece que el 5% de las flotas de taxi tienen que ser accesibles antes de 2017, o la **Ley 25/2009**, de 22 de diciembre, **también conocida como Ley Ómnibus, que liberaliza el sector del transporte público-privado.**

PRECIO MÁXIMO de recogida



Los cuadros tarifarios vigentes aprobados para 2013 establecen que **el importe máximo que puede aplicar un taxista a la hora de recoger a un cliente, que solicite un servicio por vía telemática, no puede ser superior a cinco euros.** Por ello, a la hora de subir en el Eurotaxi es importante comprobar que, venga del lugar que venga el vehículo, el taxímetro no debe marcar una cantidad superior a este importe.

De lo contrario, se debe **avisar al conductor de que el importe es superior a cinco euros y tomar las medidas oportunas:** rechazar el servicio o importe del mismo, cumplimentar una hoja de reclamación y/o pedir la presencia de un agente de la Policía Local para indicar que se está incumpliendo lo dispuesto en la Ordenanza del Taxi y los cuadros tarifarios vigentes.



Denunciarlo a través de FAMMA en el correo odat@famma.org para tramitación a la Concejalía de Movilidad, preservando la confidencialidad de la persona afectada. Conviene tener en cuenta, además, que esta normativa establece en su artículo 48 que “en ningún caso, cualquiera que sea el servicio realizado, se podrá exigir el pago de suplementos que no estén contemplados en el cuadro tarifario vigente”.



ITINERARIO

Los conductores de taxi están obligados, según la Ordenanza del Taxi de Madrid, a **seguir el itinerario elegido por el usuario y, en su defecto, el más directo**. No obstante, en aquellos casos en los que por interrupciones del tráfico u otras causas no sea posible o conveniente seguir el itinerario más directo o el indicado por el usuario, el conductor podrá elegir otro alternativo, poniéndolo siempre en conocimiento del usuario, que deberá manifestar su conformidad.

Es importante tener presente, además, que **“si el conductor desconociera el destino solicitado, averiguará el itinerario a seguir antes de poner en funcionamiento el taxímetro”**.

VEHÍCULOS

Los vehículos que presten el servicio de taxi **no pueden tener una antigüedad superior a los 10 años** a contar desde la primera fecha de matriculación. Además, **deben disponer de taxímetro adecuado con pantalla luminosa, impresora de ticket electrónico y un dispositivo adecuado para poder procesar pagos con tarjeta de crédito**.



4 TICKET

El conductor del taxi **está obligado a proporcionar un ticket a su cliente**, siempre que éste lo reclame. Debe contener los siguientes datos: encabezado, número de ticket, número de licencia del taxi, identificación fiscal del titular del taxi, datos del cliente, hora de inicio y de finalización del servicio, origen (lugar desde el que parte el taxi a buscar al cliente, no desde donde lo recoge) y destino del viaje, distancia expresada en kilómetros e importe total del trayecto (con IVA). En cuanto a este importe, se deben detallar también las tarifas aplicadas y el desglose de suplementos (si procede).



Tanto los datos relativos al origen y destino del viaje, como los del cliente, **se pueden cumplimentar a mano si la impresora de ticket no funciona**. Solo en caso de avería de la impresora de tickets electrónicos se podrá expedir un ticket confeccionado a mano, que debe contener, de forma idéntica, los datos anteriores. **El ticket debe tener troquelado el número de licencia de taxi** en el talonario.

5 TARIFAS

El régimen de tarifas que apliquen los conductores de taxi será siempre el oficial, **aprobado por el Ayuntamiento de Madrid** (se revisa periódicamente, cada año). El taxímetro empezará a contar cuando el vehículo inicie la marcha, después de que el viajero haya indicado el punto de destino, excepto en los servicios contratados por medios telemáticos, en los que se iniciará desde el lugar de partida del vehículo. Además, el conductor del taxi debe parar el taxímetro cuando llegue al importe máximo de recogida del usuario (cinco euros) o cuando, aunque no se haya alcanzado, haya recogido al usuario y se disponga a colocar la silla en el Eurotaxi y a amarrar los correspondientes anclajes. Se pondrá en marcha nuevamente **cuando el viajero indique punto de destino y el conductor esté ya listo para emprender la marcha**.



Según el **cuadro tarifario vigente**, la bajada de bandera actual oscila entre 2,30 y los 3,10€, en función del día y la hora a la que se produzca el servicio. Asimismo, el precio por kilómetro que deben aplicar los taxistas es el siguiente:



Días	Horas	Zona A	Zona B
Lunes a viernes (no festivos)	Entre las 6 h. y 21 h.	Tarifa 1	Tarifa 2
Sábados (no festivos)	Entre las 6 h. y 15 h.	1,05 €	1,20 €
Resto de días y horas		Tarifa 2 1,20 €	Tarifa 3 1,25 €

Además, el cuadro tarifario aprobado también fija el precio por hora de servicio:

- Entre las seis de la mañana y las nueve de la noche, el precio de la hora de servicio asciende a **20 euros**.
- Entre las nueve de la noche y las seis de la madrugada, el precio de la hora de servicio asciende a **23 euros**.

CONDUCTOR e identificación

El conductor del taxi está obligado a colocar en la luna delantera, en el lado derecho, una tarjeta identificativa con su **número de licencia e identificación, de forma que resulte visible tanto desde el interior como desde el exterior del vehículo.** Debe estar visible siempre que se esté prestando servicio. Asimismo, **deberá guardar siempre una higiene e imagen correcta y brindar un trato adecuado y respetuoso a sus clientes.**



NEGATIVA a realizar un servicio

Los conductores del servicio de Eurotaxi **no se pueden negar a realizar un servicio, excepto en los siguientes casos:** que sean requeridos para transportar a más personas que plazas autorizadas tiene el vehículo, que alguno de los demandantes del servicio se halle en situación de embriaguez, que por la naturaleza del servicio (transporte de muchos objetos o mascotas) se pueda dañar el vehículo, que los taxistas sean requeridos para realizar servicios por vías intransitables, que sean llamados para colaborar con las fuerzas del orden o cuando el destino esté fuera del ámbito territorial al que corresponde la aplicación de las licencias de autotaxi de Madrid.





DOCUMENTACIÓN

Los conductores de vehículos de taxi están **obligados siempre a llevar en su vehículo la siguiente documentación:** Licencia del autotaxi, permiso de circulación del vehículo, tarjeta de inspección técnica del vehículo en vigor, boletín de control metrológico, póliza y recibo de pago del seguro de responsabilidad civil, permiso de conducir, permiso municipal de conductor de autotaxi, tarjeta de identificación del conductor, libro de reclamaciones, un ejemplar del Reglamento de los Servicios de Transporte Público Urbano en Automóviles de Turismo y de la Ordenanza vigente, un callejero o plano y listado de las direcciones y emplazamientos de casas de socorro y servicios sanitarios, en formato papel o electrónico, un ejemplar oficial de la tarifa vigente en lugar visible para los usuarios y un documento acreditativo de haber tramitado la revisión administrativa, entre otros.

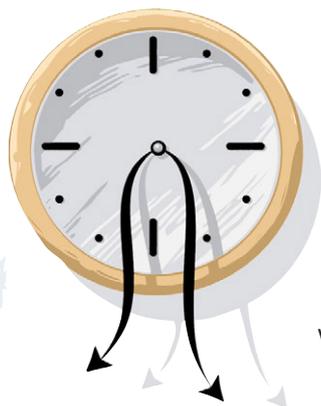
PAGO del servicio



Los taxistas, según la normativa vigente, están obligados a **facilitar al usuario cambio de moneda hasta un importe máximo de 20 euros**. En caso de que el usuario se vea obligado a pagar con una cantidad que suponga una devolución de más de 20 euros deberá advertirlo al taxista.

Si el conductor tiene que abandonar el vehículo para obtener moneda con la que proporcionar cambio al usuario, **deberá parar temporalmente el taxímetro**, en el caso de estar en marcha.

10



DESCANSOS y servicios mínimos

Según establece la normativa vigente, todas las licencias de taxi **deberán prestar servicio de lunes a domingo, un mínimo de siete horas diarias y un máximo**

de 24. Asimismo, la ordenanza del taxi regula los períodos de descanso obligatorios.

De lunes a viernes tendrán un día de descanso, que se establecerá del siguiente modo: Las licencias de taxi que terminen en un número cuyos ordinales acaben en 7 y 8, descansarán los lunes. Los que terminen en 9 y 0, lo harán los martes. El miércoles será el turno de las licencias cuyo número termine en 1 y 2, el jueves le tocará a las licencias terminadas en 3 y 4, y los viernes a las que lo hagan en 5 y 6.

Asimismo, **durante el fin de semana también se establece un día de descanso.** Las licencias cuyo ordinal termine en número par, descansarán sábados y domingos impares. Los que terminen en número impar, lo deben hacer sábados y domingos pares.

ACCIDENTE

En caso de accidente, avería o cualquier imprevisto que haga imposible la continuación del servicio, el viajero, que podrá pedir la intervención de un agente de la autoridad que constate lo sucedido, **deberá abonar el importe del servicio hasta ese momento, descontada la cuantía económica correspondiente al inicio de servicio.**





LIBRO de reclamaciones

Los vehículos que presten el servicio de taxi **deberán tener a disposición de los viajeros el correspondiente Libro de Reclamaciones**, en el que los viajeros podrán exponer las reclamaciones que estimen convenientes. El Libro de Reclamaciones deberá estar debidamente diligenciado.

Formulada la reclamación por el usuario en la correspondiente hoja del Libro de Reclamaciones, **el titular de la licencia deberá remitir al órgano municipal competente en materia del servicio de taxi, en el plazo de diez días**, el primer ejemplar de dicha hoja, así como todas cuantas alegaciones estime pertinentes sobre los hechos relatados por el reclamante.

SEGURIDAD



Los conductores de los vehículos de taxi **están obligados a “ayudar a subir y bajar del vehículo a los viajeros que lo necesiten por razones de edad, discapacidad o estado de salud, así como a recoger el equipaje del viajero, colocarlo en el maletero y entregárselo a la finalización del servicio, en todo caso a pie del vehículo”**.

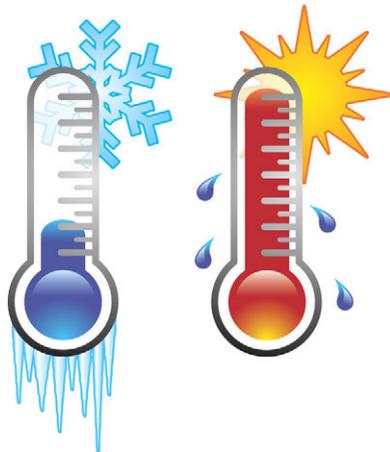


CONFORT

14



Según establece la Ordenanza reguladora del Taxi, **los taxistas están obligados a** “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”; a “permitir la apertura o cierre de las ventanas delanteras o traseras”; y a “respetar la elección del usuario sobre el uso del aire acondicionado o climatización, siempre que la temperatura solicitada no sea inferior a 18° ni superior a 25°, salvo que conductor y usuario estén de acuerdo en otra inferior o superior”.





FAMMA
Cocemfe Madrid
DESDE 1988