

# 1. Disposiciones generales

## CONSEJERIA DE OBRAS PUBLICAS Y TRANSPORTES

*RESOLUCION de 30 de agosto de 2005, de la Delegación Provincial de Almería, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Transportes.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de la Consejería de Obras Públicas y Transportes en Almería, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de las competencias que le confiere el artículo 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos.

### RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de la Consejería de Obras Públicas y Transportes en Almería, que se incorpora como Anexo a esta Orden.

2. Ordenar la publicación de esta Orden y la Carta de Servicios antes referida en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. Esta Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

### ANEXO

#### CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTES DE LA DELEGACION PROVINCIAL DE ALMERIA DE LA CONSEJERIA DE OBRAS PUBLICAS Y TRANSPORTES

#### PROLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Obras Públicas y Transportes de Almería, tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias, la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios de la Delegación.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Obras Públicas y Transportes de Almería. Para ello, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta sea aplicado por todas las personas del Servicio.

#### A) DATOS DE CARACTER GENERAL

##### I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos identificativos del Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Almería.

El Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Almería pertenece a la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía.

El Servicio se encuentra estructurado en:

- Sección de Autorizaciones y Concesiones. Esta sección a su vez tiene tres Negociados de tramitación.
- Sección de Inspección y Sanciones. Esta Sección consta de una Asesoría Técnica de Recursos y Sanciones.
- Inspección de Transportes constituida por un Inspector y tres auxiliares de inspección.
- Junta Arbitral de Transporte.

I.II. Misión del Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Almería.

El Servicio de Transportes tiene como misión informar a la ciudadanía y realizar la gestión, coordinación, control e inspección de los transportes públicos por carretera, así como de las actividades auxiliares y complementarias del transporte, en la provincia de Almería.

I.III. Identificación de La Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios es el Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Almería.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Almería.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Almería en calidad de clientes, ya sea de carácter interno (personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos) o externo (la ciudadanía en general) podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. A través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
2. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de los servicios.
3. Mediante correo electrónico en el buzón de la Junta, Consejería de Obras Públicas y transportes: [buzonsugerencias@copt.junta-andalucia.es](mailto:buzonsugerencias@copt.junta-andalucia.es)

##### II. SERVICIOS

II.I. Relación de servicios que presta.

Al Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Almería le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Promocionar y desarrollar las infraestructuras de transporte: Estaciones de autobuses, Centros logísticos de transportes de mercancías, Estaciones de autobuses, apeaderos terminales, marquesinas, aparcamientos vigilados de vehículos.
2. Tramitar y otorgar subvenciones y ayudas promovidas por la Administración de transportes tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central.
3. Informar sobre convocatorias de exámenes para la obtención del título de capacitación de transportes de mercancías y viajeros nacional e internacional, operadores del transporte, así como de Consejeros de Seguridad.
4. Estudiar, tramitar y otorgar líneas regulares de viajeros dentro de su ámbito territorial.
5. Informar a las personas usuarias y a los transportistas que lo soliciten acerca de los requisitos, derechos y obliga-

ciones establecidos en las Normas en relación a la prestación de los servicios de transporte.

6. Otorgar autorizaciones de transporte público y privado tanto de viajeros como de mercancías.

7. Otorgar autorizaciones de operadores de transporte.

8. Resolver sanciones relativas a infracciones cometidas contra la legislación de transporte.

9. Informar sobre los planes de control e inspección para el cumplimiento de la normativa de transportes.

10. Tener competencia en las Juntas Arbitrales de Transportes y tramitar las reclamaciones ante la Junta Arbitral de Almería.

11. Informar sobre la regulación y desarrollo de la normativa de transportes terrestres, internacional, comunitaria, estatal y autonómica.

12. Informar sobre la creación de Transportes Metropolitanos y Areas Territoriales de prestación Conjunta para los servicios del taxi.

13. Convocar, organizar y desarrollar el Consejo Provincial de Transportes.

A la Sección de Autorizaciones y Concesiones le corresponde:

A) Gestionar y Tramitar los expedientes relativos a:

1. Altas de autorización de transporte de mercancías de servicio público: MDP (pesados), MDL (ligeros) y MDL-Autonómica.

2. Visado de autorización de transporte de mercancías de servicio público.

3. Sustitución de vehículo (novación objetiva) de autorización de transporte de mercancías de servicio público.

4. Cambio de titular (novación subjetiva) de autorización de transporte de mercancías de servicio público.

5. Suspensión temporal y baja de autorización de transporte de mercancías de servicio público.

6. Levantamiento de la suspensión de autorización de transporte de mercancías de servicio público.

7. Rehabilitación de autorización de transporte de mercancías de servicio público.

8. Cambio de residencia de autorización de transporte de mercancías de servicio público.

9. Modificación de autorización de transporte de mercancías de servicio público.

10. Expedición de duplicados de tarjetas de transportes.

11. Alta de autorización de transporte de mercancías de servicio privado.

12. Visado de autorización de transporte de mercancías de servicio privado.

13. Sustitución o modificación de las características técnicas de los vehículos afectos a autorizaciones de transporte de mercancías de servicio privado.

14. Transmisión de autorizaciones de transporte de mercancías de servicio privado.

15. Alta de autorizaciones de transporte público discrecional de viajeros en autobús.

16. Visado de autorización de transporte público discrecional de viajeros en autobús.

17. Rehabilitación de autorizaciones de transporte público discrecional de viajeros en autobús.

18. Expedición de nuevas copias certificadas de autorizaciones de transporte público discrecional de viajeros en autobús.

19. Transmisión de autorizaciones de transporte público discrecional de viajeros en autobús.

20. Alta de autorizaciones de transporte privado complementario de viajeros en autobús.

21. Visado de autorizaciones de transporte privado complementario de viajeros en autobús.

22. Alta de autorización de transporte público interurbano en automóviles de turismo (taxi).

23. Visado de autorización de transporte público interurbano en automóviles de turismo (taxi).

24. Sustitución de vehículos afectos a autorizaciones de transporte público interurbano en automóviles de turismo.

25. Rehabilitación de autorizaciones de transporte público interurbano en automóviles de turismo.

26. Transmisión de autorizaciones de transporte público interurbano en automóviles de turismo.

27. Modificación de las características de los vehículos afectos a autorizaciones de transporte público interurbano en automóviles de turismo.

28. Autorización de operadores de transporte.

29. Visado de autorización de operadores de transporte.

30. Autorización para alquiler de vehículos con conductor.

31. Visado de autorización para alquiler de vehículos con conductor.

32. Rehabilitación de autorizaciones para alquiler de vehículos con conductor.

33. Sustitución de autorizaciones para alquiler de vehículos con conductor.

34. Transmisión de autorizaciones de alquiler de vehículos con conductor.

35. Autorización para alquiler de vehículos sin conductor.

36. Visado de autorizaciones para alquiler de vehículos sin conductor.

37. Autorización de autorizaciones de transporte sanitario (ambulancia).

38. Visado de autorizaciones de transporte sanitario (ambulancia).

39. Autorización para realizar transporte de obreros.

40. Autorización para realizar transporte escolar.

41. Autorización para realizar transporte funerario.

42. Expedición de certificados de tráfico para matriculación o cambio de titular de vehículos pesados de mercancías y autobuses.

43. Expedición de certificado de conductor para realizar transporte por conductores de terceros países.

44. Concesión de subvenciones para el sector del taxi.

45. Concesión de subvenciones para el sector del autobús interurbano.

46. Admisión y tramitación de solicitudes para la convocatoria de examen para la obtención de la capacitación profesional para el transporte público de mercancías y viajeros, así como de sus actividades auxiliares y complementarias.

47. Admisión y tramitación de solicitudes para la convocatoria de examen de Consejeros de Seguridad para el transporte de mercancías peligrosas.

48. Tramitación de subvenciones a transportistas autónomos que abandonan la actividad.

49. Información con propuesta de resolución de los recursos administrativos tanto de alzada como de revisión, así como la ordenación y remisión de los expedientes a los juzgados y tribunales de justicia.

50. Acuerdo de la devolución de fianzas y de ingresos indebidos en los supuestos en que proceda.

B) Gestionar, tramitar y resolver con carácter específico y en el ámbito de la Provincia:

1. Solicitudes de autorización para presentar proyecto de servicios regulares de transporte de viajeros.

2. Solicitudes de transferencias de servicios regulares de viajeros.

3. Solicitudes de modificación del calendario y expediciones en los servicios regulares de viajeros.

4. Uso indistinto de material móvil en las concesiones de servicios regulares de viajeros.

5. Modificación del itinerario de una concesión por aumento o supresión de puntos de parada obligada.

6. Aprobación de los cuadros de tarifas de aplicación y sus modificaciones en los servicios regulares de viajeros.

7. Aprobación de los cuadros de horarios, calendario y expediciones en los servicios regulares de viajeros.

8. Autorización de la adscripción del material móvil a las concesiones administrativas de servicios regulares así como la autorización del uso indistinto de material.

9. Evacuación de informes a la Dirección General de Transportes sobre:

- Proyecto de establecimiento de nuevos servicios regulares.
- Unificación y extinción de concesiones.
- Autorización de servicios coordinados.
- Otras modificaciones de las condiciones de explotación de las concesiones administrativas de servicios regulares.

10. Tramitación de las subvenciones para la unificación de la imagen corporativa de los vehículos adscritos a concesiones, así como para la modernización de la flota e incorporación de medidas de seguridad y accesibilidad en éstos.

11. Expedición de las tarjetas de tacógrafos digitales en sus distintas modalidades de tarjeta de conductor, tarjeta de empresa, tarjeta de centro de ensayo y tarjetas de control y realización de los trámites de primera emisión, renovación, modificación de datos y sustitución de tarjetas de conductor.

12. Mantenimiento del fichero sobre gestión del tacógrafo digital.

A la Sección de Inspección y Sanciones le corresponde:

1. Examinar las denuncias recibidas por infracciones a la normativa en materia de transportes terrestres y acordar en relación a las mismas:

- Admisión de las que son competencia de esta Delegación Provincial.
- Remisión a otros órganos competentes por razón de la materia o territorio.
- Incorporación al boletín de denuncia, de documentos e informes esenciales para la correcta instrucción del posterior procedimiento sancionador, como son, el ticket de báscula acreditativo del pesaje efectuado, el informe de homologación, calibración y verificación periódica del instrumento de pesaje utilizado, el informe de homologación y verificación periódica de la calculadora HTC (que constata el buen funcionamiento del limitador de velocidad), el informe proveniente de la aplicación informática SITRAN, comprensivo de la situación en que la empresa y vehículo denunciados se encuentran en el Registro General de Infractores.

2. Instruir y tramitar los expedientes sancionadores incoados bien a instancia de parte o de oficio (denuncia voluntaria o boletín de la Guardia Civil).

3. Imponer sanciones económicas en caso de incumplimiento de la normativa en materia de transportes.

4. Enviar a la vía ejecutiva (apremio) las sanciones firmes y no pagadas en período voluntario.

5. Resolver los recursos de revisión.

6. Tramitar los informes de recursos de alzada.

7. Elaborar y enviar los expedientes a la vía contencioso-administrativa.

8. Ejecutar administrativamente las sentencias de los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo.

9. Tramitar acuerdos de devolución de ingresos indebidos por las siguientes causas:

- Con ocasión de errores de hecho o aritméticos, rectificadas de oficio o a instancia de parte.
- Ingresos indebidos por duplicidad o exceso de los mismos.
- Ingresos indebidos cuando la devolución sea acordada por resolución firme de reclamación o recurso administrativo o judicial.
- Cuando la residencia del denunciado esté fuera del territorio español, especialmente cuando no se inicie el proce-

dimiento, o cuando proceda la reducción del 25% del importe de la sanción, previamente satisfecha.

13. Comunicar a la Jefatura Provincial de Tráfico y a la Delegación Provincial de la Consejería de Economía y Hacienda:

- Las sanciones firmes en vía administrativa, para los posibles bloqueos de transferencias de vehículos y para el inicio de la vía ejecutiva.
- El cumplimiento de las mismas a efectos de desbloqueo de transferencias de vehículos y de anulación de la vía de apremio, en caso de ser satisfecha la sanción.

14. Informar a través de la página Web de la Consejería del estado de los expedientes sancionadores en materia de transportes a través de la página Web:

[www.copt.junta-andalucia.es/jsp/consultaexpedientes-sancionadorestransporte](http://www.copt.junta-andalucia.es/jsp/consultaexpedientes-sancionadorestransporte).

A la Inspección del transporte le corresponde:

a) Con carácter general:

1. Controlar el cumplimiento de la legalidad vigente en relación con los transportes terrestres y de las actividades auxiliares y complementarias de aquellos, tanto en la modalidad del transporte de mercancías, como en la de viajeros o mixto, para garantizar la ausencia de competencia desleal, la calidad y la seguridad de los servicios del sector del transporte.

2. Asesorar a las empresas de dicho sector para facilitar el cumplimiento de la legalidad indicada anteriormente.

3. Inspeccionar y controlar la documentación obligatoria de las empresas de transporte público y privado de mercancías.

4. Ejecutar los planes de actuación general, establecidos por la Dirección General de Transportes del Ministerio de Fomento, así como de los Planes Coordinados de Inspección, establecidos por la propia Consejería de Obras Públicas y Transportes.

5. Emitir las Actas de Inspección en caso de detectarse incumplimiento de la normativa de transportes.

6. Poner en conocimiento de los servicios competentes, cualquier infracción a la normativa reguladora de otros sectores sujetos a ordenación administrativa especialmente en materia laboral, fiscal y de seguridad vial.

b) Con carácter específico:

1. Inspeccionar en carretera con la Guardia Civil, el control de las autorizaciones, pesos, tacógrafos, tiempos de conducción y descanso, seguros, etc, para conseguir unas mejores condiciones de seguridad, de competencia y calidad en el mercado del transporte, etc.

2. Controlar con la Policía Local, los excesos de peso, los transportes de escolares, documentación, etc.

3. Controlar en oficina, previa petición de documentación, a empresas transportistas (mercancías y viajeros), empresas cargadoras, operadores, agencias y cooperativas de transporte, sociedades de comercialización etc.

4. Controlar las empresas mediante personación en las mismas de la Inspección.

5. Controlar las Estaciones de Viajeros (tarifas, venta de billetes, rótulos, etc.) y de mercancías.

6. Controlar el transporte de mercancías peligrosas y las empresas dedicadas a esta actividad (ADR, Consejeros, etc.).

7. Recibir y tramitar las reclamaciones de consumidores y personas usuarias en Hojas de Reclamaciones.

A la Junta Arbitral de Transporte le corresponde:

1. Resolver, con los efectos previstos en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, las controversias de carácter mercantil surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de las actividades auxiliares y comple-

mentarias del transporte por carretera entre las partes intervinientes o que ostenten un interés legítimo en los mismos.

2. Informar y dictaminar, a petición de la Administración o de las personas que justifiquen un interés legítimo, sobre las condiciones de cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de las actividades auxiliares y complementarias de transporte por carretera, las cláusulas generales y particulares de su ejecución, las incidencias derivadas de dicha ejecución, las tarifas aplicables y los usos de comercio de observancia general.

3. Emitir dictámenes e informes jurídicos sobre las condiciones de cumplimiento de los contratos de transporte y sus cláusulas de ejecución.

4. Resolver, mediante arbitraje, las controversias mercantiles, que no excedan de seis mil euros y también las que excedan, cuando las partes decidan someterse a la Junta Arbitral, que puedan surgir entre transportistas, operadores del transporte, cargadores y personas usuarias, en relación con los contratos de transporte terrestre de viajeros y mercancías, los transportes combinados cuando uno de los modos sea terrestre y los contratos propios de actividades auxiliares y complementarias del transporte de mercancías y viajeros.

5. Dictar los laudos arbitrales con efecto de cosa juzgada. Están excluidas de la competencia de la Junta Arbitral de Transporte las controversias de carácter laboral o penal.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Almería.

- Artículo 148 de la Constitución Española.
- Artículo 17.8 del Estatuto de Autonomía de Andalucía, LO. 6/1981, de 30 de diciembre.
- Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio (BOE 31) de Delegación de Facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable.
- Decreto 30/1982 (BOJA de 15.6.1982), de 22 de abril, por el que se regula el ejercicio de las competencias en materia de transportes por la Junta de Andalucía.
- Decreto 152/1990 (BOJA de 12.6.1990), de 15 de mayo, por el que se asignan a la Consejería de Obras Públicas y Transportes, las funciones y medios traspasados por la Administración del Estado a la Junta de Andalucía, adscritos al ejercicio de las facultades delegadas.

#### Normativa de Transportes.

- Ley 3/1985 (BOJA de 25.6.1985), de 22 de mayo, de Coordinación de Servicios Regulares de Transportes de Viajeros por Carretera en Andalucía.
- Ley 16/87, de 30.7 (BOE 31), de Ordenación de los Transportes Terrestres. (Modificada por: Ley 13/96, de 30.12, Ley 66/97, de 30.12, R.D.L. 6/98, de 5.6, Ley 55/99, de 29.12; Ley 14/00, de 29.12; Ley 24/2001, de 27.12, y Ley 29/2003, de 8.10).
- R.D. 1211/90, de 28.9 (BOE 8.10), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres. (Modificado por R.D. 858/1994, de 29.4, por R.D. 1136/97, de 11.7, por R.D. 927/98, de 14.5 y por R.D. 1830/99, de 3.12. Parcialmente derogado por Ley 13/96, de 30.12).
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16.6 (BOE núm. 148, de 21 de junio), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (BOE núm. 57 de 26 de octubre) por el que se aprueba el Reglamento General de Contratos de las Administraciones Públicas.

- Ley 2/2003, de 12 de mayo (BOJA 99), de 27 de mayo de 2003, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía.

- Ley 5/2001, de 4 de junio (BOE 158), de 3 de julio por la que se regulan las áreas de transporte de mercancías en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Decreto 152/1990 (BOJA de 12.6.1990), de 15 de mayo, por el que se asignan a la Consejería de Obras Públicas y Transportes, las funciones y medios traspasados por la Administración del Estado a la Junta de Andalucía, adscritos al ejercicio de las facultades delegadas.

- Código Civil.

- Ley de Enjuiciamiento Civil.

- Código de Comercio.

Mercancías.

- Decreto 156/1982 (BOJA de 7.1.1983), de 15 de noviembre, del Consejo de Transportes de Andalucía.

- Orden de 30 de mayo de 1984 (BOJA de 13.7.1984), por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo de Transportes de Andalucía.

- Orden de 15 de julio de 1985 (BOJA de 23.7.1985) por la que se aprueba la organización y régimen jurídico de la concesión del Servicio de Inspección Técnica de Vehículos en Andalucía.

- Orden de 26 de julio de 1995 (BOJA de 18.8.1995), por la que se crean los ficheros automatizados relativos al Registro Andaluz de Transportistas y de empresas de actividades auxiliares y complementarias del transporte y se regulan los datos de carácter personal.

- O.M. FOM/238/2003, de 31.1 (BOE de 13.2), por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de mercancías por carretera.

- O.M. 3399/2002, de 20.12.02 (BOE de 9.1.03), por la que se establece un certificado de conductor para la realización de la actividad de transporte por conductores de terceros países.

- R.D. 366/2002, de 19.4 (BOE de 8.5), por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

- O.M. de 26.6.01 (BOE de 6.7), por la que se modifica parcialmente el régimen jurídico de las autorizaciones de transporte de mercancías y viajeros por carretera.

- O.M. de 4.4.2000 (BOE 13), por la que se desarrolla el Capítulo IV del Título IV del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, en materia de otorgamiento de autorizaciones de transporte internacional de mercancías por carretera. (Modificada por O.M. de 26.6.01).

- O.M. de 28.2.00 (BOE de 9.3), por la que se modifica parcialmente la Orden de 24 de agosto de 1999 por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de autorizaciones de transporte de mercancías por carretera. (Modificada por O.M. de 26.6.01).

- O.M. de 24.8.99 (BOE de 7.9), por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en Materia de Autorizaciones de Transporte de Mercancías por carretera. (Modificada por R.D. 1830/1999, de 3.12, por O.M. de 28.2.00 y por O.M. de 26.6.01).

- O.M. de 18.9.98 (BOE de 1.10), por la que se dictan normas complementarias en materia de autorizaciones de transporte por carretera. (Modificada por O.M. de 26.6.01).

- R.D. 1041/97, de 27.6 (BOE de 9.7), por el que se establecen las normas relativas a la protección de los animales durante su transporte.

- R.D.G.F.T.C. de 6.3.97 (BOE 18), por la que se establecen reglas sobre las dimensiones de los distintivos de los vehículos de hasta 3,5 toneladas de peso máximo autorizado que realicen transporte.

- R.D.G.T.T. de 19.9.95 (BOE de 2.10), sobre realización del visado de las autorizaciones de transporte y de actividades auxiliares y complementarias del transporte.

- O.M. de 20.6.95 (BOE 1.7), por la que se modifican los regímenes de suspensión y de rehabilitación de las autorizaciones de transporte por carretera y de sus actividades auxiliares y complementarias.

- O.M. de 30.9.93 (BOE de 14.10), por la que se establecen normas especiales para determinados transportes combinados de mercancías entre Estados miembros de la CEE.

- O.M. de 3.12.92 (BOE 18), por la que se determinan condiciones esenciales de las autorizaciones de transporte público de mercancías y de agencias de transportes, a efectos de lo dispuesto en el artículo 200, en relación con el 198-C) y 201.6 del Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.

- R.D.G.T.T. de 23.7.91 (BOE 8-8), para la aplicación de la O.M. de 25 de octubre de 1990, por la que se regulan los distintivos de los vehículos que realizan transportes.

- O.M. de 25.10.90 (BOE 30), por la que se regulan los distintivos de los vehículos que realizan transporte.

- O.M. 10.4.73 (BOE 30), regula los servicios discrecionales que se efectúen desde Andorra.

#### Mercancías peligrosas.

- O.M. FOM/605/2004, 27/02 (BOE de 9.3), sobre capacitación profesional de los consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, por ferrocarril o por vía navegable.

- R.D. 1256/2003, de 3.10 (BOE 10), por el que se determinan las autoridades competentes de la Administración General del Estado en materia de transporte de mercancías peligrosas y se regula la comisión para la coordinación de dicho transporte.

- R.D.G.T.C. 3.10.01 (BOE 10), de la Dirección General de Transportes por Carretera, por la que se modifica la lista de control del transporte de mercancías peligrosas por carretera.

- R.D. 1010/2001, de 14.9 (BOE de 25.9), por el que se determinan las autoridades competentes en materia de transporte de mercancías perecedoras y se constituye y regula la Comisión para la Coordinación de dicho transporte.

- O.M. de 11.1.01 (BOE 26), por la que se regula el contenido mínimo del informe anual para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, por ferrocarril o por vía navegable.

- O.M. de 24.4.00 (BOE de 17.5), por la que se regula el parte de accidente para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, por ferrocarril o por vía navegable.

- R.D. 1566/1999, de 8.10 (BOE 20), sobre los consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, por ferrocarril o por vía navegable.

- R.D. 2115/98, de 2.10 (BOE 16, rect. de 26.3.99), sobre transporte de mercancías peligrosas por carretera.

- R.D.G.F.T.C. de 21.11.96 (BOE de 17.12), sobre inspección y control por riesgos inherentes al transporte de mercancías peligrosas por carretera. (Modificada por R.D.G.T.C. de 3.10.01).

#### Viajeros.

- Decreto 1/1984 (BOJA de 24.1.1984) de 11 de enero, sobre establecimiento de servicios regulares de transportes de viajeros por carreteras con la modalidad bus directo.

- Orden de 25 de marzo de 1997 (BOJA 376/1997), de las Consejerías de Obras Públicas y Transportes y Educación y Ciencia, sobre organización y gestión del servicio de transporte escolar y de estudiantes de los alumnos de Educación Primaria y Secundaria.

- Orden de 7 de enero de 2004, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de ayudas para la implantación de imagen común y medidas de seguridad y equipamiento en los vehículos de transporte público interurbano regular de uso general de viajeros por carretera. (Modificada por la Orden de 27 de septiembre de 2004.)

- Orden de 28 de abril de 2004 (BOJA de 13.5.2004), por la que se establece el régimen tarifario de los servicios públicos de transporte interurbano de viajeros por carretera en vehículos de turismo, provistos de autorizaciones de transportes V.T.

Orden de 8 de abril de 1986, por la que se aprueba el texto del Reglamento tipo régimen interior para la explotación de estaciones de autobuses en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Decreto 237/1983, de 23 de noviembre, por el que se crea la autorización de transporte andaluz para los servicios públicos discrecionales y servicios privados (BOJA núm. 109 de 24 de diciembre de 1983).

- Orden de 17 de noviembre de 1986, por la que se regula la programación de las inspecciones técnicas de los vehículos particulares con capacidad de hasta nueve plazas incluido el conductor.

- Decreto 366/2003, de 30 de diciembre, por el que se regula la identificación de los vehículos de transporte público interurbano regular de uso general de viajeros por carretera.

- O.M. FOM/4339/2004, de 22.12 (BOE de 5.1.05), sobre régimen tarifario de los servicios interurbanos de transporte público discrecional de viajeros en vehículos de turismo.

- O.M. FOM/4247/2004, de 16.12 (BOE de 29.12), por la que se revisan las tarifas de los servicios públicos regulares interurbanos permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera.

- O.M. FOM/3399/2002, de 20.12.02 (BOE de 9.1.03), por la que se establece un certificado de conductor para la realización de la actividad de transporte por conductores de terceros países.

- Orden 3398/2002, de 20.12.02 (BOE de 9.1.03), por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.

- R.D. 366/2002, de 19.4 (BOE de 8.5), por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

- O.M. de 12.12.01 (BOE 24), sobre confección de cuadros tarifarios en euros y establecimiento de normas de pago en relación con los servicios públicos regulares permanentes de uso general de transporte de viajeros por carretera.

- O.M. de 26.6.01 (BOE 6.7), por la que se modifica parcialmente el régimen jurídico de las autorizaciones de transporte de mercancías y viajeros por carretera.

- O.M. de 6.5.99 (BOE 13), por la que se desarrolla el Capítulo IV del Título IV del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de otorgamiento de autorizaciones de transporte internacional de viajeros por carretera. (Modificada por O.M. de 26.6.01).

- O.M. de 18.9.98 (BOE de 1.10), por la que se dictan normas complementarias en materia de autorizaciones de transporte por carretera. (Modificada por O.M. de 26.6.01).

- O.M. de 3.9.98 (BOE 8), por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, en materia de transporte sanitario por carretera.

- R.D. 619/98, de 17.4 (BOE 28), por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.

- O.M. de 23.7.97 (BOE 31), por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de autorizaciones de transporte discrecional y privado complementario de viajeros en autobús. (Modificada por R.D. 1830/1999, 3-1212 y por O.M. de 26.6.01).

- R.D.G.T.T. de 19.9.95 (BOE de 2.10), sobre realización del visado de las autorizaciones de transporte y de actividades auxiliares y complementarias del transporte.

- O.M. de 20.6.95 (BOE de 1.7), por la que se modifican los regímenes de suspensión y de rehabilitación de las auto-

rizaciones de transporte por carretera y de sus actividades auxiliares y complementarias.

- O.M. de 4.2.93 (BOE 16, rect. de 11.3), por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de autorizaciones de transporte discrecional de viajeros por carretera (modificada por O.M. 20.6.95 y por O.M. de 26.6.01, y parcialmente derogada por Ley 13/96, de 30.12 y por O.M. 23.7.97).

- R.D.G.T.T. de 23.7.91 (BOE de 8.8), para la aplicación de la O.M. de 25 de octubre de 1990, por la que se regulan los distintivos de los vehículos que realizan transportes.

- O.M. de 25.10.90 (BOE 30), sobre documentos de control en relación con el transporte de viajeros y las actividades auxiliares y complementarias del mismo.

- O.M. de 25.10.90 (BOE 30), por la que se regulan los distintivos de los vehículos que realizan transporte.

- R.D. 635/84, de 26.3 (BOE de 2.4), sobre Garantía de Prestación de Servicios Mínimos en materia de transportes por carretera.

- R.D. 763/79, de 16.3 (BOE de 13.4), por el que se aprueba el Reglamento Nacional de los Servicios Urbanos e Interurbanos de Transportes en Automóviles Ligeros.

- O.M. de 10.4.73 (BOE 30), regula los servicios discrecionales que se efectúen desde Andorra.

- R.D.G.T.T. de 30.5.88 (BOE de 10.6), por la que se dictan normas de procedimiento en los expedientes de sustitución de concesiones de transporte regular de viajeros por carretera, regulada por O.M. 14.4.88.

- R.D.G.T.T. de 19.4.88 (BOE de 2.5), por la que se fijan los justificantes que deben aportar las asociaciones de empresas de transporte por carretera para poder informar en los expedientes regulados por O.M. de 14.4.88.

- O.M. de 14.4.88 (BOE 18), de sustitución de concesiones de transporte regular de viajeros por carretera.

#### Transporte escolar.

- R.D. 894/2002, de 30.8 (BOE 31), por el que se modifica el Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores.

- R.D. 443/2001, de 27.4 (BOE 2.5), sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores. (Modificado por R.D. 894/2002, de 30.8. La STS de 11 de abril de 2003 ha declarado nulo el párrafo 2.º del artículo 14.)

#### Operadores de transporte.

- O.M. de 21.7.00 (BOE de 3.8), por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, en materia de agencias de transporte de mercancías, transitarios y almacenistas-distribuidores.

- R.D.G.T.T. de 9.2.96 (BOE 23), por la que se establecen reglas de coordinación en materia de tramitación de autorizaciones de transporte por carretera y de actividades auxiliares y complementarias del transporte.

- R.D.G.T.T. de 19.9.95 (BOE de 2.10), sobre realización del visado de las autorizaciones de transporte y de actividades auxiliares y complementarias del transporte.

- O.M. de 20.6.95 (BOE de 1.7), por la que se modifican los regímenes de suspensión y de rehabilitación de las autorizaciones de transporte por carretera y de sus actividades auxiliares y complementarias.

- O.M. de 3.12.92 (BOE 18), por la que se determinan condiciones esenciales de las autorizaciones de transporte público de mercancías y de agencias de transportes, a efectos de lo dispuesto en el artículo 200, en relación con el 198-C) y 201.6 del Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.

#### Capacitación profesional.

- O.M. de 28.5.99 (BOE de 11.6), por la que se desarrolla el Capítulo I del Título II del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, en materia de expedición

de certificados de capacitación profesional (Modificada por O.M. de 26.6.01).

#### Contratación del transporte de mercancías .

- O.M. de 25.4.97 (BOE de 7.5), por la que se establecen las condiciones generales de contratación en los transportes de mercancías por carretera.

#### Arrendamiento de vehículos.

- O.M. de 30.7.98 (BOE de 12.8), por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, en materia de arrendamiento de vehículos con conductor. (Modificada por la O.M. de 26.6.01).

- R.D.G.T.T. de 19.9.95 (BOE de 2.10), sobre realización del visado de las autorizaciones de transporte y de actividades auxiliares y complementarias del transporte.

- O.M. de 20.7.95 (BOE de 2.8), por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de arrendamiento de vehículos sin conductor (parcialmente derogada por Ley 13/96, de 30.12).

- O.M. de 20.6.95 (BOE de 1.7), por la que se modifican los regímenes de suspensión y de rehabilitación de las autorizaciones de transporte por carretera y de sus actividades auxiliares y complementarias.

#### Otros

- O.M. FOM/3743/2004, de 28.10 (BOE de 16.11), por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas a las Sociedades de Garantía Recíproca que operen en el sector del transporte por carretera.

- O.M. FOM/3574/2004, de 20.10 (BOE de 4.11), por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para la formación en relación con el transporte por carretera.

- O.M. FOM/2865/2004, 30/6 (BOE de 26.8), por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas a transportistas autónomos por carretera que abandonen la actividad.

- O.M. de 30.3.01 (BOE de 14.4), por la que se establecen normas para la realización por las Juntas Arbitrales del Transporte de funciones de depósito y enajenación de mercancías.

- O.M. 12.3.98 (BOE 26), por la que se modifica la Orden Ministerial de 14.9.93, por la que se desarrolla el Capítulo V del Título II del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, en relación con el Comité Nacional del Transporte por Carretera.

- R.D.G.F.T.C. de 31.7.97 (BOE de 18.8), mediante la que se establecen las características de la relación informatizada de socios que deben acompañar las cooperativas de transportistas y sociedades de comercialización a sus solicitudes de inscripción o modificación registral.

- O.M. de 23.7.97 (BOE 30), por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de cooperativas de transportistas y sociedades de comercialización. (Modificada por R.D. 1830/1999, de 3.12).

- O.M. de 14.9.93 (BOE 18), por la que se desarrolla el Capítulo V del Título II del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en relación con el Comité Nacional del Transporte por Carretera (modificada por O.M. de 12.3.1998).

## NORMATIVA EUROPEA

### 1. Generales.

#### Acceso.

- Directiva 96/26/CE del Consejo, de 29 de abril de 1996, relativa al acceso a la profesión de transportista de mercancías

y de transportista de viajeros por carretera, así como al reconocimiento recíproco de los diplomas, certificados y otros títulos destinados a favorecer el ejercicio de la libertad de establecimiento de estos transportistas en el sector de los transportes nacionales e internacionales.

- Diario Oficial núm. L 124 de 23.5.1996 p. 0010 Consolidada.

#### Tacógrafo.

- Reglamento (CEE), núm. 3821/85 del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera.

- Diario Oficial, núm. L 370 de 31/12/1985 p. 0008-0021 Consolidada.

- Reglamento (CE) núm. 1360/2002 de la Comisión, de 13 de junio de 2002, por el que se adapta por séptima vez al progreso técnico el Reglamento (CEE) núm. 3821/85 del Consejo, relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera (Texto pertinente a efectos del EEE).

- Diario Oficial núm. L 207 de 5.8.2002 p. 0001-0252.

#### Pesos y dimensiones.

- Directiva 96/53/CE del Consejo, de 25 de julio de 1996 por la que se establecen, para determinados vehículos de carretera que circulan en la Comunidad, las dimensiones máximas autorizadas en el tráfico nacional e internacional y los pesos máximos autorizados en el tráfico internacional.

- Diario Oficial núm. L 235 de 17.9.1996 p. 0059-0075 Consolidada.

#### Social.

- Reglamento (CEE) núm. 3820/85 del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera.

- Diario Oficial núm. L 370 de 31.12.1985 p. 0001-0007.

- Directiva 88/599/CEE del Consejo de 23 de noviembre de 1988 sobre procedimientos uniformes para la aplicación del Reglamento (CEE) núm. 3820/85 relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera, y del Reglamento (CEE) núm. 3821/85 relativo al aparato de control en el sector de los transportes por carretera.

- Diario Oficial núm. L 235 de 29.11.1998 p. 0055-0057 Consolidada.

- Directiva 2002/15/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2002, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera.

- Diario Oficial núm. L 080 de 23.3.2002 p. 0035-0039.

#### Formación de conductores.

- Directiva 2003/59/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio de 2003, relativa a la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera, por la que se modifican el Reglamento (CEE) núm. 3820/85 del Consejo y la Directiva 91/439/CEE del Consejo y se deroga la Directiva 76/914/CEE del Consejo.

- Diario Oficial núm. L 226 de 10.9.2003.

#### Gravámenes por utilización de infraestructuras.

- Directiva 1999/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 1999, relativa a la aplicación de gravámenes a los vehículos pesados de transporte de mercancías por la utilización de determinadas infraestructuras.

- Diario Oficial núm. L 187 de 20.7.1999.

#### Impuestos del gasóleo.

- Directiva 2003/96/CE del Consejo, de 27 de octubre de 2003, por la que se reestructura el régimen comunitario de imposición de los productos energéticos y de la electricidad.

- Diario Oficial núm. L 283 de 31.10.2003.

#### 2. Viajeros.

- Reglamento (CEE) núm. 684/92 del Consejo, de 16 de marzo de 1992, por el que se establecen normas comunes para los transportes internacionales de viajeros efectuados con autocares y autobuses.

- Diario Oficial núm. L 074 de 20.3.1992 p. 0001-0009 Consolidada.

- Reglamento (CE) núm. 12/98 del Consejo, de 11 de diciembre de 1997, por el que se determinan las condiciones de admisión de los transportistas no residentes a los transportes nacionales de viajeros por carretera en un Estado miembro.

- Diario Oficial núm. L 004 de 8.1.1998 p. 0010-0014.

- Reglamento (CE) núm. 2121/98 de la Comisión, de 2 de octubre de 1998, por el que se establecen disposiciones de aplicación de los Reglamentos (CEE) núm. 684/92 y (CE) núm. 12/98 del Consejo, en lo relativo a los documentos de transporte de viajeros en autocares y autobuses (Texto pertinente a los fines del EEE).

- Diario Oficial núm. L 268 de 3.10.1998 p. 0010-0026.

- Convenio sobre el transporte discrecional internacional de los viajeros en autocar y autobus (Convenio Interbus).

- Diario Oficial núm. L 321 de 26.11.2002 p. 0011-0012.

#### 3. Mercancías.

Primera Directiva del Consejo, de 23 de julio de 1962, relativa al establecimiento de determinadas normas comunes para los transportes internacionales (transportes de mercancías por carretera por cuenta ajena).

- Diario Oficial núm. L 070 de 6.8.1962 p. 2005-2006 Consolidada.

- Reglamento (CEE) núm. 881/92 del Consejo, de 26 de marzo de 1992, relativo al acceso al mercado de los transportes de mercancías por carretera en la Comunidad, que tengan como punto de partida o de destino el territorio de un Estado miembro o efectuados a través del territorio de uno o más Estados miembros.

- Diario Oficial núm. L 095 de 9.4.1992 p. 0001-0007 Consolidada.

- Reglamento (CEE) núm. 3118/93 del Consejo, de 25 de octubre de 1993, por el que se aprueban las condiciones de admisión de transportistas no residentes en los transportes nacionales de mercancías por carretera en un Estado miembro.

- Diario Oficial núm. L 279 de 12.11.1993 p. 000-0016 Consolidada.

- Reglamento (CE) núm. 484/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 1 de marzo de 2002, por el que se modifican los Reglamentos (CEE) núm. 881/92 y (CEE) núm. 3118/93 del Consejo, con objeto de establecer un certificado de conductor.

- Diario Oficial núm. L 076 de 19.3.2002 p. 0001-0006.

- Directiva 84/647/CEE del Consejo, de 19 de diciembre de 1984, relativa a la utilización de vehículos alquilados sin conductor en el transporte de mercancías por carretera.

- Diario Oficial núm. L 335 de 22/12/1984 p. 007-0073 Consolidada.

#### 4. Mercancías peligrosas.

- Directiva 95/50/CE del Consejo, de 6 de octubre de 1995, relativa a procedimientos uniformes de control del transporte de mercancías peligrosas por carretera.

- Diario Oficial núm. L 249 de 17.10.1995 p. 0035-0040 Consolidada.

- Directiva 96/35/CE del Consejo, de 3 de junio de 1996, relativa a la designación y a la cualificación profesional de conserjeros de seguridad para el transporte por carretera, por ferrocarril o por vía navegable de mercancías peligrosas.

- Diario Oficial núm. L 145 de 19.6.1996 p. 0010-0015.

- Directiva 2000/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2000, relativa a los requisitos

mínimos aplicables al examen de los consejeros de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, por ferrocarril o por vía navegable.

- Diario Oficial núm. L 118 de 19.5.2000 p. 0041-0043.

- Directiva 94/55/CE del Consejo, de 21 de noviembre de 1994, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros con respecto al transporte de mercancías peligrosas por carretera.

- Diario Oficial núm. L 319 de 12.12.1994 p. 0007-0013.

- Directiva 96/86/CE de la Comisión de 13 de diciembre de 1996, para la adaptación al progreso técnico de la Directiva 94/55/CE del Consejo, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros con respecto al transporte de mercancías peligrosas por carretera (Texto pertinente a los fines del EEE).

- Diario Oficial núm. L 335 de 24.12.1996 p. 0043-0044.

- Directiva 1999/47/CE de la Comisión, de 21 de mayo de 1999, por la que se adapta por segunda vez al progreso técnico la Directiva 94/55/CE del Consejo, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros con respecto al transporte de mercancías peligrosas por carretera (Texto pertinente a los fines del EEE).

- Diario Oficial núm. L 169 de 5.7.1999 p. 0001-0057.

- Directiva 2000/61/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de octubre de 2000, por la que se modifica la Directiva 94/55/CE del Consejo, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros con respecto al transporte de mercancías peligrosas por carretera.

- Diario Oficial núm. L 279 de 1.11.2000 p. 0040-0043.

- Directiva 2001/7/CE de la Comisión, de 29 de enero de 2001, por la que se adapta por tercera vez al progreso técnico la Directiva 94/55/CE del Consejo, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros con respecto al transporte de mercancías peligrosas por carretera (Texto pertinente a efectos del EEE).

- Diario Oficial núm. L 030 de 1.2.2001 p. 0043-0043.

### III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

#### III. I. Derechos de los usuarios y usuarias:

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos en los que sean parte interesada, que se tramiten en este Servicio de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

- Ser atendidas directa y personalmente.

- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

- Recibir una información administrativa real, veraz, y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

- Obtener una orientación positiva.

- Conocer la identidad de las autoridades, funcionario y personal que les atiende o tramitar los procedimientos en que sean parte.

### IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

#### IV. I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones:

1. La ciudadanía andaluza, como conjunto de clientes externos/internos, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración Pública. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que

facilita la participación de toda la ciudadanía en sus relaciones con el Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Obras Públicas y Transportes de Almería, ya que ésta puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado, en papel, en todos los Registros de Documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet, en formato electrónico, en la siguiente dirección:

[www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr)

#### IV. II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Todas aquellas personas que quieran formalizar una sugerencia o reclamación lo podrán hacer rellenando las hojas autocopiativas del Libro, en los Registros de documentos de la Administración Pública, así como en las demás formas previstas en el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página Web ya referida.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónica y automáticamente en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página Web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración y Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, donde se devolverá su copia sellada.

#### IV. III. Tramitación.

Las sugerencias y reclamaciones se tramitarán según el procedimiento establecido en el Decreto 262/1998, de 2 de agosto (BOJA núm. 73, de 17 de septiembre) y, si se presentarán en los Registros de la Delegación Provincial de Obras Públicas y Transportes de Almería, deberá remitirse a los Servicios Centrales copia de la sugerencia o reclamación así como propuesta de informe antes de ser tramitada la misma a la Inspección General de Servicios. Si la sugerencia o reclamación se presentara mediante un escrito sin utilizar el modelo establecido en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones deberá igualmente remitirse a los Servicios Centrales copia de la sugerencia o reclamación y propuesta de respuesta antes de dar cumplido trámite de la misma al interesado.

### V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

#### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Para contactar con los distintos servicios del Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Almería, las personas interesadas podrán dirigirse a:

- Dirección: C/ Hermanos Machado, 4, 5.º. Edificio administrativo de usos múltiples, C.P. 04071 (Almería).

- Teléfonos:

Centralita: 950 011 200.

Servicio de transportes: 950 011 209/10.

Sección Autorizaciones: 950 011 213.

Tarjetas de transporte: 950 011 209/10.

Sección Sanciones: 950 011 214/15.

Junta Arbitral de Transporte: 950 011 208/16.

Inspección del Transporte: 950 004 330/31/34.





sancionador, en un lenguaje comprensible y sencillo, de forma inmediata y en el mismo día que la solicita.

2. Resolver los expedientes sancionadores en tiempo y forma en un año desde la fecha en que se recibe la denuncia.

3. Notificar la infracción en el plazo de 1 año para que no prescriba la misma.

4. Enviar periódicamente en el plazo de 1 mes, las sanciones firmes y no cobradas en vía ejecutiva, (apremio), de los expedientes sancionadores que hayan agotado la vía administrativa.

5. Resolver los recursos de revisión en el plazo de 2 meses.

6. Emitir los informes de recurso de Alzada en el plazo máximo de 15 días.

7. Remitir en 5 días los expedientes sancionadores solicitados por los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo.

8. Ejecutar las sentencias, relativas a recursos interpuestos contra expedientes sancionadores resueltos y firmes en vía administrativa, dictadas por los Juzgados de lo Contencioso Administrativo, en 5 días.

9. Levantar las sanciones de transportes, en el acto, siempre que se aporte el justificante del pago de las mismas.

10. Tramitar los acuerdos de devolución de ingresos indebidos en el plazo de 10 días, para su remisión a Hacienda.

- En relación con la Inspección de Transporte:

1. Controlar mensualmente un número de 5 empresas, sobre el cumplimiento de la legalidad vigente en relación con los transportes terrestres, y sus actividades auxiliares y complementarias, mediante la revisión a nivel informático del estado actual de cada empresa.

2. Asesorar a las empresas del sector de los transportes para facilitar el cumplimiento de la legalidad en materia de horas de descanso y conducción (tacógrafos).

3. Inspeccionar y controlar con periodicidad trimestral, la documentación obligatoria de las empresas de transporte público y privado de mercancías, tanto en carretera como en la sede de las mismas, al objeto de evitar en lo posible accidentes sobrevenidos por exceso de conducción y falta de descanso.

4. Fijar controles de peso en carreteras comarcales, locales y provinciales con la báscula móvil.

5. Fijar controles de peso y discos en las entradas y salidas de centros operativos importantes (grandes almacenes, mercados, etc.).

6. Ejecutar los planes coordinados de inspección del transporte, en un plazo de 4 meses, desde que son planificados y estructurados por la Dirección General.

7. Tramitar las reclamaciones de consumidores y personas usuarias en el plazo de 15 días.

- En relación con la Junta Arbitral de Transportes:

1. Informar y dictaminar, sobre las condiciones de cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de las actividades auxiliares y complementarias en el plazo de 15 días desde que se solicita el informe.

2. Emitir los dictámenes e informes jurídicos, sobre contratación del transporte y sus condiciones particulares de cumplimiento, solicitadas por los Juzgados y Tribunales, en el plazo de 10 días, desde que se demandan.

3. Dictar los laudos arbitrales de transportes, ante las reclamaciones de cantidad, pérdida de equipajes y portes debidos, en un plazo no superior a 6 meses, desde que se recibe la denuncia.

## II. INDICADORES

### II.1. Indicadores de calidad:

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Transportes de la Delegación Provincial de Transportes de

Almería, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Servicio.

- Respecto a la Sección de Autorizaciones y Concesiones:

1. Número de personas atendidas en el punto de atención a la ciudadanía (mostrador de atención al público).

2. Número de visitas diarias atendidas por personal especializado en las distintas materias, en relación con el total de las recibidas.

3. Número de personas no atendidas en un período de espera superior a una hora sobre el total de las atendidas.

4. Número de personas citadas en un plazo inferior a 5 días para facilitarle información especial en relación con el total de las citadas.

5. Número de consultas resueltas por vía telefónica.

6. Número de respuestas por correo electrónico a las sugerencias y reclamaciones recibidas, dentro del plazo de 5 días.

7. Número de tarjetas de transporte de servicio público emitidas en plazo inferior a 5 días sobre el total.

8. Número de tarjetas de transporte privado emitidas en plazo inferior a 3 días sobre el total.

9. Número de visados de tarjetas de transporte dentro del plazo comprometido sobre el total.

10. Número de expedientes resueltos de transporte escolar y de obreros en el plazo comprometido, sobre el total.

11. Número de certificados de tráfico para matriculación o cambio de titular de vehículos pesados de mercancías y autobús en el plazo comprometido de 1 día sobre el total.

12. Número de concesión de subvenciones para el sector del taxi y del autobús en el plazo establecido en la norma, en relación con el total.

13. Número de solicitudes de examen dados de alta en relación con el total de presentados y corregidos.

14. Número de subvenciones a transportistas autónomos tramitadas en plazo, sobre el total de presentados.

15. Número de informes con propuesta de resolución de recursos de alzada y revisión en el plazo comprometido, sobre el total.

16. Porcentaje de expedientes de modificación de líneas regulares resueltas en el plazo comprometido desde su presentación.

17. Número de informes, sobre autorizaciones, referentes a unificación y extinción de servicios regulares y servicios coordinados, en el plazo comprometido.

18. Número de cuadros de tarifas y calendario, aprobados en el plazo comprometido sobre el total de presentados.

19. Porcentaje de exámenes corregidos en el plazo de 15 días sobre el total.

20. Número de concesión de subvenciones para modernización de flota sobre el total.

21. Número de tarjetas de tacógrafos digitales emitidas al año y plazo medio de expedición.

- Respecto a la Sección de Inspección y Sanciones:

1. Porcentaje de expedientes sancionadores resueltos anualmente, respecto a denuncias recibidas durante el año.

2. Porcentaje de notificación de las infracciones enviadas en el plazo de 1 año, desde que se recibe la denuncia para evitar la prescripción de las mismas.

3. Número de relaciones de expedientes con sanción firme en vía ejecutiva, en el plazo comprometido, sobre el total de enviados.

4. Porcentaje de recursos de revisión resueltos en el plazo comprometido sobre el total de los presentados.

5. Porcentaje de recursos de alzada informados en plazo sobre el total de interpuestos y posteriormente resueltos.

6. Porcentaje de expedientes sancionadores enviados a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa en el plazo de 5 días desde que se solicita.

7. Número de sentencias ejecutadas en el plazo comprometido.

8. Porcentaje de sanciones levantadas por previo pago de las mismas.

9. Porcentaje de expedientes de devolución de ingresos en plazo.

- Respecto a la Inspección de Transporte:

1. Número de empresas controladas, sobre el cumplimiento de la legalidad vigente en materia de transportes.

2. Número de empresas asesoradas, en lo referente a horas de conducción y descanso.

3. Número de inspecciones a las empresas de transporte de viajeros y mercancías sobre el total denunciado.

4. Número de apercibimientos a las empresas de transporte de viajeros respecto a reclamaciones presentadas.

5. Porcentaje de inspecciones sobre documentación obligatoria, a las empresas de transporte público y privado de mercancías en lo referente sobre todo a la normativa de tiempos de conducción y descanso.

6. Número de inspecciones realizadas en báscula fija y móvil, por exceso de peso.

7. Grado de ejecución de los planes coordinados de inspección, en el plazo comprometido.

8. Porcentaje de reclamaciones de consumidores y personas usuarias.

- Respecto a la Junta Arbitral de Transportes:

1. Porcentaje de informes y dictámenes en el plazo de 15 días desde que éstos son solicitados por la ciudadanía.

2. Número de informes y dictámenes jurídicos, emitidos en el plazo comprometido de 10 días, desde que son solicitados por los Juzgados y Tribunales.

3. Porcentaje de laudos dictados en el plazo comprometido en relación con denuncias presentadas de: Reclamaciones de cantidad, pérdida de equipajes, pérdida de mercancía y portes debidos, sobre el total de las mismas.

### C) DATOS DE CARACTER COMPLEMENTARIO

#### I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERES.

I.I Horarios de atención al público:

- El horario de atención al público es de lunes a viernes desde las 9:30 hasta las 14:00 horas.

- El horario de atención para información presencial es de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 14:00 horas.

- El horario de atención para informaciones telefónicas es de lunes a viernes desde las 8:30 hasta las 15:00 horas.

I.II Otros datos de interés:

Quienes deseen acceder a la Carta de Servicios ampliada podrán obtenerla en formato papel en la sede de la Delegación. También estará disponible en Internet en la página Web de la Consejería.

En el Servicio de Transportes y, en concreto, en la Inspección de Transportes se prestará asesoramiento específico y atención personalizada los martes de 9:00 a 11:00 horas:

- Las empresas de transportes.
- Asociaciones representativas de transportistas o de actividades auxiliares o complementarias del transporte.
- Cargadores y personas usuarias.

La ciudadanía podrá colaborar en el desempeño del ejercicio de la Inspección:

- Poniendo en conocimiento de la Inspección hechos que pudieran ser constitutivos de infracción, aportando, en su caso, pruebas para la constatación de los mismos.

- Proporcionando los datos que les requiera la Inspección, a fin de facilitar la confección de los planes y programas de inspección y participando, cuando sean requeridas para ello, en la elaboración de los mismos.

- Solicitando la actuación de los Servicios de Inspección en aquellos supuestos de grave y reiterado incumplimiento de la normativa vigente en materia de transportes terrestres.

- En cualquier otra forma que, no estando prevista en las letras anteriores y por estimarse que pueda coadyuvar a la mejor consecución de los fines públicos que en cada caso se persigan, se determine por el Ministerio de Fomento o por la Consejería de Obras Públicas y Transportes.

- Teléfonos y contactos de interés:

a. Telf. de información de la autovía A-92: 902 333 092.

b. Tramitación electrónica: transportes.copt@juntadeandalucia.es

Almería, 30 de agosto de 2005.- El Delegado, Luis Caparrós Mirón.

### CONSEJERIA DE AGRICULTURA Y PESCA

*ORDEN de 9 de septiembre de 2005, por la que se establecen normas para la aplicación de las medidas para paliar los daños producidos en el sector agrario por la sequía, en desarrollo de las normas que se citan.*

Mediante el Real Decreto-Ley 10/2005, de 20 de junio, por el que se adoptan medidas urgentes para paliar los daños producidos en el sector agrario por la sequía y otras adversidades climáticas, se han establecido una serie de medidas de apoyo, así como la concesión de ayudas a los titulares de explotaciones agrarias situadas en los ámbitos territoriales afectados por la sequía y que hayan sufrido pérdidas.

La Orden PRE/2500/2005, de 29 de julio, dictada en desarrollo del anterior Real Decreto-Ley, delimita todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía como ámbito territorial afectado por la sequía y establece los criterios básicos para la aplicación de las medidas previstas en los artículos 4, 5 y 6 del citado Real Decreto-Ley, en concreto regula la exención de las exacciones relativas a la disponibilidad de agua para riego, los Préstamos de mediación del ICO, en lo relacionado con la bonificación del tipo de interés anual nominal y la subvención para minorar el principal de los préstamos ICO, así como las ayudas para la construcción de abrevaderos o puntos de suministro de agua para la ganadería extensiva.

Mediante Resolución de 31 de agosto de 2005, de la Dirección General de la Producción Agraria, se habilitó el correspondiente plazo para solicitar la certificación de reconocimiento de derechos a que se refiere el Real Decreto-Ley 10/2005, de 20 de junio.

El objetivo de la presente Orden es articular, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la aplicación de las ayudas reguladas en el artículo 5 del Real Decreto-Ley 10/2005, de 20 de junio, y la Orden PRE/2500/2005, de 29 de julio, al objeto de paliar los daños producidos por la sequía en el sector agrario, así como complementar, con cargo a los presupuestos de la Consejería de Agricultura y Pesca, el régimen de ayudas establecido para la bonificación de intereses, para minorar el principal de los préstamos de mediación ICO y para sufragar el coste de los avales, en los términos establecidos por las directrices comunitarias sobre ayudas estatales al sector agrario.

En virtud de lo anterior, a propuesta de la Dirección General de la Producción Agraria, consultadas las Organizaciones Profesionales Agrarias más representativas, y de acuerdo con las facultades que me confiere el artículo 107 de la Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía