

con marca horizontal a la entrada del bus el límite de seguridad, delimitando la zona en la que no se puede llevar viajeros.

9. El conductor entregará en las oficinas de la empresa prestataria los objetos que los usuarios se hayan olvidado en el autobús.

10. En relación con el cobro, son funciones del conductor perceptor:

- a) Entregar el billete correspondiente.
- b) Vigilar la correcta validación de los títulos de transporte en vigor.
- c) La empresa debe disponer del personal necesario para desarrollar el plan de vigilancia e inspección necesario para impedir el fraude en la validación.

### **Art. 23. Inspección y control.**

1. Corresponde a la Ciudad Autónoma de Melilla la vigilancia e inspección del servicio público de transporte urbano regular de viajeros por autobús, a los efectos de asegurar que la empresa prestataria cumple con los derechos y obligaciones de los usuarios y de los conductores perceptores establecidos en el presente Reglamento, así como con el resto de las disposiciones que sean de aplicación al servicio.

2. Serán tareas principales del personal de inspección y control propio de la empresa la regulación del servicio y los controles de billetaje, la coordinación del servicio en los casos de modificaciones y alteraciones, y el apoyo a los conductores perceptores en el desempeño de sus funciones.

3. Para la realización de las tareas de vigilancia e inspección a que se refiere este artículo, además del personal propio de la empresa, la Ciudad Autónoma de Melilla podrá concertar con terceras empresas externas los contratos de servicios que tenga por conveniente, en los términos que se establezcan en la documentación contractual.

## **CAPITULO 4.º**

### **OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **Art. 24. Oficina de atención al cliente.**

1. La oficina de atención al cliente de la empresa prestataria facilitará a los clientes y público en general la información que sea solicitada sobre el transporte público urbano que presta la empresa, realizará los trámites correspondientes a la expedición, gestión, renovación, etc., de las tarjetas y abonos de transporte, y atenderá adecuadamente las cuestiones que le sean planteadas en relación con dicho servicio público.

2. La dirección y medios de contacto con la oficina de atención al cliente (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) serán publicados en los autobuses y demás soportes informativos, pudiéndose dirigir a ella los clientes y ciudadanos en general para expresar su valoración del servicio y realizar consultas y sugerencias, por cualquier medio verbal o escrito disponible.

3. La empresa, como responsable de los ficheros correspondientes, garantizará la confidencialidad de los datos de carácter personal que haya recogido para las finalidades propias de su actividad como prestataria del servicio de transporte público