

urbano de viajeros de la Ciudad de Melilla, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15 /1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Art. 25. Hojas de reclamaciones.

1. Los usuarios podrán presentar reclamaciones relativas al funcionamiento del servicio mediante las correspondientes hojas de reclamaciones que la empresa prestataria pondrá a su disposición a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente, según anuncio ajustado al modelo oficial.

2. Las hojas de reclamaciones, según modelo en el que figuran las instrucciones para la cumplimentación y tramitación de las reclamaciones, estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por:

- Un folio original de color blanco para la Administración.
- Una copia de color rosa para la empresa prestataria.
- Una copia de color amarillo para el usuario.

El procedimiento administrativo de la reclamación a través de las hojas de reclamaciones se regirá por lo establecido en el **REGLAMENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (BOME número 4062 de 20 de febrero de 2004)**

3. En ningún caso se admitirán denuncias anónimas.

4. En todas aquellas reclamaciones en las que conste la identidad de la persona que las haya formulado, se le enviará por la empresa un acuse de recibo en el plazo máximo de setenta y dos horas, por el medio que indique el usuario en su reclamación (correo electrónico, fax, etc.) Una vez tramitada la misma, se comunicará a la persona firmante la resolución adoptada en el plazo máximo de quince días.

5. Si el reclamante no estimara satisfecha de modo adecuado su reclamación, podrá plantear la cuestión a la Ciudad Autónoma de Melilla. A tal efecto, deberá aportar la documentación de que disponga sobre la reclamación efectuada y la decisión adoptada por la empresa prestataria. Ello surtirá el efecto de la iniciación de un procedimiento administrativo, estando en cuanto a la solicitud de informes, plazo de resolución e interposición de los recursos que procedan contra la resolución y demás cuestiones atinentes al mismo a lo establecido en la normativa sobre procedimiento administrativo común.

6. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho a presentar reclamaciones ante la propia empresa prestataria, la Oficina Municipal de Información al Consumidor y/o cualquier otra instancia que se considere procedente.

7. A bordo de los autobuses, la reclamación se realizará en todo caso de forma que no interrumpa la prestación normal del servicio ni perjudique al resto de los usuarios. En dichas circunstancias, la reclamación se realizará preferentemente en la oficina de atención al cliente.

Art. 26. Objetos perdidos en los autobuses urbanos.

1. Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se entregarán por el personal de la empresa a la finalización diaria del servicio en las cocheras.