

ANTEPROYECTO DE REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE BICICLETAS ELÉCTRICAS DE LA CIUDAD DE MÁLAGA

INDICE:

PREAMBULO

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto, titularidad y naturaleza jurídica.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Artículo 3. Finalidad del servicio.

TÍTULO II ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

CAPÍTULO I ELEMENTOS INTEGRANTES DEL SERVICIO.

Artículo 4. Elementos estructurales del sistema.

Artículo 5. Características de las bicicletas eléctricas.

Artículo 6. Sistemas de acceso y utilización.

CAPÍTULO II MODALIDADES DE ACCESO Y REQUISITOS DE UTILIZACIÓN.

Artículo 7. Horario de prestación del servicio.

Artículo 8. Modalidades de abono y acceso al servicio.

Artículo 9. Requisitos de utilización del servicio.

TÍTULO III NORMAS DE UTILIZACIÓN, DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES.

CAPÍTULO I DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Artículo 10. Derechos de las personas usuarias.

Artículo 11. Condiciones generales de utilización.

Artículo 12. Condiciones operativas de utilización del servicio.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Artículo 13. Obligaciones generales de utilización.

Artículo 14. Responsabilidad durante la utilización.

CAPÍTULO III PROHIBICIONES.

Artículo 15. Prohibiciones de utilización.

TÍTULO IV. INCIDENCIAS, RESPONSABILIDAD Y ASEGURAMIENTO

Artículo 16. Actuación en caso de accidente o incidencia.

Artículo 17. Responsabilidad de la persona usuaria durante la utilización.

Artículo 18. Responsabilidad del Ayuntamiento y de la empresa operadora del

sistema.

Artículo 19. Cobertura aseguradora.

Artículo 20. Pérdida, robo o sustracción de bicicletas.

TÍTULO V. RÉGIMEN ECONÓMICO Y PRECIOS PÚBLICOS

Artículo 21. Régimen económico y precios públicos.

Artículo 22. Modalidades económicas, bonificaciones y recargos.

Artículo 23. Gestión, cobro, información económica y trazabilidad.

TÍTULO VI . CONTROL DEL SERVICIO Y RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 24. Principios generales y medidas operativas de control.

Artículo 25. Infracciones.

Artículo 26. Infracciones leves.

Artículo 27. Infracciones graves.

Artículo 28. Infracciones muy graves.

Artículo 29. Sanciones.

Artículo 30. Procedimiento sancionador.

TÍTULO VII RECLAMACIONES, ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS Y CALIDAD DEL SERVICIO.

Artículo 31. Información, atención, reclamaciones e incidencias.

Artículo 32. Calidad del servicio y mejora continua.

Artículo 33. Protección de datos personales y sistemas de información.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera. Entrada en vigor.

Disposición final segunda. Habilitación para el desarrollo y ejecución

CONTENIDO

PREÁMBULO

El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización, funcionamiento, utilización y régimen jurídico del Servicio Público Municipal de Bicicletas Eléctricas de Pedaleo Asistido del Ayuntamiento de Málaga, bajo la denominación "MálagaBici", o aquella otra que pueda acordarse, como servicio público de titularidad municipal integrado en el sistema de movilidad urbana sostenible del municipio.

La presente norma se dicta en ejercicio de las competencias municipales previstas en la legislación de régimen local, tráfico, movilidad, medio ambiente urbano y utilización del dominio público local, con la finalidad de establecer un marco jurídico estable y seguro que garantice la correcta prestación del servicio, la protección del interés general, la adecuada utilización de los bienes e infraestructuras afectos al sistema y la determinación de los derechos y obligaciones de las personas usuarias.

El servicio se configura como una infraestructura estratégica de movilidad pública, orientada a favorecer un modelo de desplazamiento urbano más sostenible, eficiente, saludable, accesible y seguro, en coherencia con las políticas municipales de movilidad sostenible, transición ecológica, transformación digital, intermodalidad y mejora de la calidad ambiental, así como con los objetivos de planificación contenidos en el Plan de Movilidad Urbana Sostenible y en los demás instrumentos municipales que resulten aplicables.

La implantación y desarrollo de la Zona de Bajas Emisiones de Málaga, así como los objetivos municipales de reducción del uso del vehículo privado motorizado, disminución de la congestión urbana y mejora de la calidad ambiental y acústica, refuerzan la necesidad de disponer de alternativas públicas de movilidad limpia, compartida y tecnológicamente avanzada.

MálagaBici se concibe como un modo complementario de transporte urbano, destinado a facilitar desplazamientos cotidianos de corta y media distancia mediante bicicletas eléctricas de pedaleo asistido, favoreciendo la intermodalidad, la conectividad entre barrios, equipamientos, nodos de transporte y áreas de actividad, así como el uso racional y eficiente del espacio público urbano.

El sistema se orienta a garantizar adecuados niveles de calidad, disponibilidad, continuidad operativa, seguridad, accesibilidad, interoperabilidad, sostenibilidad y atención a las personas usuarias. Asimismo, constituye una herramienta de apoyo a la planificación municipal de la movilidad, mediante la obtención de información operativa, indicadores de uso y datos agregados que permitan mejorar la toma de decisiones públicas, con pleno respeto a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y seguridad de la información.

El servicio se prestará en régimen de gestión directa por el Ayuntamiento de Málaga, sin perjuicio de que determinadas prestaciones materiales, técnicas, tecnológicas, logísticas, de mantenimiento, atención a las personas usuarias o soporte funcional puedan ser ejecutadas mediante contratos de servicios, encargos, convenios u otros instrumentos jurídicos que procedan, manteniéndose en todo caso la titularidad, dirección, planificación, supervisión y control municipal del servicio.

La intervención de operadores, contratistas, medios propios o entidades instrumentales tendrá carácter auxiliar o instrumental respecto de la prestación material, técnica u operativa del sistema, sin alterar la titularidad pública municipal del servicio ni atribuirles potestades de dirección estratégica, regulación funcional, política tarifaria, disposición sobre los ingresos o explotación económica del servicio.

En la tramitación de la iniciativa se ha sustanciado consulta pública previa a través del Portal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Málaga, entre los días 11 de mayo y 8 de junio de 2026, con el objeto de recabar la opinión de la ciudadanía y de las organizaciones potencialmente afectadas sobre los problemas que se pretenden solucionar, la necesidad y oportunidad de la

aprobación de la norma, sus objetivos y las posibles alternativas regulatorias y no regulatorias.

Durante dicha consulta pública previa se formularon aportaciones relativas a la facilidad de uso del sistema, la conveniencia de habilitar medios de acceso ágiles mediante aplicación móvil, la implantación de modalidades de abono, descuentos o bonos por uso frecuente, la disponibilidad horaria del servicio, la intermodalidad con el transporte público, la reducción de emisiones y congestión urbana, la comunicación de incidencias, la seguridad de las zonas de estacionamiento, la cobertura aseguradora, la identificación de las personas usuarias y la previsión de medidas frente al uso indebido, deterioro del material o reincidencia.

Asimismo, algunas aportaciones pusieron de manifiesto la conveniencia de que el sistema disponga de canales eficaces para comunicar desperfectos, averías o incidencias en las bicicletas, así como de mecanismos adecuados de control, trazabilidad e identificación de las personas usuarias, con el fin de garantizar la seguridad, el correcto uso del servicio, la protección de los bienes adscritos al sistema y la eventual exigencia de responsabilidades en caso de utilización indebida.

El resultado de dicha participación ha sido tenido en consideración en la redacción del presente Reglamento, especialmente en lo relativo a la regulación de los sistemas de acceso e identificación, las modalidades de abono, el horario de prestación del servicio, los derechos y obligaciones de las personas usuarias, la comunicación de incidencias, la cobertura aseguradora, las medidas operativas de control, el régimen de responsabilidad y el régimen sancionador aplicable al uso indebido o reiterado del sistema.

Para llevar a cabo esta regulación, el Reglamento se estructura en siete títulos, organizados, en su caso, en capítulos, con un total de treinta y tres artículos y dos disposiciones finales, configurando un texto normativo completo, sistemático y coherente que regula de forma integral el régimen jurídico, la organización, funcionamiento, utilización, control, atención a las personas usuarias y calidad del Servicio Público Municipal de Bicicletas Eléctricas de Pedaleo Asistido de la ciudad de Málaga.

El Título I, bajo la rúbrica Disposiciones Generales, regula el objeto, titularidad y naturaleza jurídica del servicio, su ámbito de aplicación y su finalidad, delimitando MálagaBici como servicio público local integrado en las políticas municipales de movilidad urbana sostenible, intermodalidad, transición ecológica, transformación digital y mejora de la calidad ambiental.

El Título II, relativo a la Organización y Funcionamiento del Servicio, se estructura en dos capítulos. El Capítulo I regula los elementos integrantes del sistema, incluyendo las estaciones, anclajes, puntos de estacionamiento, sistemas de bloqueo, recarga, identificación, señalización, información, seguridad, bicicletas eléctricas de pedaleo asistido y sistemas tecnológicos y digitales de gestión. El Capítulo II establece las modalidades de acceso, el horario de prestación del servicio, las modalidades de abono y acceso y los requisitos de utilización, garantizando un funcionamiento ordenado, seguro, trazable y compatible con la prestación continuada del servicio.

El Título III, dedicado a las Normas de Utilización, Derechos, Obligaciones y Prohibiciones, se organiza en tres capítulos. El Capítulo I recoge los derechos de las personas usuarias y las condiciones generales y operativas de utilización del servicio. El Capítulo II establece las obligaciones generales de utilización y el régimen de responsabilidad durante el uso de las bicicletas. El Capítulo III concreta las prohibiciones de utilización, orientadas a preservar la seguridad vial, la integridad del sistema, la adecuada convivencia con el resto de modos de movilidad y la protección de los bienes públicos afectos al servicio.

El Título IV regula las Incidencias, Responsabilidad y Aseguramiento, estableciendo la actuación en caso de accidente o incidencia, la responsabilidad de la persona usuaria durante la utilización, la responsabilidad del Ayuntamiento y de la empresa operadora del sistema, la cobertura aseguradora y el régimen aplicable a la pérdida, robo o sustracción de bicicletas.

El Título V regula el Régimen Económico y los Precios Públicos, determinando el marco económico del servicio, las modalidades económicas, bonificaciones y recargos, así como la gestión, cobro, información económica y trazabilidad, con el fin de garantizar la transparencia, la sostenibilidad económica y la adecuada información a las personas usuarias.

El Título VI se dedica al Control del Servicio y al Régimen Sancionador, incorporando los principios generales y medidas operativas de control, la tipificación de infracciones leves, graves y muy graves, el régimen de sanciones y el procedimiento sancionador, como instrumentos necesarios para asegurar el uso correcto del sistema, la protección de los bienes adscritos al servicio y la exigencia de responsabilidad ante conductas indebidas o reiteradas.

El Título VII regula las Reclamaciones, Atención a las Personas Usuarias y Calidad del Servicio, estableciendo previsiones sobre información, atención, reclamaciones e incidencias, calidad del servicio, mejora continua, protección de datos personales y sistemas de información, de forma coherente con la naturaleza tecnológica del servicio y con la necesidad de garantizar una gestión transparente, segura y orientada a la ciudadanía.

Las disposiciones finales determinan la entrada en vigor del Reglamento y habilitan para su desarrollo y ejecución, permitiendo la adopción de los actos, instrucciones, criterios técnicos o instrumentos necesarios para garantizar su aplicación efectiva y la adaptación operativa del servicio a la evolución tecnológica, funcional y organizativa del sistema.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto, titularidad y naturaleza jurídica.

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular el régimen jurídico, la organización, el funcionamiento, la utilización y las condiciones generales de prestación del Servicio Público Municipal de Bicicletas Eléctricas de Pedaleo Asistido del Ayuntamiento de Málaga, bajo la denominación "MálagaBici", o aquella otra que determine el Ayuntamiento de Málaga.
2. El servicio es de titularidad del Ayuntamiento de Málaga y tiene naturaleza de servicio público local de competencia municipal, integrado en las políticas

- municipales de movilidad urbana sostenible, intermodalidad, transición ecológica, transformación digital y mejora de la calidad ambiental.
3. El servicio se prestará en régimen de gestión directa por el Ayuntamiento de Málaga, sin perjuicio de que determinadas prestaciones materiales, técnicas, tecnológicas, logísticas, de mantenimiento, atención a las personas usuarias, soporte funcional u otras actuaciones auxiliares puedan ejecutarse mediante contratos, encargos, convenios u otros instrumentos jurídicos procedentes, conforme a la legislación de régimen local, contratación pública y demás normativa aplicable.
 4. Corresponde al Ayuntamiento de Málaga, en todo caso, la dirección, planificación, organización, regulación, supervisión, inspección y control del servicio, incluyendo la definición de las condiciones de utilización, los criterios de implantación, la política tarifaria, el régimen económico, los niveles de servicio y el funcionamiento general del sistema.
 5. El sistema consistirá en la puesta a disposición de las personas usuarias de bicicletas eléctricas de pedaleo asistido para su utilización temporal, conforme a las modalidades, condiciones de uso, requisitos técnicos, económicos y funcionales previstos en este Reglamento, en las condiciones generales de utilización, en el acuerdo regulador del precio público y en las demás disposiciones de desarrollo del servicio.
 6. A los efectos del presente Reglamento, tendrán la consideración de empresas operadoras del sistema las entidades que, en su caso, ejecuten prestaciones materiales, técnicas, tecnológicas, logísticas, de mantenimiento, conservación, operación, atención a las personas usuarias o soporte funcional del sistema, siempre bajo dirección, instrucciones y supervisión del Ayuntamiento de Málaga, sin asumir la titularidad, gestión, dirección estratégica, regulación funcional, explotación económica ni riesgo operacional del servicio público.
 7. Las empresas operadoras estarán sujetas a las obligaciones contractuales, técnicas, operativas, laborales, de seguridad, protección de datos, mantenimiento, atención a las personas usuarias, soporte tecnológico, continuidad operativa y demás responsabilidades que le correspondan conforme al contrato, encargo o instrumento jurídico aplicable.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. El presente Reglamento será de aplicación a las personas usuarias del servicio, a las empresas operadoras del sistema en cuanto ejecuten prestaciones bajo dirección municipal, y a los elementos materiales, técnicos, tecnológicos, digitales y funcionales integrados en el sistema público municipal de bicicletas eléctricas de pedaleo asistido.
2. El ámbito territorial ordinario de implantación, prestación y utilización del servicio será el término municipal de Málaga, sin perjuicio de que puedan incorporarse otros ámbitos territoriales mediante convenios, acuerdos u otros instrumentos de colaboración interadministrativa, formalizados conforme a la legislación vigente y previa decisión o autorización del Ayuntamiento de Málaga.
3. La utilización del servicio quedará sometida a este Reglamento, a la Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Málaga, a la legislación sobre tráfico, circulación y seguridad vial, a la normativa sobre protección de datos, accesibilidad y seguridad de la información, a las condiciones de uso aprobadas para el sistema y a las demás disposiciones estatales, autonómicas y municipales que resulten de aplicación.

Artículo 3. Finalidad del servicio.

1. El servicio público municipal de bicicletas eléctricas de pedaleo asistido tiene por finalidad facilitar los desplazamientos urbanos cotidianos mediante un sistema de movilidad compartida, activa, saludable, accesible, segura y sostenible, integrado en la red municipal de movilidad.
2. El servicio se orienta a fomentar el uso habitual de la bicicleta como medio de transporte urbano, favorecer el cambio modal hacia formas de movilidad de bajas emisiones, reducir la dependencia del vehículo privado motorizado, mejorar la conectividad urbana y reforzar la intermodalidad con el transporte público colectivo.
3. Asimismo, el servicio contribuirá a los objetivos municipales en materia de movilidad sostenible, Zona de Bajas Emisiones, transición ecológica, eficiencia energética, reducción de emisiones contaminantes, mejora de la calidad ambiental y uso eficiente del espacio público urbano, de conformidad con la planificación municipal de movilidad y demás instrumentos que resulten aplicables.

TÍTULO II ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

CAPÍTULO I ELEMENTOS INTEGRANTES DEL SERVICIO.

Artículo 4. Elementos estructurales del sistema.

1. El Servicio Público Municipal de Bicicletas Eléctricas de Pedaleo Asistido del Ayuntamiento de Málaga estará integrado, al menos, por los siguientes elementos:
 - a. Las estaciones, anclajes, puntos de estacionamiento, sistemas de bloqueo, recarga, identificación, señalización, información, seguridad y demás elementos físicos o auxiliares vinculados al préstamo, devolución, estacionamiento y funcionamiento del servicio.
 - b. La flota de bicicletas eléctricas de pedaleo asistido adscrita al sistema.
 - c. Los sistemas tecnológicos y digitales de gestión, acceso, validación, geolocalización, monitorización, mantenimiento, redistribución, supervisión, atención a las personas usuarias, información en tiempo real, pago, trazabilidad, interoperabilidad, datos operativos e indicadores de servicio.
 - d. Los medios logísticos, funcionales o tecnológicos necesarios para garantizar la adecuada prestación, continuidad, seguridad, calidad y mejora del servicio.
2. Las estaciones, anclajes, bicicletas, sistemas tecnológicos y demás elementos del sistema tendrán la consideración de bienes, infraestructuras o elementos afectos al servicio público municipal, con independencia de su régimen patrimonial, contractual o de puesta a disposición.
3. La ubicación, implantación, modificación, ampliación, reducción, redistribución, reubicación, suspensión temporal o supresión de estaciones, anclajes, bicicletas y demás elementos del sistema corresponderá al Ayuntamiento de Málaga, atendiendo a razones de interés público, demanda del servicio, funcionalidad, intermodalidad, accesibilidad, seguridad vial, eficiencia operativa, integración urbana, sostenibilidad, disponibilidad presupuestaria o evolución tecnológica.
4. La ubicación, implantación, modificación, ampliación, reducción, redistribución, reubicación, suspensión temporal o supresión de estaciones,

anclajes, bicicletas y demás elementos del sistema, así como la determinación o modificación de la capacidad operativa de las estaciones y del número de bicicletas asignadas a cada una de ellas, corresponderá al Ayuntamiento de Málaga, atendiendo a razones de interés público, demanda del servicio, funcionalidad, intermodalidad, accesibilidad, seguridad vial, eficiencia operativa, integración urbana, sostenibilidad, disponibilidad presupuestaria o evolución tecnológica.

5. El Ayuntamiento podrá acordar, por razones vinculadas a la adecuada prestación del servicio público, la creación de nuevos puntos de estacionamiento, modificación de los emplazamientos existentes, la variación de su capacidad, su reubicación o su supresión, sin que ello genere derecho indemnizatorio alguno a favor de las personas usuarias, sin perjuicio de los derechos que, en su caso, pudieran derivarse del régimen contractual o jurídico aplicable, que deberán identificarse y ponerse en conocimiento de las personas usuarias mediante los medios de información del servicio que resulten adecuados, incluidos, en su caso, la sede electrónica, la página web municipal, la aplicación móvil, la señalización del sistema o cualesquiera otros canales habilitados al efecto.
6. Los elementos estructurales del sistema deberán mantenerse en condiciones adecuadas de disponibilidad, funcionamiento, seguridad, accesibilidad, conservación, limpieza, imagen, interoperabilidad, actualización tecnológica y continuidad operativa, conforme al presente Reglamento y a los pliegos, contratos, instrucciones o documentos técnicos que resulten aplicables.
7. La ejecución material, técnica u operativa de las actuaciones sobre los elementos del sistema podrá corresponder, en su caso, a la empresa o empresas operadoras, siempre bajo dirección, instrucciones y supervisión del Ayuntamiento de Málaga, conforme al contrato, encargo o instrumento jurídico aplicable.

Artículo 5. Características de las bicicletas eléctricas.

1. Las bicicletas integradas en el servicio deberán tener la consideración de ciclos de pedaleo asistido, o categoría equivalente que resulte aplicable, y cumplir la normativa estatal, europea vigente en materia de circulación, seguridad vial, seguridad industrial, homologación, accesibilidad, protección ambiental y movilidad urbana sostenible.
2. Las bicicletas deberán disponer, como mínimo, de sistema de asistencia eléctrica al pedaleo conforme a la normativa aplicable, con potencia nominal continua máxima de 250 W y asistencia interrumpida al alcanzar los 25 km/h, o los límites que en cada momento establezca la normativa vigente.
3. Las bicicletas estarán equipadas, al menos, con batería recargable, elementos de iluminación y visibilidad, sistema de frenado eficaz, avisador acústico, mecanismos de anclaje, bloqueo o inmovilización, sistema de identificación individual y elementos de control operativo, conforme a las especificaciones técnicas que resulten aplicables.
4. Cada bicicleta deberá contar con identificación única visible, número de bastidor o elemento equivalente, y sistema electrónico de identificación, mediante código QR, panel digital u otra solución tecnológica que permita su identificación, trazabilidad, seguimiento operativo y vinculación con las operaciones de uso, mantenimiento y control del servicio.
5. El sistema podrá incorporar geolocalización, gestión remota, bloqueo remoto, monitorización, detección de incidencias, limitación de uso o puesta

- fuera de servicio de bicicletas, cuando existan razones técnicas, operativas, de seguridad, uso indebido o instrucciones municipales, de conformidad con la normativa aplicable.
6. Las bicicletas deberán ser aptas para un uso urbano intensivo en régimen de servicio público, y mantenerse en adecuadas condiciones de funcionamiento, seguridad, conservación, limpieza, imagen, accesibilidad, disponibilidad, ergonomía y confort de uso.
 7. El diseño de las bicicletas deberá ser reconocible, homogéneo y coherente con la identidad visual del servicio, permitiendo su identificación como parte del sistema público municipal y diferenciándose suficientemente de las bicicletas de uso privado.
 8. Las bicicletas deberán responder a criterios de robustez, durabilidad, mantenibilidad, resistencia al vandalismo, facilidad de reposición de componentes y adecuación a las condiciones climáticas y ambientales propias del entorno urbano de Málaga.

Artículo 6. Sistemas de acceso y utilización.

1. El acceso al servicio se realizará mediante los sistemas de identificación, autenticación y validación aprobados, autorizados o habilitados por el Ayuntamiento de Málaga, sin perjuicio de su implantación, mantenimiento, soporte técnico u operación material por la empresa o empresas operadoras del sistema, conforme al instrumento jurídico aplicable.
2. El sistema podrá operar mediante aplicación móvil oficial, tarjeta ciudadana, tarjetas de transporte público o sin contacto, dispositivos móviles, códigos, credenciales o identificadores digitales, plataformas digitales, sistemas interoperables de movilidad, entornos de movilidad como servicio —MaaS, o cualesquiera otros medios físicos o electrónicos habilitados por el Ayuntamiento de Málaga.
3. Los sistemas de acceso deberán garantizar la identificación de la persona usuaria, la seguridad de las credenciales, la trazabilidad de las operaciones, la protección frente a usos indebidos o fraudulentos, la accesibilidad, la facilidad de uso y, cuando proceda, la interoperabilidad con otros sistemas de movilidad.
4. Las aplicaciones, plataformas digitales, soportes de acceso, interfaces o sistemas equivalentes deberán permitir, al menos, la consulta de disponibilidad, la validación de la persona usuaria, el desbloqueo y devolución de bicicletas, la gestión de incidencias, la información a las personas usuarias, el registro de las operaciones y la supervisión municipal del servicio.
5. El sistema deberá permitir la confirmación del lugar, día y hora del inicio y finalización del trayecto, así como de la correcta devolución de la bicicleta en la estación, punto de anclaje, zona operativa o espacio habilitado que corresponda, proporcionando a la persona usuaria información clara sobre el estado de la operación.
6. En caso de incidencias técnicas, conectividad limitada, indisponibilidad temporal de estaciones u otras circunstancias operativas, el sistema podrá prever mecanismos de funcionamiento alternativo, asistencia a la persona usuaria o soluciones equivalentes aprobadas por el Ayuntamiento de Málaga, siempre que quede garantizada la trazabilidad de la operación.
7. Los sistemas de acceso deberán incorporar medidas adecuadas de seguridad, autenticación, protección de credenciales, registro de operaciones y conservación de evidencias, conforme a la normativa

aplicable en materia de protección de datos, seguridad de la información y administración electrónica.

CAPÍTULO II MODALIDADES DE ACCESO Y REQUISITOS DE UTILIZACIÓN.

Artículo 7. Horario de prestación del servicio.

1. El servicio público municipal de bicicletas eléctricas de pedaleo asistido estará operativo todos los días del año, y en todas sus horas, salvo las interrupciones, limitaciones o suspensiones que puedan acordarse conforme a este artículo.
2. Con carácter ordinario, salvo modificación aprobada por el Ayuntamiento de Málaga, el horario de uso del sistema para el préstamo, utilización y devolución de bicicletas será de veinticuatro horas al día.
3. El Ayuntamiento de Málaga podrá acordar la suspensión temporal total o parcial del servicio, la inhabilitación de estaciones, la limitación de funcionalidades o la adaptación provisional de su funcionamiento, por razones de mantenimiento, incidencias técnicas, seguridad, movilidad, obras, eventos, ocupaciones de vía pública, condiciones meteorológicas adversas, fuerza mayor o interés público debidamente justificado.
4. Las interrupciones, suspensiones o limitaciones del servicio deberán comunicarse a las personas usuarias con antelación suficiente a través de los canales oficiales, salvo en supuestos de urgencia, fuerza mayor, seguridad, incidencias técnicas sobrevenidas u otras circunstancias excepcionales que impidan la comunicación previa.
5. La atención a las personas usuarias, el soporte técnico, la logística, la redistribución, el mantenimiento, la limpieza, la retirada de bicicletas averiadas y demás actuaciones operativas se organizarán conforme a los horarios, niveles de servicio y condiciones que apruebe el Ayuntamiento de Málaga, directamente o a través de la empresa operadora, según el instrumento jurídico aplicable.

Artículo 8. Modalidades de abono y acceso al servicio.

1. El servicio podrá establecer distintas modalidades de abono y acceso, atendiendo a la duración temporal, frecuencia de uso, perfil de las personas usuarias, tiempo efectivo de utilización, integración con otros sistemas de movilidad o criterios de interés público vinculados a la movilidad sostenible.
2. Las modalidades de acceso podrán incluir, entre otras, abonos anuales, mensuales, semanales, diarios, ocasionales o de pago por uso, así como títulos integrados o interoperables con otros sistemas de movilidad que apruebe el Ayuntamiento de Málaga.
3. Las modalidades de abono, tarifas aplicables, periodos gratuitos o bonificados, recargos por exceso de uso, tiempo máximo de utilización, reglas de cálculo y demás condiciones económicas serán las previstas en el acuerdo regulador del precio público, en el Título V del presente Reglamento y en los instrumentos que los modifiquen, sustituyan o actualicen.
4. La utilización del servicio quedará sujeta al alta previa en el sistema, a la aceptación de las condiciones de uso y al abono del precio público que corresponda, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos de utilización previstos en este Reglamento.
5. El Ayuntamiento de Málaga podrá establecer condiciones diferenciadas por modalidad de abono, perfil de persona usuaria, duración del acceso,

frecuencia de uso, límites temporales, periodos mínimos entre viajes consecutivos o limitaciones de uso simultáneo, conforme al régimen económico aplicable y a las condiciones aprobadas para el servicio.

6. El sistema deberá permitir la implantación, modificación y actualización de las modalidades de abono y acceso aprobadas por el Ayuntamiento de Málaga, garantizando su aplicación segura, trazable, interoperable y comprensible para las personas usuarias.

Artículo 9. Requisitos de utilización del servicio.

1. Podrán ser personas usuarias del servicio las personas físicas que cumplan los requisitos establecidos en este Reglamento, formalicen el alta en el sistema y acepten expresamente las condiciones de uso, las condiciones económicas aplicables y la política de protección de datos que corresponda.
2. Con carácter general, la edad mínima para utilizar el servicio será de 16 años.
3. Las personas menores de edad que hayan cumplido la edad mínima establecida solo podrán utilizar el servicio con autorización expresa de sus representantes legales, quienes asumirán la responsabilidad que proceda conforme al ordenamiento jurídico. Dicha autorización deberá quedar registrada o acreditada a través de los canales habilitados por el servicio.
4. Las personas usuarias deberán disponer de los medios tecnológicos, sistemas de identificación y medios de pago que resulten necesarios para la utilización del servicio, conforme a las condiciones operativas vigentes.
5. Las cuentas, credenciales, claves, tarjetas, soportes o dispositivos asociados al servicio tendrán carácter personal e intransferible, quedando prohibida su cesión, préstamo, manipulación o utilización por persona distinta de la titular autorizada, salvo en los supuestos expresamente previstos por el Ayuntamiento de Málaga.
6. No se permitirá la existencia simultánea de múltiples cuentas activas asociadas a una misma persona usuaria, salvo en los supuestos expresamente autorizados por el Ayuntamiento de Málaga por razones técnicas, operativas, institucionales o vinculadas a modalidades específicas del servicio.
7. El Ayuntamiento de Málaga podrá requerir, directamente o a través de la empresa operadora, la documentación o acreditaciones necesarias para verificar la identidad, edad, representación legal, autorización de menores, medios de pago, soporte de acceso, perfil de persona usuaria o cumplimiento de las condiciones exigidas para acceder al servicio.
8. El sistema podrá incorporar mecanismos de verificación de identidad, validación de medios de pago, detección de cuentas duplicadas, prevención del fraude y control de usos indebidos, conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, seguridad de la información, contratación electrónica, consumo y servicios de pago.
9. El Ayuntamiento de Málaga podrá establecer perfiles diferenciados de personas usuarias y condiciones específicas de acceso o utilización, en función de criterios objetivos vinculados a edad, autorización legal, modalidad de abono, colectivos beneficiarios, necesidades de accesibilidad, integración con otros sistemas de movilidad, programas públicos o razones de interés general.
10. El incumplimiento de los requisitos de acceso, la falsedad o inexactitud relevante de los datos aportados, la utilización de cuentas duplicadas, la cesión de credenciales o la falta de acreditación de las condiciones exigidas podrá dar lugar a la denegación del alta, suspensión, bloqueo, baja del

servicio, regularización económica o exigencia de las responsabilidades que procedan, conforme al presente Reglamento.

TÍTULO III NORMAS DE UTILIZACIÓN, DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES.

CAPÍTULO I DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Artículo 10. Derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias del servicio tendrán derecho a:

- a. Acceder y utilizar el servicio en condiciones de igualdad, continuidad, accesibilidad y no discriminación, conforme al presente Reglamento y a las condiciones de uso aprobadas.
- b. Retirar y devolver bicicletas en cualquiera de las estaciones, puntos de anclaje, zonas operativas o espacios habilitados que se encuentren activos, de conformidad con las condiciones técnicas y operativas existentes en cada momento.
- c. Utilizar el servicio todos los días del año y, con carácter ordinario, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones, limitaciones o suspensiones que puedan acordarse por razones de mantenimiento, seguridad, fuerza mayor u otras causas justificadas.
- d. Disponer de bicicletas en condiciones adecuadas de seguridad, funcionamiento, limpieza, conservación y utilización, conforme a la normativa aplicable y a los niveles de servicio exigibles.
- e. Recibir información clara, accesible y actualizada sobre las condiciones de uso, tarifas, disponibilidad, incidencias, interrupciones, limitaciones operativas y funcionamiento del servicio.
- f. Obtener asistencia e información en relación con la utilización del servicio y las incidencias derivadas de su funcionamiento, a través de los canales habilitados.
- g. Formular reclamaciones, quejas, sugerencias o comunicaciones de incidencias ante el Ayuntamiento de Málaga o, en su caso, ante la empresa o empresas operadoras del sistema, a través de los canales establecidos.
- h. Solicitar la revisión de cobros, liquidaciones o cargos efectuados por el sistema cuando consideren que se ha producido un error, incidencia técnica o aplicación incorrecta de las condiciones económicas del servicio.
- i. La protección de sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos, seguridad de la información y administración electrónica.
- j. Ser indemnizadas, en su caso, por los daños derivados del funcionamiento del servicio cuando concurren los requisitos legalmente exigibles en materia de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas.

Artículo 11. Condiciones generales de utilización.

1. La utilización del servicio quedará sometida al presente Reglamento, a la Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Málaga, a la normativa sobre tráfico, circulación y seguridad vial y a las demás disposiciones que resulten de aplicación.
2. El acceso y utilización del servicio requerirán el alta previa en el sistema, la aceptación expresa de las condiciones de uso vigentes y, en su caso, de las condiciones económicas aplicables, mediante los canales habilitados por el Ayuntamiento de Málaga.
3. La formalización del alta y la utilización efectiva del servicio implicarán la aceptación de las condiciones técnicas, operativas y económicas vigentes en cada momento, conforme al presente Reglamento y a los instrumentos aplicables al servicio.
4. Las cuentas, credenciales, códigos de acceso, aplicaciones, tarjetas y demás sistemas de identificación asociados al servicio tendrán carácter personal e intransferible, quedando prohibida su cesión, préstamo o utilización por terceras personas, salvo en los supuestos expresamente autorizados.
5. La utilización del servicio quedará condicionada a la disponibilidad efectiva de bicicletas, estaciones, puntos de anclaje, zonas operativas y sistemas tecnológicos habilitados, sin perjuicio de las interrupciones, limitaciones o suspensiones que puedan acordarse conforme al presente Reglamento.

Artículo 12. Condiciones operativas de utilización del servicio.

1. La retirada, utilización y devolución de bicicletas deberá realizarse conforme a los procedimientos técnicos y operativos establecidos para el servicio y a las instrucciones disponibles en los canales oficiales.
2. Antes de iniciar el trayecto, la persona usuaria deberá comprobar el estado general de la bicicleta y abstenerse de utilizarla cuando aprecie incidencias, anomalías o deficiencias que puedan afectar a la seguridad o al correcto funcionamiento del servicio.
3. Las incidencias o anomalías detectadas en el momento de la retirada, durante la utilización o al finalizar el trayecto deberán ser comunicadas a través de los canales habilitados, debiendo procederse, cuando corresponda, a la devolución, inmovilización o puesta a disposición de la bicicleta conforme a las indicaciones del sistema.
4. La devolución de la bicicleta deberá efectuarse en las estaciones, anclajes, zonas operativas o espacios habilitados, verificando la correcta validación técnica o electrónica de la finalización del trayecto.
5. Cada persona usuaria únicamente podrá utilizar una bicicleta por trayecto, salvo en las modalidades específicas que, en su caso, autorice el Ayuntamiento de Málaga.
6. La persona usuaria será responsable de comprobar la correcta finalización del trayecto y devolución de la bicicleta, conforme a la información o confirmación facilitada por el sistema.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Artículo 13. Obligaciones generales de utilización.

Las personas usuarias estarán obligadas a:

- a. Utilizar la bicicleta, y el resto de elementos e instalaciones integrantes del servicio, de forma diligente, segura, responsable y conforme al presente Reglamento, a la Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Málaga, a la normativa de tráfico, circulación y seguridad vial y a las demás disposiciones aplicables.
- b. Conducir de forma prudente y adecuada a las condiciones de la vía.
- c. Destinar la bicicleta exclusivamente a los usos autorizados, absteniéndose de cualquier utilización indebida, fraudulenta, peligrosa o no permitida.
- d. Comprobar, antes del inicio del trayecto, el estado general de la bicicleta, absteniéndose de utilizarla cuando aprecie incidencias, anomalías o deficiencias que puedan afectar a la seguridad o al correcto funcionamiento del servicio.
- e. Custodiar adecuadamente la bicicleta desde su retirada hasta la correcta finalización del trayecto, evitando su abandono, manipulación indebida, exposición innecesaria a daños o utilización por terceras personas.
- f. Devolver la bicicleta en una estación, anclaje, zona operativa o espacio habilitado, dentro del tiempo máximo permitido y conforme al procedimiento técnico establecido por el sistema.
- g. Verificar la correcta finalización del trayecto mediante la confirmación física, electrónica o digital que corresponda, conforme al sistema habilitado.
- h. Comunicar, a través de los canales establecidos, cualquier incidencia, anomalía, avería, accidente, daño, pérdida, robo, sustracción o utilización no autorizada relacionada con el servicio.
- i. Mantener la confidencialidad y custodia de las cuentas, credenciales, claves, tarjetas, aplicaciones, códigos o sistemas de acceso asociados al servicio, comunicando inmediatamente su pérdida, robo, sustracción o utilización no autorizada.
- j. No ceder la bicicleta, la cuenta de usuario ni los medios de acceso a terceras personas, salvo en los supuestos expresamente autorizados por el Ayuntamiento de Málaga.
- k. Abstenerse de utilizar el servicio bajo los efectos del alcohol, drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, medicamentos u otras sustancias que puedan alterar o disminuir sus facultades para la conducción, así como cuando sus condiciones físicas o psíquicas puedan comprometer la seguridad propia, de terceras personas o del servicio.
- l. Atender las instrucciones e indicaciones del personal autorizado, de la empresa operadora del sistema o de los servicios municipales competentes, en relación con la utilización, devolución, control, inspección o seguridad del servicio.
- m. Mantener actualizados los datos personales, medios de pago y demás información necesaria para la correcta gestión de la cuenta de usuario y del servicio.

Artículo 14. Responsabilidad durante la utilización.

1. La persona usuaria será responsable de la bicicleta y de los elementos asociados al servicio desde su retirada efectiva hasta la correcta devolución y validación de la finalización del trayecto.

2. La devolución únicamente se entenderá realizada cuando el sistema confirme el anclaje, bloqueo, cierre del trayecto o validación técnica equivalente, sin perjuicio de las incidencias técnicas debidamente comunicadas por la persona usuaria y verificadas por el servicio.
3. La persona usuaria responderá de los daños, perjuicios, costes o responsabilidades derivados de un uso negligente, indebido, fraudulento o contrario al presente Reglamento, a las condiciones de uso o a la normativa de tráfico, circulación y seguridad vial.
4. La responsabilidad derivada de infracciones de tráfico, movilidad urbana o seguridad vial corresponderá a la persona que utilice la bicicleta en el momento de producirse los hechos, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder a la persona titular de la cuenta en caso de cesión, préstamo o uso no autorizado de sus credenciales.
5. La responsabilidad de la persona usuaria se mantendrá hasta la correcta devolución de la bicicleta al sistema o, en caso de incidencia grave, hasta su puesta a disposición del servicio conforme a las indicaciones recibidas a través de los canales habilitados.
6. Las reparaciones, reposiciones, regularizaciones económicas o demás actuaciones derivadas de daños imputables a dolo, culpa, negligencia, incumplimiento de las condiciones de uso o utilización indebida podrán ser exigidas conforme al presente Reglamento y a las demás disposiciones aplicables.

CAPÍTULO III PROHIBICIONES.

Artículo 15. Prohibiciones de utilización.

Queda prohibido:

- a. Ceder, prestar, arrendar o cualquier acto de disposición de la bicicleta, de la cuenta de usuario o de las credenciales, claves, tarjetas, aplicaciones o sistemas de acceso a terceras personas, salvo en los supuestos expresamente autorizados por el Ayuntamiento de Málaga.
- b. Manipular, desmontar, alterar, inutilizar o efectuar actuaciones no autorizadas sobre la bicicleta o sobre cualquier elemento mecánico, eléctrico, tecnológico, de identificación, anclaje, bloqueo, seguridad o funcionamiento del sistema.
- c. Utilizar la bicicleta para actividades comerciales, transporte profesional de mercancías, reparto, mensajería, publicidad, competiciones, exhibiciones, eventos o fines distintos de los autorizados, salvo en las modalidades expresamente habilitadas por el Ayuntamiento de Málaga.
- d. Transportar personas, animales, mercancías u objetos, remolcar elementos o incorporar accesorios no autorizados, cuando puedan comprometer la estabilidad, seguridad, integridad o correcto funcionamiento de la bicicleta o del sistema.
- e. Circular fuera del término municipal de Málaga o, en su caso, fuera del ámbito territorial expresamente autorizado por el Ayuntamiento de Málaga.
- f. Estacionar, abandonar, depositar o devolver la bicicleta fuera de las estaciones, anclajes, zonas operativas o espacios habilitados, así como finalizar el trayecto sin completar correctamente el

- procedimiento de anclaje, bloqueo, devolución o validación técnica del servicio.
- g. Utilizar el servicio incumpliendo las normas de circulación, seguridad vial, movilidad urbana o las condiciones de uso aprobadas para el sistema.
 - h. Conducir la bicicleta bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas, medicamentos u otras sustancias que puedan alterar la capacidad de conducción o comprometer la seguridad vial.
 - i. Utilizar auriculares, teléfonos móviles, dispositivos electrónicos u otros elementos de forma que puedan interferir en la atención, control o seguridad durante la conducción, en los términos prohibidos por la normativa de tráfico y seguridad vial.
 - j. Realizar cualquier actuación que deteriore el sistema, dificulte su funcionamiento, comprometa la seguridad de las personas usuarias o de terceros, o afecte a la imagen, identificación o integridad de las bicicletas, estaciones, anclajes o restantes elementos adscritos al servicio.
 - k. Transportar las bicicletas en vehículos, remolques u otros medios de transporte no autorizados, salvo en los supuestos expresamente previstos por el sistema o por razones de fuerza mayor debidamente justificadas.
 - l. Transportar a otras personas, animales, u objetos voluminosos.

TÍTULO IV. INCIDENCIAS, RESPONSABILIDAD Y ASEGURAMIENTO

Artículo 16. Actuación en caso de accidente o incidencia.

1. En caso de accidente, avería, incidencia técnica, fallo de anclaje, bloqueo, incidencia de carga, daño en la bicicleta o cualquier otra circunstancia que afecte a la seguridad, utilización o funcionamiento del servicio, la persona usuaria deberá:
 - a. Detener la utilización de la bicicleta en lugar seguro, cuando resulte necesario para evitar riesgos para sí misma, para terceras personas, bienes, infraestructuras o elementos del sistema.
 - b. Adoptar las medidas razonables para evitar daños adicionales, siempre que ello pueda realizarse sin riesgo para su seguridad o la de terceros.
 - c. Comunicar la incidencia de forma inmediata o, en todo caso, a la mayor brevedad posible, a través de los canales habilitados por el servicio, sin perjuicio de la comunicación a los servicios de emergencia cuando existan daños personales, riesgo grave o cualquier otra circunstancia que lo requiera.
 - d. Facilitar la información necesaria para la gestión de la incidencia o accidente, incluyendo, cuando proceda, la identificación de la bicicleta, ubicación, hora aproximada, descripción de los hechos, daños observados y cualquier otra información relevante.
 - e. Abstenerse de continuar utilizando la bicicleta cuando existan signos de avería, daño, manipulación, fallo de frenos, iluminación, asistencia eléctrica, anclaje, batería, sistema de carga o cualquier otra circunstancia que pueda comprometer la seguridad.
 - f. No manipular baterías, sistemas eléctricos, elementos de carga, anclajes, bloqueos, componentes tecnológicos o cualesquiera otros

elementos del sistema, salvo las actuaciones ordinarias de uso permitidas.

2. Cuando existan daños personales, materiales relevantes, indicios de delito, intervención de terceras personas, daños en bienes públicos o privados, o participación de vehículos u otros usuarios de la vía, la persona usuaria deberá colaborar con las autoridades competentes y facilitar la información necesaria para la elaboración del parte, denuncia, informe, atestado o documento que proceda.
3. Cuando la incidencia afecte a baterías, cargadores, conectores, cableado, sistemas de recarga, componentes eléctricos o elementos que pudieran generar riesgo eléctrico, térmico, de incendio o sobrecalentamiento, la persona usuaria deberá abstenerse de manipular dichos elementos, alejarse de la zona si fuera necesario y comunicarlo de forma inmediata a través de los canales habilitados o a los servicios de emergencia cuando proceda.
4. Las incidencias comunicadas deberán quedar registradas con la trazabilidad necesaria para su gestión operativa, mantenimiento, reclamación, eventual cobertura aseguradora, control municipal y, en su caso, depuración de responsabilidades.
5. La comunicación de una incidencia no eximirá por sí sola de responsabilidad a la persona usuaria cuando los daños o perjuicios deriven de un uso indebido, negligente, fraudulento o contrario al presente Reglamento, a las condiciones de uso o a la normativa aplicable.

Artículo 17. Responsabilidad de la persona usuaria durante la utilización.

1. La persona usuaria será responsable de la bicicleta y de los elementos asociados al servicio desde su retirada efectiva hasta la correcta devolución y validación de la finalización del trayecto en la estación, punto de anclaje, zona operativa o espacio habilitado que corresponda.
2. La devolución únicamente se entenderá realizada cuando el sistema confirme el anclaje, bloqueo, cierre del trayecto o validación técnica equivalente, sin perjuicio de la revisión de incidencias técnicas acreditadas o errores de funcionamiento no imputables a la persona usuaria.
3. La persona usuaria responderá de los daños, pérdidas, deterioros, manipulaciones, costes o responsabilidades derivados de uso negligente, indebido, fraudulento, abandono, manipulación no autorizada, cesión a terceros, falta de custodia, falta de devolución correcta o incumplimiento del presente Reglamento, de las condiciones de uso o de la normativa aplicable.
4. La responsabilidad derivada de infracciones de tráfico, circulación, movilidad urbana o seguridad vial corresponderá a la persona que conduzca la bicicleta en el momento de producirse los hechos, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran corresponder conforme a la legislación aplicable.
5. La responsabilidad de la persona usuaria se mantendrá hasta la correcta devolución de la bicicleta al sistema o, en caso de incidencia grave, hasta su puesta a disposición del servicio conforme a las indicaciones recibidas a través de los canales habilitados.

Artículo 18. Responsabilidad del Ayuntamiento y de la empresa o empresas operadoras del sistema.

1. El Ayuntamiento de Málaga responderá, cuando proceda, de los daños derivados del funcionamiento normal o anormal del servicio público municipal, en los términos previstos en la legislación reguladora de la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas.
2. La empresa o empresas operadoras del sistema responderá de los daños y perjuicios que sean consecuencia de acciones u omisiones imputables a ella, a su personal, a sus subcontratistas, a los medios adscritos al servicio o a la ejecución de las prestaciones que tenga encomendadas, conforme al contrato, a los pliegos y a la normativa aplicable.

Artículo 19. Seguro de responsabilidad civil.

1. El servicio deberá contar con las pólizas de seguro que resulten legalmente exigibles y, en su caso, con aquellas otras que se establezcan en los pliegos, contratos, encargos o instrumentos jurídicos aplicables, para la cobertura de los riesgos derivados de su implantación, funcionamiento, mantenimiento y utilización ordinaria.
2. Las coberturas, límites, exclusiones, franquicias, capitales asegurados, personas aseguradas, riesgos cubiertos y demás condiciones del aseguramiento serán los previstos en las correspondientes pólizas de seguro y en los pliegos, contratos o instrumentos jurídicos aplicables.

Artículo 20. Pérdida, robo y sustracción de bicicletas.

1. En caso de pérdida, robo, hurto, sustracción, desaparición o imposibilidad de localizar la bicicleta durante el periodo de utilización, la persona usuaria deberá:
 - a. Comunicar inmediatamente la incidencia a través de los canales habilitados por el servicio, indicando, en la medida de lo posible, la identificación de la bicicleta, ubicación, hora aproximada, circunstancias concurrentes y cualquier otra información relevante para su localización y trazabilidad.
 - b. Formular, cuando proceda, la correspondiente denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, especialmente cuando existan indicios de robo, hurto, sustracción, apropiación indebida, daños intencionados o intervención de terceras personas.
 - c. Facilitar la información requerida y colaborar con el Ayuntamiento de Málaga, la empresa operadora, las entidades aseguradoras y las autoridades competentes en las actuaciones de localización, recuperación, comprobación de daños o depuración de responsabilidades.
2. La persona usuaria deberá adoptar, durante todo el periodo de utilización, las medidas ordinarias de diligencia y custodia necesarias para evitar la pérdida, robo, hurto, sustracción, abandono, manipulación o utilización no autorizada de la bicicleta.
3. La responsabilidad económica derivada de la pérdida, robo, hurto, sustracción, desaparición o deterioro de la bicicleta se determinará conforme a las circunstancias concurrentes, el grado de diligencia observado, la existencia o no de comunicación inmediata, la colaboración prestada, la trazabilidad de la incidencia, la concurrencia de fuerza mayor, intervención de terceros o hecho no imputable a la persona usuaria, y las condiciones reguladoras del servicio.

4. Cuando la pérdida, robo, sustracción, desaparición o deterioro de la bicicleta derive de uso indebido, negligente, fraudulento, cesión no autorizada, abandono, falta de devolución correcta o incumplimiento de las obligaciones de custodia, podrán exigirse a la persona usuaria las responsabilidades económicas, operativas o sancionadoras que procedan.
5. La recuperación posterior de la bicicleta no impedirá la exigencia de las responsabilidades que procedan por daños, deterioros, costes de localización, retirada, reparación, inmovilización, reposición o indisponibilidad, cuando resulten imputables a la persona usuaria conforme al presente Reglamento y a las condiciones de uso.

TÍTULO V. RÉGIMEN ECONÓMICO Y PRECIOS PÚBLICOS

Artículo 21. Régimen económico y precios públicos.

1. La utilización del Servicio Público Municipal de Bicicletas Eléctricas de Pedaleo Asistido de la ciudad de Málaga estará sujeta al abono de los correspondientes precios públicos, de conformidad con la normativa reguladora de las haciendas locales y demás disposiciones que resulten de aplicación.
2. La fijación, modificación y actualización de los precios públicos corresponderá al órgano municipal competente, mediante el correspondiente expediente y acuerdo regulador del precio público.
3. El acuerdo regulador del precio público establecerá, en cada momento, las tarifas, modalidades económicas, condiciones de aplicación, periodos gratuitos o bonificados, recargos, reducciones, bonificaciones y demás determinaciones económicas del servicio.
4. La modificación de los importes, modalidades tarifarias, tramos temporales, recargos, bonificaciones, reducciones o restantes condiciones económicas del servicio no requerirá la modificación del presente Reglamento, siempre que se tramite conforme al procedimiento legalmente establecido para los precios públicos locales.
5. Las cantidades abonadas por las personas usuarias tendrán naturaleza de precio público, correspondiendo al Ayuntamiento de Málaga la titularidad de los ingresos derivados del servicio.
6. Las empresas operadoras, contratistas, medios propios o entidades que intervengan en la ejecución material, técnica, tecnológica u operativa del servicio no asumirán la titularidad de los ingresos, la gestión financiera, la disposición de fondos ni el riesgo de demanda del servicio, sin perjuicio del soporte técnico o funcional que pueda prestar conforme al instrumento jurídico aplicable.

Artículo 22. Modalidades económicas, bonificaciones y recargos.

1. El servicio podrá establecer distintas modalidades económicas de utilización, atendiendo, entre otros criterios, a la duración del abono, frecuencia de uso, tiempo efectivo de utilización, perfiles de personas usuarias, integración con otros sistemas de movilidad o razones de interés público vinculadas a la movilidad sostenible.
2. El régimen económico podrá incluir abonos anuales, mensuales, semanales, diarios, temporales u ocasionales, precios por utilización, pago por uso, tramos temporales, periodos gratuitos o bonificados, recargos por exceso

- de tiempo, regularizaciones económicas y demás conceptos previstos en el acuerdo regulador del precio público.
3. El Ayuntamiento de Málaga podrá establecer bonificaciones, reducciones, gratuidades o modalidades tarifarias especiales por razones sociales, medioambientales, de movilidad sostenible, accesibilidad, intermodalidad, promoción del transporte público, fomento de la movilidad activa o interés público.
 4. Las bonificaciones, reducciones, gratuidades o modalidades especiales deberán responder a criterios objetivos, transparentes, proporcionados y no discriminatorios, conforme a lo previsto en el acuerdo regulador del precio público.
 5. Los recargos económicos derivados del uso continuado, excesivo o contrario a las condiciones económicas del servicio tendrán naturaleza económica y operativa, sin carácter sancionador, sin perjuicio de la posible exigencia de responsabilidad o incoación del procedimiento sancionador que proceda cuando los hechos constituyan infracción.

Artículo 23. Gestión, cobro, información económica y trazabilidad.

1. La gestión, liquidación, cobro y, en su caso, reclamación de las cantidades derivadas del precio público se realizará por el Ayuntamiento de Málaga, por la entidad o entidades públicas o medios propios que tengan encomendada la gestión, o mediante los instrumentos jurídicos que resulten procedentes, conforme al acuerdo regulador del precio público y a la normativa aplicable.
2. Los ingresos derivados del servicio deberán abonarse en cuentas de titularidad municipal o de la Tesorería correspondiente, sin que la empresa o empresas operadoras pueda disponer de dichos ingresos, salvo habilitación legal o contractual expresa.
3. El sistema deberá informar de forma clara, accesible y actualizada sobre las tarifas vigentes, modalidades de abono, condiciones económicas, recargos aplicables, criterios de cálculo, periodos gratuitos o bonificados, incidencias de cobro y demás condiciones económicas del servicio.
4. Cuando proceda, el sistema pondrá a disposición de la persona usuaria información suficiente sobre el servicio prestado, incluyendo duración, modalidad aplicada, importe, bonificaciones, recargos, regularizaciones, incidencias económicas y justificante o comprobante correspondiente.
5. El sistema deberá garantizar la trazabilidad, auditabilidad y conservación de las operaciones económicas vinculadas al servicio, debiendo estar dicha información disponible para el Ayuntamiento de Málaga conforme a la normativa aplicable y a los instrumentos técnicos o contractuales correspondientes.
6. La falta de pago de las cantidades exigibles podrá determinar la suspensión, limitación o bloqueo temporal del acceso al servicio, sin perjuicio de la reclamación de las cantidades adeudadas por los procedimientos legalmente procedentes y de las demás responsabilidades que pudieran corresponder.

TÍTULO VI . CONTROL DEL SERVICIO Y RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 24. Principios generales y medidas operativas de control.

1. El control del servicio tendrá por finalidad garantizar la seguridad, continuidad, trazabilidad, correcta utilización, protección de los bienes adscritos al sistema y adecuada prestación del servicio público municipal.
2. El Ayuntamiento de Málaga podrá adoptar medidas operativas no sancionadoras de advertencia, limitación, bloqueo temporal, suspensión de acceso, inmovilización de bicicletas, restricción de funcionalidades o regularización económica cuando resulten necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, la seguridad, la trazabilidad, la recuperación de bienes, la protección del sistema o la regularización de incidencias técnicas, económicas u operativas.
Estas medidas tendrán carácter instrumental, preventivo, provisional y no sancionador, y no podrán utilizarse como sustitución del procedimiento sancionador cuando los hechos pudieran constituir infracción administrativa.
3. En caso de reincidencia, uso indebido reiterado, incumplimiento grave o reiterado de las condiciones de utilización, impago, cesión no autorizada de la cuenta o conducta que comprometa la seguridad, trazabilidad o correcto funcionamiento del sistema, el Ayuntamiento de Málaga podrá acordar la suspensión temporal del acceso al servicio, el bloqueo temporal de la cuenta o la limitación de determinadas funcionalidades, con la duración y alcance que resulten proporcionados a las circunstancias concurrentes, sin perjuicio de la regularización económica, reclamación de daños o incoación del procedimiento sancionador que proceda.
4. Cuando las medidas impidan o limiten materialmente la utilización ordinaria del servicio por la persona usuaria, en particular mediante la suspensión temporal del acceso, el bloqueo temporal de la cuenta, la imposibilidad de iniciar nuevos préstamos o la restricción de funcionalidades esenciales del sistema, y no se limiten a una incidencia técnica, económica u operativa susceptible de subsanación inmediata, su duración no podrá exceder de quince días hábiles.

Transcurrido dicho plazo, la medida deberá ser levantada, salvo que se haya incoado el procedimiento administrativo o sancionador que corresponda y, en su caso, se acuerde motivadamente su mantenimiento como medida provisional, con las garantías previstas en la normativa aplicable.

5. En los supuestos de impago, falta de regularización económica, pérdida o falta de devolución de la bicicleta, manipulación del sistema, existencia de daños pendientes de determinación o resarcimiento, o riesgo cierto para la integridad de los bienes adscritos al servicio, las medidas podrán mantenerse mientras subsista la causa que las motivó, siempre que resulten proporcionadas. La persona usuaria deberá ser informada del cauce disponible para acreditar la subsanación de dicha causa o solicitar la revisión de la medida.
6. Dichas medidas deberán responder a criterios de necesidad, idoneidad, proporcionalidad, mínima restricción posible y limitación temporal, y podrán adoptarse de forma inmediata en supuestos de urgencia, riesgo para la seguridad, fraude, impago, pérdida de bicicleta, manipulación del sistema o afectación a la integridad de los bienes adscritos al servicio.
La adopción inmediata de estas medidas deberá quedar justificada por la concurrencia de la causa que la motiva, dejando constancia suficiente de la incidencia, de su alcance y de la medida aplicada.

7. Cuando las medidas consistan en la suspensión temporal del acceso al servicio, el bloqueo temporal de la cuenta, la imposibilidad de iniciar nuevos préstamos o la restricción de funcionalidades esenciales del sistema, deberán ser comunicadas a la persona usuaria a través de los canales habilitados, indicando la causa, alcance, duración, efectos de la medida y cauce disponible para solicitar información, subsanación o revisión.

La persona usuaria podrá solicitar la revisión de la medida, aportar la información que estime procedente y, en su caso, acreditar la subsanación de la causa que la motivó.

8. La adopción de medidas operativas no impedirá, cuando proceda, la reclamación de cantidades adeudadas, la exigencia de daños y perjuicios o la incoación del procedimiento sancionador correspondiente.

Cuando los hechos pudieran ser constitutivos de infracción administrativa, la eventual imposición de sanciones requerirá la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, con las garantías previstas en la normativa aplicable.

9. La empresa o empresas operadoras podrán ejecutar material o técnicamente las medidas que correspondan, siempre bajo dirección, instrucciones o supervisión municipal, sin asumir potestad sancionadora ni facultades decisorias propias de la Administración.

Artículo 25. Infracciones.

1. Constituyen infracciones administrativas las acciones u omisiones tipificadas en el presente Reglamento que vulneren las obligaciones de las personas usuarias, afecten al correcto funcionamiento del servicio, a la seguridad de las personas, a la integridad de los bienes adscritos al sistema, a la trazabilidad de las operaciones o al cumplimiento de las condiciones de utilización aprobadas por el Ayuntamiento de Málaga.
2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.
3. La calificación de las infracciones atenderá a la naturaleza de la conducta, intencionalidad, reiteración, perjuicio causado, riesgo generado, afectación a la seguridad vial, incidencia sobre la disponibilidad del servicio, daño producido a los elementos del sistema y demás circunstancias concurrentes.
4. La responsabilidad sancionadora será compatible, cuando proceda, con la adopción de medidas operativas, la reclamación de cantidades adeudadas, la reparación de daños, la reposición de bienes o la indemnización de perjuicios, conforme al presente Reglamento y a la normativa aplicable.

Artículo 26. Infracciones leves.

Tendrán la consideración de infracciones leves:

- a. El incumplimiento ocasional de las condiciones de utilización del servicio, cuando no genere daños relevantes ni afecte gravemente a la seguridad, disponibilidad o funcionamiento del sistema.
- b. La devolución de la bicicleta fuera del tiempo establecido, cuando no suponga uso abusivo, reiterado o perturbación relevante del servicio.

- c. La falta de comunicación de incidencias, averías, daños aparentes o anomalías detectadas durante la utilización del servicio, cuando no derive perjuicio relevante para el sistema, para la seguridad o para terceras personas.
- d. La utilización incorrecta de los sistemas de anclaje, devolución, bloqueo o validación, cuando no genere daños relevantes ni implique abandono efectivo de la bicicleta.
- e. El estacionamiento de la bicicleta fuera de los espacios habilitados, cuando no produzca obstaculización grave de la circulación, de la accesibilidad universal o del funcionamiento del servicio.
- f. La superación puntual del tiempo máximo de utilización continuada, cuando no concurra reiteración ni utilización abusiva.
- g. Causar de daños leves a bicicletas, estaciones, anclajes, sistemas de identificación, elementos informativos o restantes elementos adscritos al servicio, cuando no afecten de forma relevante a la seguridad, disponibilidad o funcionamiento del sistema.
- h. La falta de atención a avisos, comunicaciones o requerimientos ordinarios efectuados a través de los canales habilitados del servicio, cuando ello dificulte levemente la gestión de incidencias, pagos, devoluciones, regularizaciones o comunicaciones operativas.
- i. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Reglamento que no esté tipificado como infracción grave o muy grave, siempre que no genere riesgo relevante para la seguridad, daño significativo al sistema, perjuicio grave al servicio público o afectación sustancial a terceras personas.

Artículo 27. Infracciones graves.

Tendrán la consideración de infracciones graves:

- a. La cesión, préstamo, arrendamiento o utilización por terceras personas de bicicletas, cuentas, credenciales, claves, tarjetas, soportes de acceso, dispositivos asociados o sistemas de identificación vinculados a una persona usuaria.
- b. La utilización fraudulenta del sistema, incluyendo la suplantación de identidad, la aportación de datos falsos o inexactos, la creación indebida de cuentas duplicadas o el uso no autorizado de perfiles, abonos o modalidades específicas.
- c. La manipulación no autorizada de bicicletas, estaciones, anclajes, sistemas de bloqueo, baterías, sistemas de carga, dispositivos de geolocalización, aplicaciones, credenciales, elementos de validación o demás componentes mecánicos, eléctricos o tecnológicos del sistema, cuando no constituya infracción muy grave.
- d. El abandono de bicicletas fuera de los espacios habilitados o sin completar correctamente el procedimiento de devolución, cuando genere riesgo para la seguridad vial, obstaculización relevante del espacio público, afcción a la accesibilidad universal o perjuicio significativo para el funcionamiento del sistema.
- e. La falta de comunicación de accidentes, daños, incidencias relevantes, pérdida, robo, hurto, sustracción o utilización no autorizada de la bicicleta, cuando ello dificulte la gestión, recuperación, localización, aseguramiento, trazabilidad o funcionamiento del servicio.

- f. La utilización de la bicicleta fuera del ámbito territorial autorizado, de las zonas operativas o de las condiciones de uso aprobadas, cuando genere riesgo, perjuicio relevante al servicio o dificultad para la recuperación, control o trazabilidad del vehículo.
- g. La utilización de la bicicleta bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas, medicamentos u otras sustancias que puedan alterar la capacidad de conducción, cuando no constituya infracción muy grave conforme a este Reglamento o a la normativa aplicable.
- h. La utilización de auriculares, teléfonos móviles, dispositivos electrónicos u otros elementos de forma que interfieran en la atención, control o seguridad durante la conducción, en los términos prohibidos por la normativa de tráfico y seguridad vial.
- i. La realización de actuaciones que ocasionen daños relevantes a bicicletas, estaciones, anclajes, sistemas tecnológicos, baterías, sistemas eléctricos, elementos de recarga, señalización, aplicaciones, plataformas o cualesquiera otros elementos adscritos al servicio, siempre que no constituyan infracción muy grave.
- j. El incumplimiento grave de las obligaciones de custodia, devolución o utilización diligente del sistema, cuando genere perjuicios relevantes al servicio público, a la disponibilidad de bicicletas, a terceras personas o a los bienes adscritos al servicio.
- k. La negativa injustificada a colaborar con el Ayuntamiento de Málaga, la empresa operadora, las entidades aseguradoras o las autoridades competentes en la gestión de accidentes, daños, robos, sustracciones, incidencias relevantes o reclamaciones vinculadas al uso del servicio.
- l. La reiteración de infracciones leves, entendiéndose producida cuando se cometan dos o más infracciones leves en el plazo de un año, siempre que hayan sido declaradas mediante resolución firme en vía administrativa.

Artículo 28. Infracciones muy graves.

Tendrán la consideración de infracciones muy graves:

- a. La sustracción, destrucción, deterioro intencionado, inutilización o desaparición no justificada de bicicletas, estaciones, anclajes, baterías, sistemas de carga, sistemas tecnológicos o restantes elementos adscritos al servicio, cuando causen perjuicio grave al sistema, impidan su recuperación ordinaria o comprometan la seguridad, disponibilidad o continuidad del servicio.
- b. La no devolución de la bicicleta al sistema dentro de los plazos máximos establecidos, cuando concurren circunstancias que evidencien apropiación indebida, ocultación, abandono deliberado, utilización fraudulenta o voluntad de impedir su localización, recuperación o trazabilidad.
- c. La manipulación total o parcial de bicicletas, estaciones, anclajes, baterías, sistemas de carga, sistemas de geolocalización, dispositivos de seguridad, sistemas de bloqueo, aplicaciones, credenciales o restantes elementos tecnológicos del servicio, cuando comprometa gravemente la integridad, trazabilidad, seguridad, disponibilidad o funcionamiento del sistema.

- d. La manipulación, extracción, deterioro, apertura no autorizada o utilización indebida de baterías, cargadores, conectores, cableados, sistemas eléctricos o componentes de recarga, cuando pueda generar riesgo eléctrico, térmico, de incendio, explosión, daños a personas o afección grave al funcionamiento del sistema.
- e. La utilización del sistema para fines ilícitos, fraudulentos, comerciales, lucrativos, profesionales u organizados no autorizados, cuando afecte gravemente al funcionamiento, disponibilidad, trazabilidad, seguridad o finalidad pública del servicio.
- f. La circulación o utilización deliberada de bicicletas fuera del ámbito territorial autorizado, cuando genere pérdida de control operativo, perjuicio grave al servicio, riesgo relevante para la seguridad o imposibilidad de recuperación ordinaria del vehículo.
- g. La conducción bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas, medicamentos u otras sustancias, cuando genere riesgo grave para la seguridad vial, daños a personas o bienes, accidente o afectación grave al servicio.
- h. Causar daños graves a bienes públicos, mobiliario urbano, infraestructuras municipales o terceras personas con motivo de una utilización dolosa, temeraria o manifiestamente negligente del servicio.
- i. La realización de actos vandálicos, sabotajes, ataques físicos o tecnológicos, accesos no autorizados, alteraciones informáticas o cualquier actuación deliberada dirigida a inutilizar, interferir, alterar o comprometer el funcionamiento del sistema.
- j. La negativa deliberada, obstrucción grave o falta de colaboración sustancial con el Ayuntamiento de Málaga, la empresa o empresas operadoras, las entidades aseguradoras o las autoridades competentes, cuando impida o dificulte gravemente la investigación, recuperación de bienes, depuración de responsabilidades o gestión de accidentes, daños, robos, sustracciones o incidencias críticas.
- k. La reiteración de infracciones graves, entendiéndose producida cuando se cometan dos o más infracciones graves en el plazo de un año, siempre que hayan sido declaradas mediante resolución firme en vía administrativa.

Artículo 29. Sanciones.

1. Las infracciones previstas en el presente Reglamento podrán ser sancionadas, en atención a su gravedad y a las circunstancias concurrentes, con una o varias de las siguientes sanciones:
 - a. Apercibimiento o amonestación.
 - b. Multa.
 - c. Suspensión temporal del acceso al servicio o bloqueo temporal de la cuenta de usuario.
 - d. Pérdida temporal de determinadas modalidades de utilización o funcionalidades del sistema.
 - e. Pérdida temporal de la condición de persona usuaria.
 - f. Baja definitiva del sistema, en los supuestos de infracciones muy graves, reincidencia cualificada o conductas que comprometan gravemente la seguridad, integridad, trazabilidad o funcionamiento del servicio.

2. Las infracciones leves podrán sancionarse con apercibimiento, multa de hasta 100 euros o suspensión temporal del acceso al servicio por un periodo máximo de quince días.
3. Las infracciones graves podrán sancionarse con multa de 101 a 500 euros, suspensión temporal del acceso al servicio por un periodo máximo de tres meses, bloqueo temporal de la cuenta o pérdida temporal de determinadas modalidades de utilización del sistema.
4. Las infracciones muy graves podrán sancionarse con multa de 501 a 1.000 euros, suspensión temporal del acceso al servicio por un periodo máximo de un año, pérdida temporal de la condición de persona usuaria o baja definitiva del sistema.
5. La suspensión temporal del acceso al servicio, el bloqueo temporal de la cuenta, la pérdida temporal de modalidades de utilización, la pérdida temporal de la condición de persona usuaria o la baja definitiva del sistema deberán ser motivadas expresamente, justificando su necesidad, idoneidad y proporcionalidad.
6. La graduación de las sanciones atenderá a la intencionalidad, reiteración, reincidencia, perjuicio causado, riesgo generado, afectación a la seguridad vial, daño producido a los elementos del sistema, beneficio ilícito obtenido, incidencia sobre la disponibilidad del servicio y demás circunstancias concurrentes.
7. En caso de reincidencia o reiteración de conductas infractoras, podrá acordarse, como sanción, la suspensión temporal del acceso al servicio, el bloqueo temporal de la cuenta o la pérdida temporal de la condición de persona usuaria, por el tiempo que resulte proporcionado a la gravedad de los hechos y a las circunstancias concurrentes.
8. La imposición de sanciones será compatible, cuando proceda, con la reclamación de cantidades adeudadas, la reparación de daños, la reposición de bienes, la indemnización de perjuicios o los costes de recuperación, retirada, reparación o reposición que resulten exigibles, conforme al presente Reglamento y a la normativa aplicable.
9. Las sanciones previstas en este artículo se entenderán sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales, patrimoniales o de otro orden que pudieran corresponder, así como de las sanciones que procedan conforme a otros ordenamientos sectoriales, respetando en todo caso el principio de no concurrencia de sanciones cuando exista identidad de sujeto, hecho y fundamento.

Artículo 30. Procedimiento sancionador.

1. Corresponde al Ayuntamiento de Málaga el ejercicio de la potestad sancionadora respecto de las infracciones previstas en el presente Reglamento, de conformidad con la normativa estatal, autonómica y municipal que resulte de aplicación.
2. El ejercicio de la potestad sancionadora comprenderá las actuaciones necesarias para la incoación, instrucción, resolución y ejecución de los procedimientos sancionadores, en los términos previstos en la normativa aplicable y conforme a la organización municipal y a los acuerdos de delegación vigentes.
3. El procedimiento sancionador se ajustará a lo dispuesto en la normativa reguladora del régimen jurídico del sector público y del procedimiento administrativo común, sin que el presente Reglamento establezca

- especialidades procedimentales distintas de las previstas en la normativa aplicable.
4. La prescripción de las infracciones y sanciones se regirá por lo dispuesto en la normativa aplicable, sin que el presente Reglamento establezca especialidades en esta materia.
 5. El procedimiento podrá iniciarse de oficio por acuerdo del órgano competente, por propia iniciativa, denuncia, informe de los servicios municipales, comunicación de la empresa operadora, acta de inspección o información obtenida a través de los sistemas de gestión, control y trazabilidad del servicio.
 6. La información generada por los sistemas tecnológicos del servicio podrá incorporarse al procedimiento como medio de prueba, siempre que se garantice su integridad, trazabilidad, fiabilidad y tratamiento conforme a la normativa de protección de datos personales.
 7. La imposición de sanciones no impedirá la adopción o mantenimiento de medidas operativas no sancionadoras, cuando sigan siendo necesarias para garantizar el cobro de cantidades pendientes, la seguridad, la recuperación de bienes, la trazabilidad o el correcto funcionamiento del servicio

TÍTULO VII RECLAMACIONES, ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS Y CALIDAD DEL SERVICIO.

Artículo 31. Información, atención, reclamaciones e incidencias.

1. Las personas usuarias tendrán derecho a recibir información clara, accesible, actualizada y comprensible sobre el acceso, utilización, funcionamiento, disponibilidad, seguridad, horarios, condiciones económicas, incidencias, canales de atención y demás aspectos relevantes del servicio.
2. Las personas usuarias podrán formular reclamaciones, quejas, sugerencias, consultas o comunicaciones de incidencias relativas al acceso, utilización, funcionamiento, disponibilidad, seguridad, condiciones económicas, atención recibida o cualquier otro aspecto vinculado al servicio.
3. Las reclamaciones, incidencias, consultas y demás comunicaciones podrán presentarse a través de la aplicación móvil o página web del servicio, teléfono de atención a las personas usuarias, sede electrónica, correo electrónico, oficinas municipales de movilidad, atención presencial o cualesquiera otros canales oficiales habilitados.
4. El Ayuntamiento de Málaga garantizará, directamente o a través de la empresa operadora del sistema bajo dirección municipal, el registro, clasificación, trazabilidad, seguimiento y respuesta adecuada de las reclamaciones, incidencias, consultas y comunicaciones formuladas por las personas usuarias, conforme a la normativa aplicable y a los procedimientos establecidos.
5. La atención a las personas usuarias podrá comprender, entre otras actuaciones, información sobre alta y baja en el servicio, modalidades de abono, condiciones de utilización, disponibilidad de bicicletas y estaciones, incidencias técnicas, operativas o económicas, reclamaciones, devoluciones, justificantes, suspensiones, bloqueos, pérdida o robo de bicicletas y demás cuestiones relacionadas con el funcionamiento del sistema.
6. Las incidencias que afecten a la seguridad de las personas, funcionamiento de bicicletas, estaciones, anclajes, baterías, sistemas eléctricos, sistemas de

- pago, datos personales, disponibilidad del servicio o correcta devolución de bicicletas deberán ser atendidas conforme a los niveles de prioridad, plazos y procedimientos establecidos por el Ayuntamiento de Málaga.
7. Cuando la reclamación o incidencia tenga contenido económico, el sistema deberá permitir la comprobación de las operaciones realizadas, importes aplicados, recargos, devoluciones, regularizaciones, justificantes o comprobantes emitidos, así como facilitar a la persona usuaria la información necesaria para comprender la liquidación efectuada.
 8. La presentación de reclamaciones no suspenderá por sí sola las obligaciones económicas ni las medidas operativas adoptadas, sin perjuicio de la revisión de la medida, devolución, regularización o compensación que, en su caso, pudiera corresponder.
 9. La empresa o empresas operadoras, cuando intervenga en la atención material o técnica a las personas usuarias, actuará bajo las instrucciones, supervisión y control del Ayuntamiento de Málaga, sin asumir potestades administrativas propias ni capacidad autónoma para modificar las condiciones generales de prestación, acceso, régimen económico o utilización del servicio.
 10. La formulación de reclamaciones o incidencias no limitará el ejercicio de las restantes acciones administrativas, civiles o jurisdiccionales que pudieran corresponder a las personas usuarias conforme al ordenamiento jurídico.

Artículo 32. Calidad del servicio y mejora continua.

1. El Ayuntamiento de Málaga velará por el mantenimiento de adecuados estándares de calidad, seguridad, accesibilidad, continuidad, disponibilidad, interoperabilidad y funcionamiento del sistema público municipal de bicicletas eléctricas de pedaleo asistido.
2. El sistema podrá incorporar mecanismos de evaluación, seguimiento, análisis de incidencias, indicadores de funcionamiento y procedimientos de mejora continua, orientados a garantizar la correcta prestación del servicio público.
3. Los indicadores de calidad y niveles de servicio podrán referirse, entre otros aspectos, a la disponibilidad de bicicletas y anclajes, funcionamiento de estaciones, tiempos de resolución de incidencias, atención a personas usuarias, mantenimiento, redistribución de bicicletas, seguridad, accesibilidad, satisfacción de las personas usuarias y continuidad operativa.
4. El Ayuntamiento de Málaga podrá requerir, cuando se detecten desviaciones relevantes en la calidad, disponibilidad, seguridad, mantenimiento, atención o funcionamiento del sistema, la adopción de medidas correctoras, planes de mejora, refuerzos operativos, actuaciones de mantenimiento, ajustes tecnológicos o cualesquiera otras medidas necesarias para restablecer la adecuada prestación del servicio.
5. La mejora continua del sistema podrá comprender actuaciones de actualización tecnológica, optimización de la red de estaciones, mejora de la accesibilidad, integración con otros sistemas de movilidad, refuerzo de la información a las personas usuarias, análisis de patrones de demanda y campañas de uso responsable, seguro y sostenible del servicio.
6. La información derivada de los mecanismos de evaluación, indicadores, registros de uso e incidencias podrá ser utilizada por el Ayuntamiento de Málaga para la planificación, seguimiento, control, auditoría, transparencia y mejora de las políticas públicas de movilidad, con pleno respeto a la normativa aplicable.

Artículo 33. Protección de datos personales y sistemas de información.

1. El tratamiento de los datos personales derivados de la utilización del Servicio Público Municipal de Bicicletas Eléctricas de Pedaleo Asistido se realizará conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, garantía de los derechos digitales, seguridad de la información y administración electrónica.
2. Los datos personales recabados en el marco del servicio serán tratados para la gestión, control, funcionamiento, mantenimiento, seguridad, atención a las personas usuarias, tramitación de incidencias, trazabilidad y correcta prestación del sistema, así como para el ejercicio de las competencias municipales relacionadas con la movilidad urbana sostenible.
3. La utilización del sistema podrá implicar el tratamiento de datos relacionados con la identificación de personas usuarias, medios de pago, utilización del servicio, incidencias operativas, geolocalización, trazabilidad técnica del sistema y demás datos necesarios para la adecuada gestión del servicio, conforme a los principios de licitud, minimización, proporcionalidad, seguridad y limitación de finalidad.
4. El Ayuntamiento de Málaga y, en su caso, la empresa o empresas operadoras del sistema adoptarán las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, integridad, confidencialidad y adecuada protección de los datos personales tratados en el marco del servicio.
5. Las personas usuarias podrán ejercer los derechos reconocidos por la normativa de protección de datos personales a través de los canales habilitados por el Ayuntamiento de Málaga o, en su caso, por la empresa operadora del sistema.
6. La información detallada relativa a la política de privacidad, protección de datos y utilización de sistemas tecnológicos asociados al servicio deberá estar permanentemente accesible y actualizada a través de la sede electrónica municipal y de los canales oficiales del sistema.

Disposición final primera. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor una vez aprobado definitivamente por el Excmo. Ayuntamiento de Málaga, publicado íntegramente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia de Málaga y transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Disposición final segunda. Habilitación para el desarrollo y ejecución.

1. Se habilita a la Concejalía competente en materia de movilidad y al órgano municipal competente en cada caso para dictar cuantos actos, resoluciones, instrucciones, criterios técnicos, protocolos operativos y documentos de desarrollo resulten necesarios para la aplicación, interpretación, ejecución, gestión, control, funcionamiento y actualización operativa del presente Reglamento y del Servicio Público Municipal de Bicicletas Eléctricas de Pedaleo Asistido.
2. En particular, podrán aprobarse o actualizarse, dentro del marco previsto en este Reglamento y en la normativa aplicable, las condiciones de uso del servicio, instrucciones operativas, documentos de explotación, criterios técnicos, especificaciones funcionales, niveles de servicio, protocolos de

atención a las personas usuarias, medidas de seguridad, interoperabilidad, mantenimiento, redistribución, supervisión, gestión de incidencias y demás determinaciones necesarias para la adecuada prestación del servicio, sin perjuicio de lo que corresponda establecer en los pliegos, contratos, encargos, convenios u otros instrumentos jurídicos aplicables.