

D./D^a _____
_____ con DNI _____ y con domicilio en
Zaragoza, C/ _____
_____, y Código postal _____

EXPONE

Que presenté reclamación ante la oficina de atención al cliente de la empresa concesionaria AVANZA ZARAGOZA, S.A.U. He recibido respuesta a mi reclamación en la que se desestima mi pretensión. Se adjunta copia de la reclamación planteada y de la respuesta recibida.

Por ello, y de acuerdo a lo previsto en el artículo 24.6 del Reglamento de viajeros del servicio público de transporte urbano de viajeros por autobús de la ciudad de Zaragoza, presento la reclamación ante el Ayuntamiento de Zaragoza por los siguientes **HECHOS**:

Primero.- Que en fecha _____ adquirí un título de transporte _____ por un importe de _____ euros. Dicho abono tiene validez hasta el día _____

Segundo.- Primero.- El Comité de Empresa de AVANZA ZARAGOZA, S.A.U., empresa adjudicataria del servicio público urbano de transporte colectivo de viajeros de Zaragoza, ha llevado a cabo paros parciales desde el pasado 12 de abril de 2022 y convocado nuevos paros parciales en ejercicio del derecho reconocido por el artículo 28.2 de la Constitución Española, a partir **del 14 de noviembre de 2022 al 8 de enero de 2023**.

Los paros tienen las siguientes franjas horarias:

Lunes: de 7:00 – 9:00, 13:00 – 15:00, 18:00 – 20:00

Martes: de 7:15 – 9:15, 13:15 – 15:15, 18:15 – 20:15

Miércoles: 7:30 – 9:30, 13:30 – 15:30, 18:30 – 20:30

Jueves: de 7:00 – 9:00, 13:00 – 15:00, 18:00 – 20:00

Viernes: de 7:15 – 9:15, 13:15 – 15:15, 18:15 – 20:15

Segundo.- El Ayuntamiento de Zaragoza a lo largo de estos meses ha fijado los correspondientes servicio mínimos.

Actualmente, ha fijado unos **servicios mínimos de entre el 46,8% y el 60,2%** para los paros parciales convocados en el servicio público de transporte urbano de viajeros en autobús **del 14 de noviembre de 2022 al 8 de enero de 2023, de lunes a viernes** entre las franjas horarias de 7:00 a 9:30, de 13:00 a 15:30 y de 18:00 a 20:30 horas.

El decreto especifica que las expediciones que estén en marcha a la hora de inicio de los paros realizarán su **trayecto completo hasta el final de la línea**, permitiendo la subida y bajada de viajeros.

Por otra parte, el servicio para personas de movilidad reducida severa (**PMRS**) **mantendrá la prestación al 100%**.

Tercero.- De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de viajeros del servicio público de transporte urbano de viajeros por autobús de la ciudad de Zaragoza, el título de transporte da derecho al usuario a realizar un número ilimitado de viajes durante el periodo de validez del mismo, teniendo derecho a ser transportado en las condiciones de oferta de servicio establecidas y programadas con carácter general. La oferta de servicio establecida en el contrato suscrito entre el Ayuntamiento y la concesionaria fijaba unas condiciones de prestación del servicio muy diferentes a las fijadas con los servicios mínimos.

Cuarto.- Entiendo que la modificación unilateral de la oferta del servicio de transporte implica una compensación al usuario por la falta de prestación del servicio contratado. Esta compensación puede realizarse a través de una devolución de parte del importe abonado, un descuento en la siguiente renovación del título de transporte o una ampliación del plazo de vigencia del abono, **reclamando expresamente por los periodos comprendidos entre _____ y _____**.

Por todo lo expuesto,

SOLICITO que se tenga por presentada la presente reclamación.

En Zaragoza, a _____ de _____ .

Fdo.:

Ayuntamiento de Zaragoza

Servicio Administrativo de Servicios Públicos - Pza. del Pilar, 18, Planta 1

50071 - Zaragoza