



Consell Comarcal  
del Baix Llobregat

## REGLAMENT DEL SERVEI DE TRANSPORT ESCOLAR BAIX LLOBREGAT

---



Desembre 2016

## DISPOSICIONS GENERALS

---

### ARTICLE 1. OBJECTE

El present Reglament del servei de transport escolar col·lectiu –d'ara endavant, Reglament- té per objecte fixar un conjunt de pautes d'ús i de petició dels serveis escolars de transport per facilitar-ne la prestació i la utilització a totes les persones usuàries, d'acord amb el conveni de delegació de competències en matèria de transport i menjador escolar que el Consell Comarcal del Baix Llobregat – d'ara endavant, Consell Comarcal – té subscrit amb el departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

D'acord amb el conveni amb el Departament d'Ensenyament, el Consell Comarcal, per delegació de competències, assumeix en el seu àmbit territorial la gestió del servei escolar de transport assenyalat en l'article 1 del Decret 161/1996, de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de transport per tal de facilitar el desplaçament de l'alumnat en l'educació obligatòria.

### ARTICLE 2. FONAMENT LEGAL

#### Delegació de competències

El present Reglament es dicta en exercici de les facultats que confereix al Consell Comarcal del Baix Llobregat, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local; la refosa de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovada pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, i la refosa de la Llei sobre l'organització comarcal de Catalunya, aprovada pel Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre.

A banda del present reglament serà normativa aplicable al servei de transport escolar la normativa que a continuació es detalla. El servei de transport també està subjecte a la reglamentació sectorial específica vigent i a totes les altres normes tècniques, sanitàries, de seguretat i de salut laboral, d'higiene, de privacitat, etc. que li siguin d'aplicació.

#### Legislació reguladora del servei de transport

- Decret 161/1996, de 14 de maig, que regula el servei escolar de transport per facilitar el desplaçament de l'alumnat en l'educació obligatòria.
- Reial decret 443/2001, de 27 d'abril, sobre condicions de seguretat en el transport escolar i de menors.
- Reial decret 894/2002, de 30 d'agost, pel qual es modifica la disposició transitòria tercera del Reial decret 443/2001.

#### Legislació sobre els drets i deures dels usuaris

- Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació. Modificada en els articles 4, 5.5, 6, 7, 8, 25, 31, 56.1, 57 i 62 per la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació. Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació.
- Decret 266/1997, de 17 d'octubre, sobre els drets i deures dels usuaris dels centres de nivells no universitaris de Catalunya

#### Altres normes aplicables

- El plec de clàusules econòmiques i administratives particulars i el plec de condicions tècniques vigents per a la prestació del servei de transport escolar col·lectiu de la comarca del Baix Llobregat, que tenen caràcter contractual.

### ARTICLE 3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest reglament s'aplica a aquells/es alumnes dels centres docents públics i privats concertats d'educació primària i secundària obligatòria, així com als/a les alumnes de segon cicle d'educació infantil, de la comarca del Baix Llobregat i d'educació especial que siguin usuaris/es dels serveis escolars de transport que gestiona el Consell Comarcal per delegació de la Generalitat i, si escau, als/a les alumnes d'ensenyaments post-obligatoris amb les limitacions establertes en el present Reglament, així com als seus pares, tutors o representants legals.

També s'aplica als ens, òrgans o persones als quals s'ha encomanat la gestió material d'aquests serveis i al professorat i al personal no docent dels centres escolars, en la part que els afecti.

## ARTICLE 4. DEFINICIONS

### 4.1. Transport escolar

A l'efecte d'aquest Reglament s'entén per transport escolar el servei de transport adjudicat destinat a fer possible el desplaçament fins als centres docents dels usuaris/àries sota la condició de transport escolar del Reial decret 443/2001.

### 4.2. Gestor del servei

A l'efecte d'aquest Reglament s'entén per gestor del servei el Consell Comarcal com a ens responsable de la contractació i de l'òptima execució material del servei de transport.

### 4.3. Usuaris/es del servei de transport

D'acord amb l'article 1 del Decret 161/1996, de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de transport per facilitar el desplaçament dels/de les alumnes, es consideren usuaris/es d'aquest servei els/les alumnes d'educació obligatòria, i segon cicle d'educació infantil.

#### 4.3.1. Transport obligatori

Es refereix al desplaçament gratuït de l'alumnat d'educació obligatòria, quan s'hagin d'escolaritzar fora del seu municipi de residència en un centre públic, concertat o d'educació especial, proposat pel Departament d'Ensenyament.

#### 4.3.2. Transport no obligatori

Els/Les alumnes residents al mateix municipi on està ubicat el centre educatiu podran disposar, d'un servei de transport escolar col·lectiu gestionat pel Consell Comarcal i en les rutes existents, sempre d'acord amb les disposicions de gestió que s'aprovin per a cada nou curs escolar amb els Serveis Territorials d'Ensenyament del Baix Llobregat.

El Consell Comarcal, en funció de les consignacions pressupostàries existents, podrà facilitar un servei de transport escolar a alumnes d'ensenyaments obligatoris que s'hagin de desplaçar a centres docents del mateix municipi però distants del seu lloc de residència, tal com s'especifica en el punt 4.3.2. del present Reglament.

Les places vacants dels vehicles contractats es podran oferir a alumnes d'ensenyaments postobligatoris, sempre que no hi hagi coincidència horària amb altres mitjans de transport públics, i que realitzin un itinerari coincident amb el del servei de transport escolar. Per fer ús de servei caldrà presentar la sol·licitud corresponent i rebre el carnet de transport acreditatiu.

## ARTICLE 5 OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL

**5.1 El Consell Comarcal**, a fi de garantir la gestió del servei de transport escolar, i en funció de la naturalesa de cada servei, de la planificació escolar, dels itineraris autoritzats i de l'oferta de serveis existents, ha de procedir a la contractació del transport d'acord amb el que disposa el Decret 161/1996. Aquesta contractació, que s'ha de dur a terme d'acord amb el que preveu la legislació vigent, s'ha de fer mitjançant concurs públic i, en tot cas, es requerirà que les empreses de transport adjudicatàries sol·licitin i obtinguin la corresponent autorització de l'òrgan competent, segons escaigui, per a la realització de serveis de transport consolidats amb reiteració d'itinerari.

### 5.2 Assignació de recursos al servei

El Consell Comarcal, una vegada rebuts els criteris de gestió que per a cada curs escolar establerts pel Departament d'Ensenyament consultats els ajuntaments implicats, i tenint en compte les disponibilitats pressupostàries, ha d'assignar per a cada centre educatiu un nombre determinat de rutes, vehicles, serveis d'acompanyament, parades i horaris.

### 5.3 En relació amb la modalitat de prestació del servei

El Consell Comarcal establirà el servei de transport en les modalitats de servei col·lectiu o ajuts individuals de desplaçaments.

El Consell Comarcal, prèvia autorització dels Serveis Territorials d'Ensenyament, atorgarà els ajuts de desplaçament d'acord amb les partides consignades, i sol·licitarà la justificació de la despesa.

#### **5.4. En relació amb la planificació dels itineraris**

El Consell Comarcal ha de fixar els itineraris del servei de transport escolar en la modalitat col·lectiva de prestació del servei i ha d'establir els horaris d'arribada i de sortida del transport escolar d'acord amb l'inici i la finalització de l'horari lectiu. Ha de procurar que la durada del trajecte, tant a l'anada com a la tornada, no superi els 60 minuts.

El Consell Comarcal ha de comunicar a la Direcció dels Serveis Territorials d'Ensenyament els itineraris de transport escolar inclosos dins l'àmbit territorial en el qual té competència.

#### **5.5. En relació amb les parades del transport**

El Consell Comarcal, en coordinació amb els ajuntaments i amb les empreses de transport adjudicatàries de les diferents rutes, ha de determinar les parades que formen part del recorregut.

L'Ajuntament del municipi on es troba el centre educatiu ha de fixar una parada de transport a prop d'una entrada al recinte escolar i, si no és possible, ha de facilitar les mesures de seguretat i vigilància necessàries a l'inici i a la finalització de l'horari lectiu. Si l'establiment de la parada fa necessari el creuament de la via per part de l'alumnat, l'Ajuntament ha d'establir les senyalitzacions que garanteixin unes condicions de seguretat adequades.

#### **5.6. En relació amb el compliment de la normativa**

D'acord amb l'article 13 del Reial decret 443/2001, de 27 d'abril, el Consell Comarcal ha de vetllar pel compliment de la normativa aplicable en tot el que estigui relacionat amb el transport escolar i de menors.

### **ARTICLE 6. SOL·LICITUD DEL SERVEI DE TRANSPORT ESCOLAR**

#### **6.1 Sol·licitud de transport escolar**

Per accedir al servei és imprescindible realitzar la sol·licitud per part dels/ de les representants legals dels menors i presentar-la al centre docent en el període de pre-matricula o matricula, mitjançant el formulari de sol·licitud, que restarà disponible en la pàgina web del Consell Comarcal del Baix Llobregat. Els alumnes que siguin usuaris del servei hauran de confirmar al centre escolar la seva continuïtat per a cada curs escolar, i l'autorització per quedar-se sols a la parada si s'escau.

6.2 Els centres escolars hauran de mantenir la informació actualitzada dels alumnes en l'aplicatiu informàtic com a molt tard 6 dies hàbils des de la finalització del període de primer període de matricula.

El Consell Comarcal planificarà les rutes amb la informació disponible en aquest termini.

6.3 Si es produeix una demanda de places en determinats serveis i/o rutes de transport escolar no obligatori superior a l'oferta prevista, s'establirà una llista d'espera, prioritzant els criteris de tenir germans/es en el transport, i la distància al centre escolar.

#### **6.4 Incorporació d'alumnat.**

Començat el curs si es produeixen noves sol·licituds per fer ús del servei de transport escolar, el centre ho comunicarà al Consell Comarcal del Baix Llobregat. Quan s'autoritzi la seva incorporació es comunicarà al centre escolar el dia d'inici, ruta i parada per que li comuniqui a la família.

S'haurà de sol·licitar al Consell Comarcal la incorporació d'alumnes esporàdics temporals derivats d'intercanvis educatius i o programes educatius específics del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. El Consell Comarcal, prèvia autorització dels Serveis Territorials, ho autoritzarà i ho notificarà a l'empresa de transport.

### **ARTICLE 7. EN RELACIÓ AMB LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

#### **7.2. En relació amb els vehicles**

Els vehicles han de complir la legislació vigent.

El vehicle ha de seguir l'itinerari i l'horari establerts, i efectuar les parades únicament en els punts degudament autoritzats i senyalitzats.

En cas de retard significatiu, de més de 10 minuts, l'empresa de transport ha d'actuar d'acord amb el protocol recollit en l'Annex.

### **7.3. En relació als /les acompanyants**

El nombre d'acompanyants ha de ser, com a mínim, d'un/una per vehicle i, en cas d'alumnes amb necessitats educatives especials derivades de disminucions greus o permanents, el nombre ha de ser d'un/una per cada 15 usuaris, llevat dels casos autoritzats pels Serveis Territorials, que podran ser inferior, atenent a les necessitats de l'alumnat.

Abans de l'inici del curs escolar, l'empresa contractada per a la prestació del servei de transport ha de facilitar al centre educatiu el nom de l'interlocutor per al servei d'acompanyament i el telèfon de contacte.

Tota comunicació amb el centre escolar ha de ser posada en coneixement del Consell Comarcal, gestor del servei i responsable únic de l'aprovació d'ajustaments o canvis en la seva prestació. L'acompanyant haurà de:

- Controlar l'assistència diària d'anada i tornada. Així mateix, el Consell Comarcal i/o l'empresa de transport podran facilitar altres eines complementàries que facilitin aquesta feina. La única llista vàlida serà l'autoritzada que estarà a l'aplicatiu informàtic.
- Vetllar en tot moment perquè el servei es faci en ordre i això garanteixi la seguretat dels/de les alumnes, i tots els/les alumnes estiguin asseguts abans d'emprendre la marxa i portin els cinturons de seguretat cordats.
- Baixar del vehicle per atendre els/les alumnes quan pugin al vehicle i en baixin, sempre per la porta més propera al conductor.
- Assignar a cada alumne/a un lloc dins del vehicle i podrà fer-hi canvis en tot moment si ho considera oportú per al bon funcionament del servei.
- Vetllar per que els/les alumnes entrin al recinte escolar. En acabar el trajecte de tornada, l'acompanyant s'assegurarà que els/les usuaris/es quedin sota la responsabilitat dels seus pares o tutors, tret dels alumnes que estiguin autoritzats pels seus pares o tutors a quedar-se sols a les parades.

En cas que es produeixi qualsevol incidència, s'ha de comunicar a l'empresa perquè aquesta informi per escrit el Consell Comarcal i el centre docent.

## **ARTICLE 8. USUARIS/ÀRIES DEL SERVEI**

### **8.1. Condicions generals d'accés**

El servei de transport s'estableix, únicament, per als/a les usuaris/es esmentats/des en el punt 4.3 d'aquest reglament.

### **8.2. Carnet del transport escolar**

Els usuaris del transport han de portar el carnet de transport, personal i intransferible, que s'ha d'exigir com a document identificatiu de l'usuari/a durant la prestació del servei de transport. El carnet es genera automàticament a l'aplicatiu de gestió de transport escolar, un cop l'alumne ha estat validat, i el centre educatiu el facilita als usuaris/àries.

### **8.3. En relació amb l'assignació de plaça**

L'assignació de places en el servei de transport escolar col·lectiu s'ha de dur a terme entre aquelles sol·licituds presentades en el termini i en la forma adequada, i d'acord amb les places disponibles.

### **8.4 En relació amb l'horari**

Els/Les usuaris/es del servei de transport tenen dret a un únic trajecte diari en el sentit d'anada i un únic en el de tornada, d'acord amb l'inici i la finalització de l'horari lectiu.

### **8.5. En relació amb la parada de transport**

Els usuaris/es de transport escolar tindran assignada una parada determinada i degudament autoritzada. Cada usuari/a té dret a l'assignació d'un seient o una plaça de cadira de rodes.

Un alumne/a només podrà fer ús de dues parades diferents en supòsits excepcionals i degudament justificats per sentència judicial o similar relatius a la custòdia.

Els usuaris/es requereixen realitzar un canvi de ruta o de parada, ho hauran de fer de forma justificada al centre escolar qui ho haurà de demanar al Consell Comarcal. El Consell Comarcal, podrà autoritzar o no el canvi demanat.

### **8.6 En relació amb la utilització del servei**

Els/Les usuaris/es han d'utilitzar el servei de transport de forma habitual i continuada. La utilització irregular del servei sense justificació podrà comportar, previ advertiment, la pèrdua del dret a utilitzar el servei de transport escolar.

### **8.7 En relació amb el pagament del preu.**

Els usuaris/es del servei de transport escolar no obligatori assenyalats en l'apartat 4.3.2 d'aquest Reglament, tret de les exempcions que pugui establir el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i el Consell Comarcal, hauran d'abonar l'import del preu que es determini per a cada curs escolar. Es podran establir reduccions per 2ns o més germans que també utilitzen el servei de transport escolar.

La manca de pagament en el terminis fixats sense justificació, i tret dels casos d'exempció, podrà suposar la pèrdua del dret d'utilització del servei.

En cas que els/les usuaris/es no utilitzin el servei de transport en tots dos viatges, d'anada i tornada, no hi haurà una reducció en el pagament del preu que dona dret al servei no obligatori, a excepció dels alumnes d'educació especial d'escolarització compartida. El fet de causar baixa, renunciar o perdre el dret d'ús del servei no significa en cap cas el retorn del preu abonat.

### **8.8 En relació amb el comportament**

Els/les usuaris/es han de respectar el personal amb qui comparteixen el servei i seguir les instruccions de les acompanyants i/o conductor/a.

Han de seguir la normativa relativa a la prohibició de menjar, beure i fumar, han de respectar tots els elements del vehicle i han de mantenir una actitud correcta que garanteixi l'ordre i, per tant, la seguretat durant el trajecte. Els pares o tutors seran responsables dels danys que els alumnes menors d'edat puguin produir.

### **8.9 En relació amb la baixa del servei.**

Els/les usuaris/es que deixin d'utilitzar el servei hauran de presentar la baixa del servei al centre escolar, qui ho notificarà al Consell Comarcal.

## **ARTICLE 9. EN RELACIÓ ALS CENTRES EDUCATIUS**

Tots els membres de la comunitat escolar a què fa referència l'article 3 manifesten la voluntat de col·laborar en l'assoliment de l'objecte d'aquest reglament.

### **9.1. En relació amb la informació.**

Amb anterioritat a l'inici del curs escolar, el centre docent podrà consultar la informació en relació amb l'assignació de servei de transport escolar i amb les seves rutes, les parades i els horaris, mitjançant l'aplicatiu informàtic.

### **9.2. En relació amb la participació**

La Direcció del centre, en els casos que es consideri adient, podrà fer una proposta al Consell Comarcal per distribuir els/les alumnes a l'interior dels vehicles, per organitzar el servei a les entrades i sortides i per a qualsevol altre aspecte adreçat a la millora de la gestió del servei.

En relació amb les eventuais queixes i els suggeriments i les propostes sobre el servei de transport escolar, el centre educatiu s'ha d'adreçar mitjançant comunicació escrita al Consell Comarcal.

### **9.3. En relació amb l'atenció als/a les alumnes**

El centre educatiu ha de designar una persona del centre com a responsable del servei de transport i de les gestions que se'n deriven del funcionament diari amb les acompanyants. També serà la interlocutora del Consell Comarcal a efectes de gestió d'aquest servei.

Per al cas que, per qualsevol motiu, l'arribada o la sortida dels vehicles no coincideixi amb l'horari lectiu, el Consell Escolar del centre ha de tenir aprovades les mesures adequades perquè els/les alumnes usuaris/es del transport escolar no restin desatesos/es si el servei s'avança o s'endarrereix.

### **9.4. En relació amb l'horari**

Llevat de casos excepcionals, entre la finalització de les classes i la sortida dels vehicles no han de passar més de 10 minuts. El centre ha de programar les activitats que es portin a terme sense que incideixin en l'horari del servei.

Per a qualsevol canvi en relació amb l'horari, el calendari o la prestació del servei, el centre ha de fer una proposta escrita al Consell Comarcal qui valorarà l'ajustament o canvi sol·licitat.

## **ARTICLE 10. CONSTITUCIÓ DE LES COMISSIONS DE SEGUIMENT DEL SERVEI**

### **10.1 En relació amb la constitució**

Es mantindrà la comissió de seguiment del servei de transport escolar a cada municipi de la comarca que compti amb servei de transport escolar i estarà formada per representants de l'Ajuntament del municipi, dels Serveis Territorials d'Ensenyament i del Consell Comarcal.

### **10.2. En relació amb les funcions**

Cada comissió ha de fer una valoració del funcionament del servei de transport i proposar les millores que consideri necessàries i oportunes.

### **10.3. En relació amb les convocatòries de reunió**

Cada comissió s'ha de reunir com a mínim un cop cada nou curs escolar, a proposta del Consell Comarcal i/o dels Serveis Territorials d'Ensenyament del Baix Llobregat.

## **ARTICLE 11. RÈGIM DISCIPLINARI**

### **12.1. En relació amb el comportament**

Les incidències per comportament inadequat dels/de les usuaris/es seran considerades faltes contra la convivència, de la mateixa manera que si s'haguessin produït al recinte escolar, i poden ser sancionades d'acord amb el que preveu la legislació vigent sobre drets i deures dels/de les alumnes, i els reglaments de centre.

En cas que un/una alumne/a es comporti de manera no adequada, l'acompanyant o el/la conductor/a ha d'informar el Consell Comarcal, i serà aplicable allò estipulat en el reglament de centre, acordat conjuntament amb la Direcció de l'escola.

## **DISPOSICIONS**

1. L'òrgan competent del Consell Comarcal podrà aprovar les disposicions de gestió del servei de transport escolar que complementin el present Reglament.
2. Les disposicions de gestió del servei de transport escolar col·lectiu queden subjectes a la signatura de l'addenda d'actualització econòmica per a cada nou curs escolar del conveni vigent formalitzat entre el Departament d'Ensenyament i el Consell Comarcal, per a la delegació de competències quant a la gestió del servei de transport escolar i altres prestacions en matèria d'ensenyament.
3. Es faculta la Presidència a desplegar les pautes necessàries per aplicar les diferents disposicions del present Reglament.
4. El present Reglament entrarà en vigor a partir de l'endemà de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

Aquest Reglament ha estat publicat íntegrament al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de data 10 de febrer de 2017.

## PROTOCOL D'ACTUACIÓ I COMUNICACIÓ EN CAS D'INCIDÈNCIES

---

### 1. En cas d'indisposició dels/de les usuaris/es

L'acompanyant ha de tenir cura d'aquells/es usuaris que pateixin alguna indisposició i ha d'avisar la família, el centre educatiu i, si escau, els serveis d'urgència.

Posteriorment, i per escrit, l'empresa de transport posarà el fet i les actuacions realitzades en coneixement del Consell Comarcal i del centre educatiu.

### 2. En cas de retard significatiu del servei

2.1. Si es produeix un retard superior a 10 minuts en el servei d'anada a l'escola, l'acompanyant de transport ha d'avisar del fet al centre docent.

Si el retard es dona des del començament de la ruta, o en les primeres parades també serà necessari informar del retard a les famílies de les parades afectades.

2.2. Si es produeix un retard superior a 10 minuts en el servei d'anada a l'escola a recollir els alumnes, o en el trajecte de tornada a casa, l'acompanyant de transport avisarà al centre i a les famílies de la incidència respectivament.

Posteriorment, i per escrit, l'empresa de transport posarà els fets i les actuacions realitzades en coneixement del Consell Comarcal i del centre educatiu.

### 3. En cas de no recollida de l'alumne/a a la parada en el trajecte de tornada.

3.1. Si es produeix aquesta incidència, l'alumne/a continuarà el viatge fins a la fi de la ruta, i mentrestant l'acompanyant intentarà localitzar telefònicament als representants legals. Si en arribar a la finalització de la ruta no han passat a buscar el menor, l'acompanyat el posarà a disposició dels cossos de seguretat -Policia Local o Mossos d'Esquadra- del darrer municipi de la ruta.

Posteriorment, i per escrit, l'empresa de transport posarà el fet i les actuacions realitzades en coneixement del Consell Comarcal i del centre educatiu.

### 4. En cas d'avaría del vehicle

4.1. El conductor ha d'avisar l'empresa de transport per tal de solucionar l'avaría o bé per continuar el servei amb un vehicle suplent.

4.2. L'acompanyant ha d'informar del retard en el servei d'acord amb el protocol d'incidència número 2.

### 5. En cas d'accident

5.1. El/La conductor/a o l'acompanyant ha de trucar a un dels telèfons d'emergències següents:

**112 Emergències (general) / 061 Emergències mèdiques**

5.2. L'acompanyant de transport o el/la conductor/a ha de tenir cura dels/de les usuaris/es mentre espera l'arribada de les assistències.

Posteriorment, i per escrit, l'empresa de transport posarà el fet i les actuacions realitzades en coneixement del Consell Comarcal i del centre educatiu.

### 6. En cas de risc per condicions atmosfèriques adverses.

Si la suspensió del transport escolar es determina pel Departament d'Interior o similar s'aplicarà d'immediat, i s'informarà mitjançant la pàgina web del Consell Comarcal del Baix Llobregat.

6.1 Si el servei es suspèn amb els/les usuaris/es dins del vehicle, en el trajecte d'anada i/o tornada es seguiran les iniciacions dels cossos de seguretat i protecció civil, i es comunicarà a les famílies i centres escolars.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS SOBRE EL SERVEI DE TRANSPORT

---

### 1. Gestió de queixes i suggeriments

1.1. Les famílies usuàries i centres escolars poden fer arribar, mitjançant comunicació escrita, qualsevol queixa, suggeriment o incidència en el servei de transport escolar.

1.2. El Consell Comarcal ha de portar a terme les gestions que consideri oportunes per tal de resoldre la queixa o la incidència, o bé valorar la viabilitat del suggeriment rebut.