

REGLAMENTO DE VIAJEROS DE LA “EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES URBANOS DE GIJÓN SA” (EMTUSA)

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

El presente Reglamento regula las condiciones generales de utilización de los servicios de transporte urbano que efectúa la “Empresa Municipal de Transportes Urbanos de Gijón SA”, en adelante Empresa. Asimismo, regula los derechos y obligaciones de los usuarios de dicho transporte y deberá ser observado por la Empresa, por sus empleados y por los usuarios, junto con las demás disposiciones de carácter general que sean de aplicación.

CAPITULO II

Títulos de Transporte

Artículo 2. *Obligación de portar título válido de transporte.*

Todo viajero deberá estar provisto, desde el inicio de su viaje, de un título de transporte válido, que deberá someter al control de entrada en el vehículo, de acuerdo con sus características, y conservar a disposición de los empleados de la Empresa que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto, hasta descender del autobús en la parada de destino. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años..

Artículo 3. *Validez y utilización de los títulos de transporte.*

1. Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados para su utilización en los vehículos de la Empresa y figuren en el vigente cuadro tarifario.

2. Si la tarjeta no funcionase y el usuario no contase en ese momento con dinero en efectivo para abonar el billete ordinario, podrá optar por entregar al conductor su tarjeta en depósito o bien descender del vehículo.

Artículo 4. *Adquisición del billete.*

En el caso de adquisición del billete el viajero deberá abonar con moneda fraccionaria el importe exacto de la tarifa vigente; no obstante la Empresa adoptará las medidas necesarias para que su personal pueda realizar la devolución de moneda, siempre y cuando la entregada como pago por el usuario sea como máximo de 10 euros.

Artículo 5. *Comprobación del título de transporte.*

El viajero deberá comprobar en el momento de su adquisición que el título de transporte adquirido a bordo del autobús es el adecuado, y, en su caso, que la devolución de moneda recibida es la correcta. En el supuesto de utilización de títulos de prepago, el viajero vendrá obligado a validar el título en los equipos de cancelación dispuestos al efecto a bordo de los vehículos y a comprobar, en su caso, que la cancelación u operación de control ha sido realizada correctamente.

CAPÍTULO III

Derechos y obligaciones

SECCIÓN 1ª DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Artículo 6. *Derechos.*

1. Los viajeros, como destinatarios de los servicios de transporte urbano prestados por la Empresa, serán titulares de los derechos establecidos por todas y cada una de las disposiciones vigentes dictadas con carácter general en materia de transportes y específicamente de los establecidos en este capítulo así como los que resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.

2. En especial, los viajeros tendrán los siguientes derechos:

- a) A ser transportado con el solo requisito de portar un título de transporte válido, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento y conforme a las tarifas vigentes.
- b) A disponer libremente de los asientos vacíos del vehículo sin preferencia alguna y por orden de llegada, salvo expresa indicación de reserva especial para personas con movilidad reducida. Los asientos ^{personas movilidad reducida} PMR estarán identificados con un color diferente a los del resto del vehículo y/o con un pictograma situado en la pared lateral perpendicular al asiento (mujer embarazada, persona con muletas, persona con bastón). Las personas con movilidad reducida podrán utilizarlos preferentemente al resto de viajeros y, entre ellos, por orden de llegada
- c) A acceder al autobús por la puerta central del autobús si son usuarios en silla de ruedas, sin necesidad de cancelar tarjeta ni de pagar el billete ordinario, ni de mostrar ninguna acreditación. Estos usuarios tendrán prioridad sobre los carritos de bebé para ocupar el espacio que se les reserva en la plataforma central del vehículo cuando coincidan en una misma parada.
- d) A acceder al autobús con carrito de bebé gemelar o doble sin plegar por la puerta central del vehículo, con un máximo de dos unidades por vehículo.
- X e) A acceder al autobús con carrito de bebé sin plegar por la puerta delantera del vehículo, con un máximo de dos unidades por vehículo.
- f) A recibir un trato correcto por parte del personal de la Empresa, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.
- g) A solicitar y obtener en los puntos que se determinan en el artículo 22 del presente Reglamento hojas de reclamaciones, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio.
- h) A efectuar reclamaciones ante la Empresa, sin perjuicio de la posibilidad de utilización de otras vías, y a recibir contestación a aquéllas en el plazo de un mes desde su presentación.
- i) A ser informado sobre las características de prestación del servicio de transporte, en los términos previstos en el artículo 9.
- j) A que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en las debidas condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- k) A estar amparado por los seguros obligatorios afectos a la circulación de vehículos de transporte urbano.
- l) A obtener el reintegro del importe del viaje, en los términos del artículo 21.

- m) A viajar con pequeños animales domésticos de compañía, siempre bajo la custodia del viajero que los lleve, y cumpliendo con las condiciones higiénico sanitarias y de seguridad previstas en la legislación vigente, debidamente controlados y acondicionados en receptáculo cerrado.
- n) A viajar con perros guía para en el caso de ser discapacitado visual, sin necesidad de mostrar ningún tipo de acreditación.
- ñ) A portar equipajes o efectos a excepción de los que por su tamaño, clase, forma y calidad supongan un riesgo para el resto de viajeros, o deterioro fundamental de la calidad del servicio. Se fija un tamaño máximo de la maleta o bulto de 1,50 x 0,80 metros. ~~x~~ 0,60
- o) A un ambiente sin contaminación acústica, sin perjuicio de la información emitida por la empresa a través de los equipos que para tal fin estén instalados a bordo de los autobuses.

3. Los viajeros tendrán el derecho genérico a ser transportados en las condiciones de oferta de servicio establecidas, en vehículos que cumplan las normas de homologación correspondientes, y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.

SECCIÓN 2ª OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

Artículo 7. Obligaciones generales.

1. Será obligación principal de los viajeros la observancia de todas y cada una de las disposiciones del presente Reglamento que les afecten. Además deberán atender las indicaciones que, sobre el servicio y sus incidencias, realicen los empleados de la Empresa, los cuales están facultados para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

2. Los viajeros se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los demás viajeros o la del conductor, así como de aquellos otros comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para los viajeros o para los empleados de la Empresa. Igualmente, quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o de cualquier forma perjudiquen el patrimonio de la Empresa. En todo caso se entenderá que el responsable del vehículo es su conductor, cuyas instrucciones deberán ser observadas por los viajeros.

Artículo 8. Obligaciones específicas.

Serán además obligaciones de los viajeros:

- a) Portar título de transporte válido sometido a control de entrada en los términos establecidos en este Reglamento, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición de los empleados de la Empresa.
- b) Solicitar con antelación suficiente la parada del vehículo para ascender o descender del mismo, , respetando para subir al autobús el turno que le corresponda según el orden de llegada a la parada, absteniéndose de ascender cuando haya sido advertido por el conductor de que el vehículo está completo.
- c) Acceder al autobús por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de descenso, salvo que la Empresa tenga establecido lo contrario.
- d) Descender del vehículo por las puertas destinadas al efecto y en todo caso en las paradas de final de trayecto.
- e) No llevar bultos o efectos que por su tamaño, clase, forma y calidad, no puedan ser llevados por sus portadores sin restar espacio que deba ser utilizado para el tránsito u ocupado por los viajeros, y sobre todo sin que molesten a éstos ni ensucien los vehículos o despidan olores desagradables.
- f) Respetar las reservas de asiento para personas de movilidad reducida.
- g) En caso de acceder al autobús con carrito de bebé, a que éste ocupe el espacio destinado para tal fin en la plataforma central del autobús, debiendo ir sujeto con las fijaciones y sistemas de seguridad disponibles. Será responsabilidad del viajero la seguridad del bebé, para lo que se recomienda realizar el viaje sentado en dirección contraria a la marcha con el bebé en brazos
- h) En caso de acceder al autobús en silla de ruedas, a ocupar el espacio destinado para tal fin en la plataforma central del autobús, e ir sujeto con las fijaciones y sistemas de seguridad disponibles
 - i) No obstaculizar la circulación de los demás viajeros en el interior de los vehículos.
 - j) Tratar a los vehículos con el mayor cuidado, absteniéndose de manipular, sin causa justificada, cualquier dispositivo, en

particular los de seguridad y socorro instalados en el vehículo para utilizar en caso de emergencia.

- k) No escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los vehículos. No tirar o arrojar desperdicios.
- l) No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- m) Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con los restantes viajeros o con los empleados de la Empresa.
- n) Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- ñ) No fumar, ni consumir bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- o) Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
- p) No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- q) No utilizar radios ni aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto a los demás usuarios.
- r) No viajar en los sitios no habilitados para ello.
- s) Cualquier otra que resulte de lo dispuesto en el presente Reglamento.

SECCIÓN 3ª OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Artículo 9. Información.

La Empresa se ocupará de que los usuarios sean informados sobre las características de prestación del servicio de transporte, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada mediante los procedimientos que en cada momento se articulen.

Artículo 10. Paradas.

En las paradas figurará el horario diario de inicio del primer y último viaje en cada cabecera de línea, expresado en horas y minutos, así como el número de línea y de trayecto.

En función de las características del servicio, la Empresa ampliará progresivamente y actualizará esta información con planos de la red o con cualquier otro tipo de información adicional, recabando la colaboración del Ayuntamiento, en el ámbito de sus competencias.

Artículo 11. Vehículos.

En los vehículos figurarán expuestas las tarifas vigentes en cada momento, con los precios y condiciones de su uso, además de un extracto de las disposiciones de este Reglamento. Asimismo los vehículos portarán tanto en su exterior como en su interior los elementos de identificación que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 12. Cambio de tarifas.

Cuando se autorice un cambio de tarifas por modificación de los precios, de los tipos de títulos o de sus condiciones de utilización, se anunciará a los usuarios con una antelación mínima de cinco días.

Artículo 13. Modificación o suspensión del servicio.

Las modificaciones o suspensiones del servicio de carácter sustancial deberán ser puestas en conocimiento de los usuarios con la mayor antelación posible.. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia y la Empresa adoptará las medidas convenientes para que aquella información sea conocida por los usuarios afectados.

Artículo 14. Condiciones de seguridad e higiene.

Tanto los vehículos como las instalaciones fijas a disposición de los usuarios que sean propiedad de la Empresa se deberán mantener en buen estado, de tal forma que su utilización se produzca en las debidas condiciones de seguridad e higiene.

Artículo 15. Limpieza de los vehículos.

Los vehículos, antes de su entrada en servicio, serán objeto de las limpiezas periódicas necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior;

de igual modo, se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por la normativa vigente.

Artículo 16. Seguridad de los vehículos.

Los vehículos afectos a los servicios contarán con la necesaria homologación, habrán de encontrarse en correcto estado de funcionamiento y estar al corriente del cumplimiento de las inspecciones técnicas obligatorias.

Artículo 17. Conducción de los vehículos.

Los conductores de los vehículos deberán conducir éstos con exacta observancia de lo dispuesto en el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en sus Reglamentos de desarrollo y en el Código de Circulación o normas que lo sustituyan.

Artículo 18. Obligaciones de los empleados.

1. Los empleados de la Empresa mantendrán en todo momento un trato correcto con los viajeros, atendiendo con amabilidad y corrección las peticiones de ayuda, de información o de reclamación que les sean solicitadas.
2. Los empleados prestarán atención al cumplimiento íntegro de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación de la Empresa hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto a los viajeros resulten de su normativa interna.

Artículo 19. Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.

1. La empresa estará obligada al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en los transportes públicos, contenida en el título II, capítulo III, sección I, de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, y en los reglamentos que la desarrollen, observándose dichas disposiciones en los vehículos de nueva adquisición.

Artículo 20. Daños a los viajeros.

1. La Empresa tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales imputables a la Empresa que se produzcan a los viajeros, salvo en caso de responsabilidad del perjudicado o de tercero.
2. Cuando se produzcan daños personales o materiales a los viajeros en el interior de los vehículos, aquéllos deberán comunicar preceptiva e inmediatamente tal circunstancia a los conductores de los vehículos. Para que sea exigible la reparación o indemnización deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto.

Artículo 21. Devolución del importe del billete.

1. Cuando se produzca suspensión o interrupción del servicio, la Empresa vendrá obligada, según se establece en el artículo 6.I), a devolver el importe del billete.

Para hacer uso del derecho a devolución, los viajeros que renuncien a seguir viaje deberán presentar un título de transporte válido, sometido al control de entrada correspondiente.

2. La devolución deberá solicitarse presentando el billete firmado por el conductor/a en un plazo máximo de siete días después de producirse la anomalía, en el Servicio de Atención al Cliente que deberá tramitar la reclamación. La devolución, cuando proceda, se efectuará en las oficinas de la Empresa y consistirá en el pago del importe o valor de un viaje del título de transporte de que sea portador.
3. No procederá el derecho a devolución cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea.
4. A los efectos de este artículo, no se entenderá suspensión o interrupción del servicio de la desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la Empresa.

Artículo 22. Libro de Reclamaciones.

1. La Empresa pondrá a disposición de los viajeros que lo soliciten Libros de Reclamaciones en el Servicio de Atención al Cliente, donde los viajeros podrán exponer las procedentes reclamaciones siempre que acrediten su condición de viajero mediante la exhibición del título de viaje e identificándose mediante su Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en vigor. Dichos libros constarán de hojas de reclamaciones numeradas correlativamente con las copias necesarias que garanticen la correcta tramitación de la reclamación, figurando en las mismas detalladamente tanto las instrucciones de cumplimentación como las de tramitación de las reclamaciones.

Se establecerán fórmulas, en la tramitación de las reclamaciones, que garanticen la celeridad de la resolución.

CAPITULO IV

Infracciones y sanciones

Artículo 23. Infracciones.

Constituyen infracciones al presente Reglamento el incumplimiento de las obligaciones y de las prohibiciones por parte de los usuarios previstos en el mismo.

Las infracciones se clasificarán en muy graves, graves y leves.

1. Serán muy graves las infracciones que supongan:

- a) Una perturbación relevante de la convivencia que afecte de manera grave, inmediata y directa a la tranquilidad o al ejercicio de derechos legítimos de otras personas, bien al normal desarrollo del servicio, a la salubridad u ornato públicos, siempre que se trate de conductas no subsumibles en los tipos previstos en el Capítulo IV de la Ley 1/1992, de 21 de febrero, de Protección de la Seguridad Ciudadana.
- b) El impedimento del uso del servicio por las personas con derecho a su utilización.

- c) El impedimento o la grave y relevante obstrucción al normal funcionamiento del servicio.
 - d) Los actos de deterioro grave y relevante de equipamientos, infraestructuras, instalaciones o elementos del servicio.
 - e) El impedimento del uso del espacio público por las personas con derecho a su utilización.
2. Las demás infracciones se clasificarán en graves y leves, de acuerdo con los siguientes criterios.
- a) La intensidad de la perturbación ocasionada en la tranquilidad o en el pacífico ejercicio de los derechos de otras personas o actividades.
 - b) La intensidad de la perturbación causada a la salubridad u ornato públicos.
 - c) La intensidad de la perturbación ocasionada en el uso del servicio o del espacio público por parte de las personas con derecho a utilizarlos.
 - d) La intensidad de la perturbación ocasionada en el normal funcionamiento del servicio.
 - e) La intensidad de los daños ocasionados a los equipamientos, infraestructuras, instalaciones o elementos del servicio o del espacio público destinado al mismo.

Artículo 24. Sanciones.

Las sanciones por infracción del presente Reglamento se ajustarán a las siguientes cuantías:

Infracciones muy graves: hasta 3.000 euros.

Infracciones graves: hasta 1.000 euros.

Infracciones leves: hasta 300 euros.

Artículo 25. Competencia y procedimiento.

El órgano competente para acordar la incoación y resolver los procedimientos sancionadores previstos en este Reglamento es la Junta de Gobierno Local o Concejal en quien delegue.

El procedimiento para la imposición de las sanciones se ajustará a lo establecido en el Real Decreto 1328/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Artículo 26. *Pérdida de derechos.*

El uso fraudulento del título de transporte por persona diferente a su titular, salvo que medie denuncia por robo o pérdida, conllevará la retirada del mismo por parte del personal de la Empresa autorizado, aplicándose las siguientes medidas:

- Tarifas bus: El titular recibirá un apercibimiento por la infracción.
- Abono mensual: El titular perderá la validez de su abono mensual, así como el derecho a utilizar su tarjeta para el pago del autobús durante 30 días a contar desde la fecha de retirada de la misma.
- Abono semestral: El titular perderá la validez de su abono semestral, así como el derecho a utilizar su tarjeta para el pago del autobús durante 6 meses a contar desde la fecha de retirada de la misma.
- Abono anual: El titular perderá la validez de su abono anual, así como el derecho a utilizar su tarjeta para el pago del autobús durante un año a contar desde la fecha de retirada de la misma.

En todo caso, el titular de la tarjeta, una vez desactivada para el pago, podrá inmediatamente reclamar la devolución de la misma en las oficinas de la Empresa.

- Tarifa menor de 26 años, mayor de 65 años y gratuita menor de 13 años: El titular perderá el derecho a utilizar su tarjeta para el pago del autobús por un período de un año.
- Tarifa social reducida y social gratuita: El titular perderá el derecho a la bonificación concedida para el pago del autobús por un período de un año, pasando a tener tarifa bus hasta la fecha de término de dicho período.

En estos dos últimos casos el titular de la tarjeta, una vez desactivada para el pago, podrá inmediatamente reclamar la devolución de la misma en las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento.

Con respecto a todas las medidas anteriormente señaladas, los afectados podrán presentar cuantas alegaciones estimen oportunas en defensa de sus derechos, que serán valoradas en orden a ratificar o levantar la medida adoptada la cual se notificará al usuario.

Disposición derogatoria

A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento quedan derogadas las disposiciones del Ayuntamiento de Gijón que se opongan, contradigan o resulten incompatibles con el mismo y, en particular, el Reglamento de la prestación del Servicio de Transportes Urbanos del Ayuntamiento de Gijón de 14 de diciembre de 2001 (Boletín Oficial del Principado de Asturias de 23 de enero de 2002).

Disposición transitoria

Respecto a las actuaciones iniciadas antes de la entrada en vigor del presente Reglamento, éstas se regirán por el Reglamento anterior de 14 de diciembre de 2001 (Boletín Oficial del Principado de Asturias de 23 de enero de 2002).

Disposición final

1. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, la publicación y entrada en vigor del Reglamento se producirá de la siguiente forma:
 - a) El acuerdo de aprobación definitiva del presente Reglamento se comunicará a las Administraciones del Estado y de la Comunidad Autónoma .
 - b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y el reglamento se publicarán en el Boletín Oficial del Principado de Asturias.
 - d) El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el mencionado Boletín Oficial.
2. El acuerdo de aprobación definitiva y el Reglamento se publicarán además en el Boletín Municipal del Ayuntamiento de Gijón.