

II - ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA

AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

Aprobación definitiva de la modificación del reglamento para la prestación del servicio público de transporte urbano colectivo de Vitoria-Gasteiz

Acordada en sesión ordinaria del pleno del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de 17 de noviembre de 2023 la aprobación definitiva de la modificación del Reglamento para la prestación del servicio público de transporte urbano colectivo de Vitoria-Gasteiz, procede la publicación del texto íntegro en el BOTHA, conforme establece el artículo 70.2 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local 7/1985, como requisito para su entrada en vigor.

En Vitoria-Gasteiz, a 29 de diciembre de 2023

La Alcaldesa

MAIDER ETXEBARRIA GARCIA

REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO
COLECTIVO DE VITORIA-GASTEIZ

INDICE

TITULO PRIMERO:

- CAPITULO I: NORMAS GENERALES

TITULO SEGUNDO:

- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO
 - CAPITULO I:
 - Sección 1ª: Trazado
 - Sección 2ª: Paradas
 - Sección 3ª: Tarifas
 - Sección 4ª: Billetes
 - Sección 5ª: Horario
 - CAPITULO II: Servicios no regulares
 - CAPITULO III: De los vehículos
 - Sección 1ª: De los vehículos en general
 - Sección 2ª: Interior del vehículo
 - CAPITULO IV: Instalaciones fijas

TITULO TERCERO: PERSONAL DEL SERVICIO

- CAPITULO I: NORMAS GENERALES
- CAPITULO II:
 - Jefatura de tráfico
 - Personal de inspección
- CAPITULO III:
 - Personal de conducción

TITULO CUARTO: VIAJE EN LOS VEHÍCULOS DE LA EMPRESA

- CAPITULO I: DERECHOS Y OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PERSONAS USUARIAS
- CAPITULO II: VIAJES GRATUITOS EN LOS VEHÍCULOS DE LA EMPRESA

TITULO QUINTO: RECLAMACIONES Y ESCRITOS

TITULO SEXTO: REGIMEN DISCIPLINARIO

DISPOSICIONES FINALES

TITULO PRIMERO

CAPITULO I

NORMAS GENERALES

ARTICULO 1

El Excelentísimo Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz asume, en Régimen de Monopolio, la prestación del SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD.

El servicio se gestiona directamente por el Ayuntamiento en forma de Sociedad mercantil, con Capital Social íntegramente municipal, a cuyo efecto tiene constituida la entidad EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES URBANOS DE VITORIA, S.A. (TUVISA).

ARTICULO 2

El servicio urbano es de carácter público, por lo que tendrán derecho a su utilización cuantas personas lo deseen sin otra limitación que las condiciones y obligaciones que para la persona usuaria señale el presente Reglamento y la legislación vigente en la materia.

ARTICULO 3

El presente reglamento tiene por objeto regular la prestación del servicio y las relaciones entre las personas usuarias y la empresa; situación, derechos y deberes de aquéllas.

ARTICULO 4

Este Reglamento será de aplicación a todas las personas usuarias y al personal de TUVISA.

TITULO SEGUNDO

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

CAPITULO I

Sección 1ª. Trazado

ARTICULO 5

El servicio de Transporte Urbano prestado por TUVISA ajustará su trazado, en cada momento, a los proyectos técnicos previamente aprobados por el Consejo de Administración de TUVISA.

ARTICULO 6

La red de líneas responderá en todo momento, previos los estudios técnicos correspondientes, a la demanda de las personas usuarias, recursos técnicos y económicos disponibles y criterios sociales que el Ayuntamiento determine.

Una vez aprobada cualquier modificación, se dará a la misma la máxima difusión posible por medio de los medios disponibles que sean oportunos, con la antelación suficiente y para general conocimiento.

ARTICULO 7

Las sugerencias de la ciudadanía o asociaciones sobre cambio en la estructura de la red, se presentarán en las oficinas de TUVISA o en el registro del Ayuntamiento que las remitirá a aquella y, previos los informes técnicos oportunos de la empresa y del Ayuntamiento, se aprobarán, en su caso, por el Consejo de Administración.

ARTICULO 8

En todos los puntos de parada deberá existir información suficiente para la persona usuaria que incluirá, en todo caso, esquema del recorrido de las líneas que incidan en dicho punto, así como horas de comienzo y terminación del servicio.

Sección 2ª. Paradas**ARTICULO 9**

Las líneas regulares tendrán el número y situación de parada en el recorrido que se determine por la Dirección de la empresa, de acuerdo con la política y directrices del Consejo de Administración de TUVISA.

Estas paradas se clasifican en parada terminal de línea, parada de regulación o parada discrecional.

ARTICULO 10

Serán consideradas terminales de línea, aquellas paradas obligatorias que sirvan para la regularización de horarios en las que deberán descender del autobús todas las personas usuarias.

ARTICULO 11

Serán consideradas de regulación, aquellas paradas obligatorias que sirvan para la regulación de horarios en las que las personas usuarias podrán permanecer dentro del vehículo.

ARTICULO 12

Serán de carácter discrecional, aquellas paradas en que el vehículo tan sólo parará cuando desde el interior alguna persona lo solicite pulsando el timbre de bajada, o cuando el personal de conducción observe que las personas situadas en las paradas solicitan subir al vehículo, bien de forma generalizada alzando la mano por encima de la cabeza, o mediante gesto que demuestre su intención de subirse al autobús si de personas con dificultades físicas o psíquicas se tratara, así como, cualquier otro modo tecnológico que la empresa implemente.

Sin perjuicio, de lo dispuesto en el párrafo anterior, están las paradas a la demanda, que deberán ser solicitadas al personal de conducción, así como las líneas diseñadas para que paren en todas las paradas, atendiendo, especialmente a razones seguridad o accesibilidad desde una perspectiva de género y de inclusión social.

ARTICULO 13

Una vez parado el autobús, las personas usuarias descenderán por la puerta central o la trasera y quien ha de tomar el bus lo hará por la delantera, excepto por causas de fuerza mayor, aquellas

autorizadas por el servicio de inspección o bien porque obedezcan a supuestos así previstos por la empresa.

La entrada al autobús y la salida del mismo podrá realizarse a través de cualquiera de las puertas en aquellas líneas en las que la cancelación del billete se tenga que realizar en la parada y fuera del vehículo.

Las rampas podrán ser utilizadas, además de por las personas que se desplazan en sillas de ruedas por aquellas que precisen de material ortoprotésico para su movilidad (tales como andadores, muletas u otros elementos).

ARTICULO 14

Con el objeto de mejorar la seguridad y accesibilidad de la ciudad, previo informe técnico y en aquellos supuestos en los que se justifique debidamente la concurrencia de circunstancias que así lo aconsejen, podrán autorizarse paradas, a demanda de las personas usuarias, fuera de las prefijadas para esa línea, en los tramos, condiciones y horarios que se determinen para cada servicio.

ARTICULO 15

Las paradas deberán señalizarse, línea por línea, aún cuando estuviesen ubicadas en el mismo lugar. Si bien no será de aplicación para las paradas a demanda establecidas en el artículo 14.

ARTICULO 16

Cualquier alteración en la ubicación de una parada, habrá de ser notificada al público en la parada de costumbre y tal como se especifica en el Art.6.

ARTICULO 17

Se prohíbe expresamente el estacionamiento del autobús fuera de parada, salvo por causa de fuerza mayor o situaciones autorizadas por el servicio de inspección. Una vez que el autobús haya iniciado la marcha, las puertas no deben volver a abrirse por cuestiones de seguridad y de no obstaculizar el resto de la circulación.

Sección 3ª.Tarifas

ARTICULO 18

Las Tarifas que regirán en TUVISA serán las aprobadas por los Organismos competentes; cualquier modificación de las mismas, habrá de realizarse de acuerdo con la Legislación vigente en cada momento.

ARTICULO 19

Una vez aprobadas en forma procedente la Modificación de Tarifas, habrá de anunciarse al público en la forma determinada en el Art.6.

En el interior de los vehículos figurarán expuestas las tarifas y las principales condiciones de uso del servicio. Se expondrá asimismo el importe a abonar por las personas que no viajen con un título de viaje válido.

TRASBORDOS

-Trasbordos entre líneas de autobuses.

- Únicamente se contempla el trasbordo con la tarjeta BAT General.
- El primer trasbordo que se realice en el plazo de 50 minutos es gratuito entre las líneas ordinarias de TUVISA. Volver a utilizar la misma línea dentro de esos 50 minutos no se considera trasbordo.
- La persona usuaria siempre deberá cancelar su tarjeta BAT general (pasarla por el lector), independientemente de que el coste del trasbordo sea 0 €.
- No habrá bonificación por trasbordo en las líneas de servicios especiales o extraordinarios: Cementerio El Salvador, actos socioculturales, servicios discrecionales para colegios u otros colectivos.

-Trasbordos entre bus-tranvía/tranvía-bus.

- Únicamente se contempla el trasbordo con la tarjeta BAT General.
- El personal viajero para verse beneficiado de la reducción de su importe en el trasbordo, deberá realizarlo en un plazo de 50 minutos, desde que se realiza la primera validación hasta que llega a su destino.
- La persona usuaria siempre deberá cancelar su tarjeta (pasarla por el lector) independientemente de que el coste del trasbordo sea 0 €.
- El coste del trasbordo será equivalente a la diferencia resultante entre el 55% de la suma de los dos trayectos, menos la cantidad abonada en la primera cancelación.”

ARTICULO 20

No serán válidas otras tarifas para TUVISA, que las oficialmente establecidas, cuyo importe, habrá de ser abonado por las personas usuarias sin otras excepciones que las expresamente consignadas en la propia disposición que las apruebe, o en el presente Reglamento.

ARTICULO 21

Las tarifas de los servicios especiales se regirán por la normativa contenida en el Art.32.

Sección 4ª. Billetes

ARTICULO 22

El pago del viaje se efectuará de acuerdo con la Normativa que rija en cada momento para la modalidad del viaje que se utilice.

ARTICULO 23

Las personas viajeras están obligadas a conservar el título válido de viaje sin deterioro y en condiciones de control, durante su permanencia en el vehículo, así como exhibirlo cuando sea requerido para ello por el personal operario de la empresa.

El título deberá quedar en posesión de la última persona que descienda del vehículo.

ARTICULO 24

A la persona usuaria que a solicitud del personal autorizado, no viaje con un título válido del viaje, se le emitirá un billete extraordinario de 50 euros, para que lo abone en las máquinas de autoventa o dispositivos de TUVISA en el plazo de 7 días naturales desde su requerimiento. Dicho importe, podrá verse reducido en un 50 % por pronto pago si el billete se abona en las 48 horas siguientes a su emisión

En los casos señalados en los párrafos anteriores, TUVISA, previa identificación voluntaria de la persona viajera, y siempre y cuando ésta no haya abonado el billete extraordinario en los plazos y de la forma contemplada anteriormente, formulará la correspondiente denuncia para la instrucción del oportuno expediente sancionador por infracción administrativa. En caso de ser necesario, se requerirá la presencia de Policía Municipal para su identificación.

El personal de TUVISA estará facultado a requerir a la persona viajera sin título de viaje válido, a que abandone el vehículo en la primera parada que se produzca.

Comprobada la utilización fraudulenta o incorrecta de un título o su manipulación, el personal de TUVISA los retirará cautelarmente pudiendo ser recuperado por la persona titular en las oficinas de TUVISA.”

Sección 5ª. Horario

ARTICULO 25

La Dirección queda facultada para determinar el horario y frecuencia de las distintas líneas, a los que se ajustará el Servicio que se presta, salvo casos de fuerza mayor, y siempre de acuerdo con el proyecto técnico de la empresa.

ARTICULO 26

El horario y frecuencia de las líneas, deberá figurar en las placas de señalización de todas y cada una de las mismas.

ARTICULO 27

Cualquier alteración que la Dirección determine, será anunciada al público en los medios señalados en el Art.6.

ARTICULO 28

Las interrupciones en el Servicio por fuerza mayor, habrán de ser subsanadas en el menor tiempo posible, procurando que los recorridos alternativos sean lo más parecidos, dentro de lo posible, a los itinerarios originales, a los que se ha de volver tan pronto como desaparezca el motivo excepcional que los originó.

ARTICULO 29

Si un vehículo interrumpe su servicio por avería mecánica o cualquier otra incidencia, las personas usuarias subirán al siguiente autobús con el mismo título de viaje del vehículo anterior.

ARTICULO 30

El estacionamiento en las paradas discrecionales, será el estrictamente necesario para permitir la subida y bajada de pasaje.

CAPITULO II

SERVICIOS NO REGULARES

ARTICULO 31

Los Servicios que no tengan carácter de Regulares podrán ser de dos clases: Especiales y Extraordinarios.

Los Especiales se realizan con independencia de los regulares con motivo de Ferias, Fiestas, etc. o con ocasión de aglomeraciones de público, en determinados sectores.

Estos servicios de carácter público, tienen derecho a su utilización cuantas usuarias y usuarios lo deseen y cumplan las condiciones reglamentarias.

Los servicios Extraordinarios serán aquellos que en determinadas ocasiones, o de forma periódica, puedan establecerse en atención a Organismos, centros o sectores concretos; y a su utilización, sólo tendrán derecho las personas que determinen los Organismos en favor de quienes se establezcan.

ARTICULO 32

Las tarifas de los servicios especiales habrán de ser aprobadas por el Organismo competente, fijándose su cuantía por viaje y anunciándose al público en la forma prevista en el Art.6.

ARTICULO 33

El importe de los servicios extraordinarios se fijará mediante cobro por viaje, cuyo importe se determinará por la Dirección de la empresa.

ARTICULO 34

La supresión de los servicios especiales periódicos habrá de ser anunciada con idéntica publicidad a su establecimiento y se registrará en sus condiciones, derechos y obligaciones, por los preceptos de este Reglamento y concordantes.

ARTICULO 35

Los servicios extraordinarios se regularán en un todo por el propio acuerdo de su establecimiento y, subsidiariamente, por este Reglamento.

ARTICULO 36

El recorrido, paradas, frecuencias, etc., serán determinados por la Dirección de la empresa y anunciados con su establecimiento.

CAPITULO III

DE LOS VEHICULOS

Sección 1ª. - De los vehículos en general

ARTICULO 37

Los vehículos tan sólo podrán prestar servicio en las debidas condiciones de sanidad, limpieza y estado de conservación técnica.

ARTICULO 38

La limpieza, tanto exterior como interior, habrá de ser esmerada, entendiendo por aquella que exige el respeto a las personas usuarias.

ARTICULO 39

El estado de conservación técnica habrá de ser el normal de una correcta explotación y escrupuloso en aquellos elementos del vehículo que puedan afectar a la seguridad del pasaje y transeúntes.

ARTICULO 40

En general, la Dirección viene obligada a adoptar cuantas medidas redunden en bien del servicio, procurando que los vehículos carezcan de desperfectos que atenten al mismo y, muy particularmente, cuidará de aquellos elementos que directa o indirectamente puedan incidir en la seguridad.

Sección 2ª. Interior del vehículo.

ARTICULO 41

Los vehículos habrán de llevar en lugar visible, además de lo preceptuado en el presente Reglamento, avisos que indiquen:

- a) En el interior; número de orden del vehículo y resumen de los derechos y obligaciones, tanto de las personas usuarias como del personal de la empresa.
- b) En el exterior; número de orden y línea en la que presta servicio.

ARTICULO 42

Las personas usuarias deberán adquirir o cancelar su título de viaje según lo establecido por la empresa, a través del personal de conducción, a través de las máquinas existentes en los autobuses o en las paradas o cualquier otro método habilitado.

La población infantil deberá viajar con título valido de viaje al igual que las personas adultas, con excepción de aquellos menores exentos de abonar por edad la tarifa en líneas cuya validación se realice en el exterior del vehículo mientras no exista un perfil específico en la tarjeta de transporte.

ARTICULO 43

Las personas usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentadas, a lo que sólo tendrán derecho habiendo asientos vacíos.

Los asientos del vehículo serán ocupados libremente por las personas viajeras sin preferencia alguna, salvo los expresamente reservados para personas con movilidad reducida.

A estos efectos, tendrá la consideración de persona con movilidad reducida aquella que, de modo temporal o permanente, tenga limitada la capacidad de moverse autónomamente, o de permanecer de pie, sin evidente riesgo de accidente, tenga reconocimiento de discapacidad o no.

ARTICULO 44

No tendrá efecto ninguna reserva de asientos de las personas viajeras y se atenderán siempre a lo expuesto en el artículo anterior.

ARTICULO 45

Los vehículos podrán ir provistos de ventanillas que puedan cerrarse o abrirse a comodidad de las personas usuarias.

Si surgiese disparidad de criterio entre las personas viajeras sobre la apertura o cierre de ventanillas, se estará a las circunstancias climatológicas.

Si disponen de aire acondicionado, llevarán las ventanillas cerradas, en tanto se utilice el mismo.

CAPITULO IV

INSTALACIONES FIJAS

ARTICULO 46

Los refugios de paradas deberán ser conservados por la empresa en conveniente estado de decoro, y en perfectas condiciones que aseguren su correcta utilización por el público usuario.

ARTICULO 47

Las señalizaciones de paradas deberán ser claras, instaladas en lugar visible y conteniendo las indicaciones marcadas en el presente Reglamento.

ARTICULO 48

En todo caso, las instalaciones fijas en la vía pública observarán los preceptos y ordenanzas municipales.

TITULO TERCERO

PERSONAL DEL SERVICIO

CAPITULO I

NORMAS GENERALES

ARTICULO 49

Todo el personal de la empresa relacionado directa o indirectamente con el público, deberá ir uniformado de acuerdo con las normas que al respecto dicte la Dirección una vez entregado el uniforme por parte de la empresa.

Se entiende a estos efectos que tienen relación directa o indirecta con el público, el personal de movimiento y talleres que realice su cometido permanente u ocasionalmente en los vehículos o en la vía pública.

ARTICULO 50

El personal a que se refiere el artículo anterior deberá actuar en todo momento de acuerdo con el respeto que el público merece.

ARTICULO 51

Bajo ningún pretexto podrá el personal de la empresa tratar desconsiderada o descortesmente al público, debiendo cumplir con su deber con educación y respeto.

ARTICULO 52

El personal de la empresa deberá guardar entre sí el orden jerárquico correspondiente y en todo caso observar la disciplina y mutuo respeto, prohibiéndose expresamente toda discusión entre el personal empleado en acto de servicio.

ARTICULO 53

Cuando haya discrepancia de criterio entre las personas empleadas de la empresa, prevalecerá siempre en ese momento la de la superior, sin perjuicio de las actuaciones y responsabilidades a que posteriormente diese lugar el hecho.

ARTICULO 54

Si la discusión se produjese entre dos personas, una empleada y otra persona usuaria, ésta viene obligada a acatar la decisión de aquella, y en caso de sentirse perjudicada denunciar el hecho, si lo considerase procedente, utilizando los cauces expuestos en el art. 97.

ARTICULO 55

Ningún personal empleado podrá ser amonestado o reprendido en acto de servicio, sino al término de su jornada de trabajo. Si la falta cometida revistiese extrema gravedad, se le relevará tan pronto como sea posible, con independencia de la categoría que ostente.

ARTICULO 56

El personal de la empresa en acto de servicio tendrá la obligación de hacer cumplir al personal viajero las normas y disposiciones vigentes, denunciando a quien infringe a cualquier agente de la autoridad.

CAPITULO II

JEFATURA DE TRÁFICO

ARTICULO 57

Corresponden a la Jefatura de Tráfico las funciones de organización y coordinación de Los servicios determinados en su alcance y extensión por la Dirección de la empresa.

Su contenido fundamental, que se relaciona con carácter meramente enunciativo, consistirá en la ordenación del servicio de vehículos, entradas y salidas, a tenor de las instrucciones generales recibidas y bajo su propia responsabilidad, con iniciativa propia en la distribución del personal y del material; supervisión y control del personal de inspección, personal conductor-perceptor, conductor y revisor cuanto le sea encomendado por la Dirección de la empresa.

ARTICULO 58

Quien ostente la jefatura de tráfico se ocupará de la coordinación del personal adscrito al parque, cocheras, personal de limpieza de material de tráfico, del personal de lavado de vehículos, cuidado de la distribución del combustible y coordinar y vigilar el estado de los medios de radio-transmisión; recaudación y liquidación de las cobranzas efectuadas en los vehículos con destino a las líneas y servicios que le sean asignados por la Dirección, librando un resumen de recaudaciones y entregas efectuadas por el personal conductor-perceptor.

PERSONAL DE INSPECCION

ARTÍCULO 59

El personal de Inspección en el ámbito de sus funciones, constituirá la máxima autoridad; sus decisiones serán acatadas por el personal viajero y el personal revisor, personal de conducción siempre que estén relacionadas con el servicio, sin perjuicio de las reclamaciones que contra las mismas procedan. El personal de inspección, además de las específicas del cargo, tendrá por misión cuanto le sea encomendado por la Dirección de la empresa.

ARTÍCULO 60

El personal de inspección viene obligado a adoptar cuantas medidas exijan las circunstancias y a fijar itinerarios alternativos, en caso de modificación de los recorridos normales por causas imprevistas de alteración de orden público, o de cualquier otra índole no previsible.

Es así mismo misión primordial del servicio de inspección, distribuir y adecuar los servicios de refuerzos según las necesidades de las líneas en cada momento y con la mayor eficacia que estos servicios le permitan.

ARTÍCULO 61

La Dirección de la empresa redactará hoja de instrucciones a las que deberá ajustarse la inspección en el desempeño de su cometido.

ARTÍCULO 62

Será misión primordial del personal revisor controlar que las personas usuarias estén en posesión del título de viaje correspondiente, a las que podrá exigir la exhibición del mismo.

Además tendrán por misión cooperar en la gestión del servicio en la forma que les sea requerida por la inspección y cuanto les sea encomendado por la Dirección de la empresa.

Cualquier irregularidad que observen será anotada y reseñada en el parte correspondiente.

En cuanto al personal viajero, adoptará inmediatamente las medidas que procedan.

ARTÍCULO 63

La revisión se efectuará de forma que se causen las menores molestias posibles al público, pero con las mayores garantías de eficacia.

ARTÍCULO 64

Será facultad del personal Inspector y Revisor hacer cumplir al personal de la empresa en su sección de Movimiento, y a las personas usuarias en general, cuantas disposiciones rijan, y concretamente cuanto se preceptúa en este Reglamento.

ARTÍCULO 65

Este personal habrá de cumplir con máximo rigor cuantas disposiciones obliguen al personal de la empresa.

CAPITULO III

PERSONAL DE CONDUCCIÓN

ARTICULO 66

En el cumplimiento de su función actuarán conforme a las disposiciones vigentes, en especial Código de Circulación, la Ordenanza Municipal de Tráfico y este Reglamento.

ARTICULO 67

Se abstendrán en absoluto de intervenir en discusión alguna y les queda prohibido hablar con el público, excepto cuando se trate de contestar a preguntas relacionadas con el servicio que se presta, o de indicar a las personas viajeras alguna cuestión referente al mismo.

ARTICULO 68

Actuarán conforme a lo preceptuado en este Reglamento, siguiendo las instrucciones de la Dirección y las órdenes recibidas de sus mandos de quienes podrán, en su caso, dar ulterior parte si así lo estimaren.

En caso de tener que salir del vehículo, estando ocupado con personas viajeras, el personal de conducción deberá parar el motor, guardar o llevar consigo la recaudación (en caso de tenerla) y dejar la puerta trasera abierta como medida de seguridad.

ARTICULO 69

El personal conductor-perceptor y conductor está obligado a ir correctamente uniformado y a facilitar a las personas viajeras la información a su alcance sobre el servicio, así como a guardarles en su trato la debida consideración y respeto.

Asimismo, es obligación del personal conductor-perceptor y conductor cuidar el vehículo en el que presta servicio en las condiciones óptimas, dando parte a quien ostente la jefatura de talleres de cuantas anomalías observe en el mismo.

TITULO CUARTO

VIAJE EN LOS VEHICULOS DE LA EMPRESA

CAPITULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTICULO 70

Toda persona que cumpla las disposiciones vigentes y reúna los requisitos exigidos por las mismas, tiene derecho a utilizar los vehículos de TUVISA que se hallen prestando servicio en línea regular, especial o extraordinaria.

ARTICULO 71

Las personas usuarias tienen igualmente derecho a que por el personal de la empresa se dé el más exacto cumplimiento a lo previsto en el presente Reglamento y disposiciones vigentes pero, en todo caso, se abstendrá de discutir con el personal empleado, acatando sus decisiones y presentando la oportuna reclamación, bien en la oficina de TUVISA o en el Registro General del Ayuntamiento. Se acompañará el correspondiente título de viaje.

Las reclamaciones se realizarán de forma que no afecten a la normal prestación del servicio/objeto de la reclamación.

ARTICULO 72

La persona usuaria debe disponer de un título válido de viaje conforme a lo establecido en el artículo 9 g) de la Ley 4/2004, de 18 de marzo, de Transporte de Viajeros por Carretera.

A la persona usuaria que se encontrase en el interior del vehículo sin título válido, se le aplicará lo establecido en el artículo 24.

En el caso de títulos de transporte personalizados las personas viajeras están obligadas a identificarse con el documento que acredite su identidad.”

ARTICULO 73

De forma general será obligación de las personas usuarias dar cumplimiento a lo preceptuado en el vigente Código de Circulación y presente Reglamento.

ARTICULO 74

La espera del público en las paradas deberá hacerse por riguroso orden de llegada, que permita subir a los vehículos sin aglomeraciones, ni atropellos, respetando dicha prelación.

ARTICULO 75

Cuando el vehículo llegue a la parada completo de público, no abrirá las puertas habilitadas para subida.

Si el vehículo fuese casi completo y no admitiese más que determinado número de personas, el personal de conducción indicará el número de personas que pueden subir, indicación ésta que será rigurosamente observada.

ARTICULO 76

1.- No se permitirá a las personas usuarias subir al vehículo en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Portando bultos o efectos que por su tamaño, clase, forma y calidad, no puedan ser portados sin restar espacio que deba ser utilizado para el tránsito u ocupado por quien viaja, y sobre todo sin que les molesten, ni ensucien el coche o despidan olores desagradables.
- b) Portando animales salvo a las personas con discapacidad visual o aquellas que porten autorización de la Dirección para viajar con perro-guía y a quienes porten animales domésticos siempre y cuando estos sean transportados por sus dueños/as en transportines homologados y cerrados, que no produzcan molestias por olor o ruido.
- c) Llevando sustancias explosivas o peligrosas.
- d) Encontrándose en cualquier estado o situación que atente contra el respeto debido al resto del pasaje.
- e) Encontrándose en unas condiciones higiénico-sanitarias que eviten cualquier tipo de riesgo de contagio o de incomodidad al resto de personas viajeras o al personal de TUVISA.
- f) Acceder al vehículo calzado con patines.
- g) Distribuir pasquines, folletos, propaganda dentro de los vehículos.
- h) Practicar mendicidad dentro del interior de los vehículos.
- i) Viajar en los espacios del vehículo no habilitados para ellos.
- j) Utilizar dispositivos con un volumen audible molesto o producir cualquier clase de ruidos molestos e innecesarios.
- k) Acceder al autobús con helados, vasos llenos de líquidos, botellas abiertas así como consumir pipas o cualquier otro tipo de comida dentro de los vehículos que afecten a la limpieza de la flota o molesten a otras personas usuarias.
- l) Conversar con el personal de conducción, excepción hecha de asuntos relacionados con el servicio.
- m) Arrojar en los vehículos papeles, cáscaras o cualquier otro objeto inservible.
- n) Escribir, pintar, ensuciar o deteriorar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos o las paradas.
- o) No se permite introducir más de dos bultos de medidas superiores a 100x60x25 por persona.
- p) En general, cuanto pueda perturbar la buena convivencia que debe reinar en el vehículo y sea contrario al buen espíritu cívico y normas de educación.
- q) Menores de seis años sin acompañamiento de una persona adulta.

2.- Como norma general, serán admitidos los carros de la compra de medidas iguales o inferiores a 100x60x25, siempre que sean sujetados de manera eficaz por quienes los portan y no supongan molestias o peligro para el resto de las personas viajeras.

3.- Las personas usuarias serán responsables de todos los elementos que porten, y en consecuencia serán de su cuenta los daños que estos puedan sufrir o producir y ocasionar mientras se encuentren a bordo del vehículo salvo que se pruebe la responsabilidad de TUVISA.

4.- Serán admitidos los patinetes siempre y cuando se encuentren plegados y cumplan con las medidas estipuladas en el párrafo anterior.

ARTICULO 77

Sólo se admitirá para efectuar el pago en metálico al personal de conducción en papel moneda de 5 euros salvo que el total de los billetes supere tal cantidad. En tal caso, sólo se aceptarán billetes cuya devolución sea inferior a cinco euros.

En el caso de que el vehículo estuviese preparado para ello, también podrá efectuar el pago con los modos implementados en la empresa.

ARTICULO 78

Quien al pagar no dispusiera de moneda fraccionaria en la proporción indicada en el artículo anterior y, en consecuencia, no pudiera abonar su billete, habrá de apearse inmediatamente o, si el autobús ya se encontrase en orden de marcha, en la parada siguiente a aquella en que trató de efectuar el pago.

ARTICULO 79

Una vez justificado el pago del viaje, la persona usuaria deberá pasar al interior del vehículo sin entorpecer la circulación interior del mismo.

ARTICULO 80

Ningún pretexto, ni el encontrarse más próximo a asientos que puedan quedar libres, justificará el incumplimiento del artículo anterior, siendo obligatorio para la persona viajera el acceso hacia la parte trasera del vehículo.

No será de aplicación lo anterior en aquellas líneas en las que se permita la entrada y salida del autobús por todas las puertas existentes.

ARTICULO 81

Las personas usuarias deberán comportarse en el vehículo con el mayor civismo, en ningún caso será compatible con molestias hacia el resto y a su vez habrán de tratar correctamente al personal trabajador de TUVISA, con quienes expresamente les está prohibida cualquier clase de discusión, debiendo dar parte de la actitud que se les considere irregular.

ARTICULO 82

Garantizar la movilidad de todas las personas, es objetivo de TUVISA. En la medida que se produzcan avances técnicos en esta área TUVISA irá adoptando los mismos al ritmo que permita la renovación de flota y/o las posibilidades presupuestarias.

Las personas usuarias de sillas de ruedas y los carritos portabebé ocuparán el espacio reservado para ellos y deberán utilizar los elementos previstos para su sujeción.

No se admitirán sillas de ruedas ni carritos portabebé de dimensiones superiores a 740x1240 mm.

Se recomienda que los carritos portabebé viajen plegados y sujetos.

La persona adulta que acompañe a la niña o niño es la única responsable del cumplimiento de las condiciones de seguridad de éste y de los daños que pueda sufrir el niño/a o que la silla pudiera ocasionar. Bajo su única responsabilidad, quien acompaña los carritos portabebé podrá optar por que los carritos viajen desplegados en los autobuses de plataforma baja siempre que la persona adulta que lo conduzca proceda a:

- a) Situar el coche o silla en el lugar reservado para ello, en posición contraria a la marcha, de forma que la/el menor queda de espaldas al sentido de la marcha del autobús.
- b) En su caso sujetar la silla mediante los sistemas de seguridad de los que esté dotado el vehículo.
- c) Sujetar debidamente la/el menor al coche o silla.
- d) Accionar el freno del coche o silla.

Se advierte a las personas adultas acompañantes de carritos portabebé que:

No existen elementos homologados para que los bebés en carritos desplegados viajen con seguridad en los autobuses.

Los cinturones existentes en los carritos para sujetar a los bebés pueden no cumplir la normativa ECE 44/04 que regula los sistemas de retención infantil.

Los cinturones abdominales y los de tres puntos están desaconsejados como medida de seguridad en vehículos para bebés.

Las sillas gemelares presentan un riesgo añadido ya que su más desfavorable reparto de pesos las hacen más propensas a caídas y vuelcos en caso de frenada de emergencia, colisión o por el efecto de la fuerza centrífuga.

Todos los vehículos deberán llevar en lugar visible en los espacios reservados para sillas de ruedas la regulación para el transporte de carritos portabebés en los autobuses.

La normativa de accesibilidad determina la reserva de espacio para sillas de ruedas. Por ello las personas con capacidad diferenciada que se desplacen con silla de ruedas tendrán preferencia para ocupar dichos espacios.

Para facilitar esta prioridad, al acceder al autobús en la parada, las sillas de ruedas subirán siempre en primer lugar independientemente del orden de llegada a la parada.

Si al acceder una silla de ruedas al autobús, sus espacios reservados estuvieran ocupados por carritos porta bebé, tendrán obligación éstos últimos de ceder el espacio a los primeros en función del orden de subida al vehículo. Si el carrito no pudiera ser plegado, deberán descender del vehículo y podrán acceder al siguiente autobús con el mismo título de viaje del vehículo anterior.

En todo caso los carritos y las sillas se ubicarán en el autobús sin dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.

ARTICULO 83

Las personas viajeras habrán de mostrar el título de viaje cuantas veces sean requeridos a ello por el personal de TUVISA, en buen estado de control, sin roturas ni deterioros que hagan imposible su lectura.

ARTICULO 84

Queda prohibido al personal usuario sacar parte del cuerpo por las ventanillas fuera de la caja del vehículo y asomar o arrojar objetos por las ventanillas.

ARTICULO 85

El personal de conducción no detendrá el coche en paradas discrecionales más que el tiempo necesario, sin esperar a la persona usuaria retrasada por no haber avanzado hacia la salida con la antelación suficiente.

ARTICULO 86

El vehículo habrá de ser detenido en la parada terminal o de regulación para hacer control horario de salida.

ARTICULO 87

La persona usuaria deberá tener en cuenta que tanto la subida como la bajada habrá de efectuarla con la máxima rapidez en beneficio general y los vehículos, salvo en las paradas fin de línea, tan sólo se detendrán el tiempo necesario para las bajadas y subidas.

CAPITULO II

VIAJES GRATUITOS EN LOS VEHÍCULOS DE LA EMPRESA

ARTICULO 88

Sólo podrán viajar gratuitamente aquellas personas que a ello tengan derecho, a tenor de disposiciones vigentes:

- 1.- Menores hasta el límite de edad aprobado por la empresa.
- 2.- Personas autorizadas para ello por el convenio colectivo de la empresa, en los términos señalados en el mismo.
- 3.- Personas autorizadas por el Consejo de Administración de la empresa y/o Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

ARTICULO 89

Expresamente queda prohibida la expedición de pases gratuitos que no sean preceptivos por disposición de la Dirección de la empresa.

ARTICULO 90

En todo caso, las personas con derecho a viaje gratuito tienen obligación de mostrar al personal de TUVISA el título o documento acreditativo correspondiente.

ARTICULO 91

Respecto a la exención de pago, se seguirá criterio restrictivo y será competencia del Consejo de Administración de la empresa cualquier concesión que altere las normas de este capítulo.

CAPITULO III

ACCIDENTES. PERDIDA DE OBJETOS

ARTICULO 92

Caso de producirse accidente de un vehículo de la empresa, se avisará del mismo al personal de inspección que impartirá las instrucciones pertinentes, debiendo observarse las siguientes normas de carácter general:

1.- Accidentes sin daños a personas.

Si producido el accidente se comprueba que no existen daños a personas (ni ocupantes del autobús, ni del vehículo contrario) se cumplimentará el parte del accidente solicitando a quien conduce el vehículo contrario los datos pertinentes, al mismo tiempo que se suministran los propios (autobús de TUVISA y personales del personal de conducción, la persona conductora). Siempre que sea posible, tomará los datos de alguien que voluntariamente testifique.

2.- Accidentes con personas heridas de carácter leve.

Si producido el accidente se comprueba que, como consecuencia del mismo, se han originado lesiones de carácter leve en algunas personas, se observarán las siguientes normas:

- Se comunicarán los hechos al personal de inspección que procurará los medios para trasladar inmediatamente a las personas lesionadas a un centro sanitario.
- Se cumplimentará el correspondiente parte, de la misma forma que en el caso anterior, incluyendo además los datos personales de las personas lesionadas, si ello es posible.
- Se informará al personal usuario, caso de que presenten alguna protesta por las molestias ocasionadas, que pueden formular la reclamación correspondiente.
- El vehículo continuará su viaje tan pronto como sea posible, avisando en ese momento al personal de inspección.

3.- Accidentes con personas heridas graves o mortales.

Si producido el accidente, se comprueba que hay personas heridas con apariencia grave o mortal, se actuará de la siguiente forma:

- Se comunicarán los hechos al personal de inspección, quien en caso de personas heridas graves dará las órdenes oportunas para ser trasladadas al centro asistencial más cercano; en caso de accidente mortal, se ocupará de auxiliar al personal de conducción de realizar las gestiones precisas, avisando a los Organismos pertinentes y tratando de cubrir el servicio con otro vehículo de los que tenga a su disposición.
- Se cumplimentará el parte correspondiente con todos los datos posibles.

4.- Las personas usuarias del servicio del transporte colectivo que sufran daños durante el uso del mismo, vendrán obligadas a comunicar al personal de conducción los hechos ocurridos, si éste no se hubiese percatado de los mismos o mediante una reclamación escrita dirigida a TUVISA.

La empresa no se responsabilizará de los efectos negativos que pudieran desprenderse para quienes no dan parte de los hechos ocurridos.

ARTICULO 93

Si una persona usuaria produjese daños en el vehículo, tales como rotura de cristales, etc., el personal de conducción deberá formular el correspondiente parte, conteniendo la explicación de los hechos, datos de la persona causante y de alguien que voluntariamente testifique.

ARTICULO 94

Cualquier viajero o viajera que crea haber extraviado algún objeto en un vehículo de TUVISA, podrá interesarse para su recuperación en las Oficinas de TUVISA o bien en el punto habilitado por la empresa, donde en caso de haberse hallado, estará a disposición de quien acredite su propiedad en el mismo estado en el que fueran encontrados. Los objetos reclamados se podrán recoger en la oficina de atención al público de TUVISA (a partir del siguiente día laborable a la pérdida), en el plazo máximo de un mes, excepto los alimentos perecederos.

ARTICULO 95

En todos los supuestos previstos en el presente capítulo, las personas usuarias están obligadas a colaborar con el personal de la empresa para su mejor y más rápida solución.

ARTICULO 96

En caso de que fuera necesario, se procurará por las personas empleadas de TUVISA la intervención de Agentes de la Autoridad, cuyos datos se consignarán en el parte correspondiente.

TITULO QUINTO

RECLAMACIONES Y ESCRITOS

ARTICULO 97

Toda persona que desee formular reclamación en relación con el personal empleado de la empresa o sobre cualquier anomalía que considere existe en el servicio que presta, podrá hacerlo por escrito mediante las hojas de reclamaciones de las que van dotados todos los autobuses, entregando las mismas al personal de conducción, al personal de inspección, o remitiéndolas a la Dirección de la empresa, en el Registro del Ayuntamiento y/o canales habituales, donde se le entregará una copia de la reclamación que formule por el personal que le atienda.

ARTICULO 98

Una vez tramitada en forma la reclamación, la empresa comunicará en todo caso a la persona firmante de la misma la resolución adoptada.

ARTICULO 99

Contra la resolución que se adopte, podrán ejercitarse los recursos y acciones que procedan, a tenor de la legislación vigente.

TITULO SEXTO

RÉGIMEN DISCIPLINARIO

ARTICULO 100

A los efectos de este reglamento las infracciones se clasifican en: leves, graves y muy graves.

La tipificación de las infracciones se ajustará a lo establecido en los artículos 54, 55 y 56 de la Ley 4/2004, de 18 de marzo, de Transporte de Viajeros por Carretera.

ARTICULO 101

Las sanciones por infracciones al presente Reglamento serán sancionadas conforme al artículo 57 de la Ley 4/2004, de 18 de marzo, de Transporte de Viajeros por Carretera.

ARTICULO 102

El ejercicio de la potestad sancionadora requerirá la incoación e instrucción del correspondiente expediente, de conformidad con lo establecido en las disposiciones legales y reglamentarias.

El ayuntamiento instruirá los expedientes sancionadores, cuando de personas ajenas a TUVISA se tratase.

La imposición de sanciones prevista en este reglamento no excluye la responsabilidad civil de la persona sancionada.

En los supuestos en que las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta se pondrán en conocimiento de la autoridad judicial.

La persona infractora en cualquiera de los supuestos citados podrá ser obligada a bajar inmediatamente del vehículo y le será tomada nota de las circunstancias personales que acredite.

Cuando la gravedad del caso lo aconseje, se pondrá el hecho en conocimiento de los Agentes de la Autoridad.

ARTICULO 103

Las multas se exigirán en período voluntario o con vía de apremio, de conformidad con las Normas de Régimen Local.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Todos los preceptos de este Reglamento que utilizan la forma del masculino genérico se entenderán aplicables a personas de ambos sexos.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava.

Segunda.- La Dirección de la empresa dará a este Reglamento la debida difusión, tanto entre las trabajadoras y trabajadores de la misma que habrán de tener un ejemplar, como poniéndolo a disposición de las personas usuarias, en las Oficinas de la empresa y en el Registro-Información del Ayuntamiento.