



# REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE VIAJERAS Y VIAJEROS DE LA CIUDAD DE VITORIA-GASTEIZ

## **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 se estacionará cuando alguna persona lo haya solicitado, pulsando el Timbre, para bajarse del vehículo, o cuando el personal Conductor-Perceptor observe que las personas situadas en los puntos de parada 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.

#### 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.

#### 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 para desembarque, 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 de desembarque 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



### **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.

#### **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 al Cementerio o Nocturnos Fiestas Virgen Blanca, se regirán por la normativa contenida en el Art.31.

### **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.

#### **ARTICULO 24**

La persona usuaria que a solicitud del personal conductor-Perceptor, Inspección o personal debidamente Autorizado, no exhiba el título válido del viaje, podrá paralizar el expediente de infracción que se le incoe abonando al Inspector/a o personal autorizado un billete extraordinario al efecto, conforme a las tarifas establecidas en la Empresa. En caso contrario, se requerirá la presencia de Policía Municipal para que tramite el correspondiente Boletín de infracción.



## **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 pasajeras y pasajeros.

## **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 regirá 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, entendiéndose 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 órganos 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 órganos y 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 billete de viaje según lo establecido por la Empresa, a través del personal conductor-perceptor o a través de las máquinas existentes en los autobuses o en las paradas. Para ello, se utilizará bien moneda de curso legal, bien tarjetas autorizadas por la Empresa u otras tecnologías que pudieran ser de aplicación.

Los niños y niñas deberán viajar con billete o tarjeta de transporte en regla al igual que las personas adultas.

#### ARTICULO 43

Las personas usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentados/as, 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, tendrán la consideración de personas con movilidad reducida: las personas con capacidad diferenciada, personas mayores, mujeres embarazadas o personas que porten en sus brazos a lactantes y en general las personas que, por sus circunstancias personales, no puedan viajar de pie sin evidente riesgo de accidente.

#### 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 irán necesariamente 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. Le está totalmente prohibido fumar en el interior del vehículo.

##### **ARTICULO 51**

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

##### **ARTICULO 52**

Las empleadas y empleados deberán 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 "in actu" 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 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 inspector y conductor en acto de servicio tendrán la obligación de hacer cumplir a los viajeros y viajeras 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 determinadas 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, y personal conductor-perceptor y 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 las viajeras y viajeros y el personal revisor y conductor-perceptor 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 a la persona viajera, 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 a las empleadas y empleados 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 a las empleadas y empleados.



### **CAPITULO III**

#### **PERSONAL CONDUCTOR-PERCEPTOR**

##### **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 viajeras y viajeros 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 conductor-perceptor deberá parar el motor, guardar o llevar consigo la recaudación y dejar la puerta trasera abierta como medida de seguridad.

##### **ARTICULO 69**

El personal conductor-perceptor está obligado a ir correctamente uniformado y a facilitar a las viajeras y viajeros 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 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 o especial.

###### **ARTICULO 71**

El personal usuario tiene igualmente derecho a que por el personal de la Empresa se de el más exacto cumplimiento a lo previsto en el presente Reglamento y disposiciones vigentes pero, en todo caso, se abstendrá de discutir con los empleadas o empleados, acatando sus decisiones y presentando la oportuna reclamación, bien en la oficina de C/ Agirrelanda, nº 2, o en el Registro General del Ayuntamiento, o si es verbalmente, a cualquier agente de inspección. Se acompañará el correspondiente título de viaje.

###### **ARTICULO 72**

Derecho y obligación de la persona usuaria es, si como forma de pago utiliza el billete univiaje, que éste le sea expedido por el personal conductor-perceptor al abonar su importe o expedido en maquinaria si hubiera dicha opción, incurriendo en responsabilidad en caso de que no lo tuviese, sin perjuicio de la que alcanzara a la persona conductora-perceptora.

Igualmente será responsable de la validez de cualquier otro título de viaje que utilice, con independencia de la responsabilidad que pueda tenerle personal conductor-perceptor.

La persona usuaria que se encuentre en el interior del vehículo sin título válido, será sancionada conforme a lo establecido en el artículo 24.

###### **ARTICULO 73**

De forma general será obligación de las usuarias y usuarios 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 conductor-perceptor indicará el número de personas que pueden subir, indicación ésta que será rigurosamente observada.

#### ARTICULO 76

No se permitirá al personal usuario subir al vehículo en cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. 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.
2. Conduciendo cualquier clase de animales, a excepción de las personas invidentes que porten autorización de la Dirección para viajar con perro-guía.
3. Llevando sustancias explosivas o peligrosas.
4. Encontrándose en cualquier estado o situación que atente contra el respeto debido al resto del pasaje.

#### ARTICULO 77

Sólo se admitirá para efectuar el pago en metálico al personal conductor-perceptor 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 que 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 precepto 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 a las trabajadoras y trabajadores 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 sillas de ruedas y los carritos portabebé ocuparán el espacio habilitado 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:

- 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.
- En su caso sujetar la silla mediante los sistemas de seguridad de los que esté dotado el vehículo.
- Sujetar debidamente la/el menor al coche o silla.
- 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 dos 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 los espacios para ellas reservados estuvieran ocupados y al menos uno estuviera ocupado por un carrito portabebé, quien acompaña el carrito portabebé tiene la obligación de plegar el carrito y ceder el espacio reservado a la persona usuaria de silla de ruedas. Si fueran dos los carritos portabebés el acompañante del carrito portabebés que haya accedido en último lugar al autobús vendrá obligado a plegar el carrito y ceder el espacio reservado a la persona usuaria de silla de ruedas.

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.

No se abonará ningún recargo por esta prestación en el acceso al autobús, sobre los carritos.

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.

Queda prohibido a las usuarias y usuarios:

1. Fumar en el interior de los coches.
2. Producir cualquier clase de ruidos molestos e innecesarios.
3. Conversar con el personal conductor-perceptor, excepción hecha de asuntos relacionados con el servicio.
4. No se permite entrar con bultos de medidas superiores a 100x60x25.
5. Arrojar en los vehículos papeles, cáscaras o cualquier otro objeto inservible.
6. 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.





#### 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 a las usuarias y usuarios sacar parte del cuerpo por las ventanillas fuera de la caja del vehículo.

#### ARTICULO 85

El personal conductor-perceptor no detendrá el coche en la parada 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 de cinco años, acompañados de una persona mayor.
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

#### 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 a los agentes de TUVISA el título 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. PÉRDIDA 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 de la conductora o conductor). 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 (Policía local preferentemente).
- 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 en la forma que proceda.
- 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, dando aviso para ello a la Policía Local o Cruz Roja, etc.; en caso de accidente mortal, se ocupará de auxiliar al personal conductor-perceptor 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 conductor-perceptor los hechos ocurridos, si éste no se hubiese percatado de los mismos.

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

#### ARTICULO 93

Si por una persona usuaria se produjesen daños en el vehículo, tales como rotura de cristales, etc., deberá formularse 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, sitas en C/ Agirrelanda, nº 2, o bien en el punto habilitado por la Empresa, donde en caso de haberse hallado, estará a disposición de quien acredite su propiedad.

#### 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 conductor-perceptor, al personal de inspección, o remitiéndolas a la Dirección de la Empresa, sita en C/ Agirrelanda, nº 2 y/o en el Registro del Ayuntamiento, 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**

### **REGIMEN DISCIPLINARIO**

#### ARTICULO 100

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

Tendrán la consideración de faltas leves:

- El incumplimiento de lo dispuesto en el presente reglamento, tal y como se establece en el art.40 de la ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y en el p. 1 del artº 41 de la misma Ley en relación con el apartado i) del art. 199 del Reglamento de la Ley, cuando estos actos no conlleven menoscabo para la empresa explotadora, alteración del orden público, ni agresión a los derechos individuales del resto de personas usuarias y empleadas.

Tendrán la consideración de faltas graves:

- La reiteración en falta leve en el plazo de un año.
- La alteración del orden público cuando no concurren peleas o agresiones.
- La desobediencia a cualquier requerimiento efectuado por el personal operario de la empresa explotadora en el ámbito del servicio.



Tendrán la consideración de faltas muy graves:

- La reiteración en falta grave en el plazo de un año.
- La alteración del orden público que conlleven peleas o agresiones.
- Las acciones que causen daños o menoscabo a los bienes de la empresa explotadora: señales, marquesinas, autobuses, etc..

#### ARTICULO 101

Las infracciones al presente Reglamento serán sancionadas con apercibimiento y multa de 30,05 € a 150,25 €. con arreglo a la siguiente escala.

Sanciones:

- Las faltas leves serán sancionadas con apercibimiento.
- Las faltas graves con multa de 30,05 € a 90,15 €
- Las faltas muy graves con multa de 90,16 € a 150,25 €

La cuantía de la sanción que se imponga dentro de los límites establecidos en el presente artículo, se graduará de acuerdo con la repercusión social de la infracción, la intencionalidad, el daño causado -en su caso-.

#### 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 las/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.



Aprobación: 21/10/1994 | BOTHA, nº 15 de 16/02/1995  
(Última) Modificación: 03/09/2018 | BOTHA, nº 106 de 14/09/2018

### **DISPOSICIONES FINALES**

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

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.

Lo que se hace público a los efectos previstos en el artículo 70 de la Ley 7/85, de 2 de abril.

Quien ostenta la alcaldía-presidencia,