

**RESUMEN DEL
REGLAMENTO COMÚN
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
REGULARES
DE TRANSPORTE DE
PERSONAS VIAJERAS
POR CARRETERA
DEL TERRITORIO HISTÓRICO
DE GIPUZKOA**

AVISO IMPORTANTE

El personal de conducción será quien tenga la última palabra sobre cualquier problema que surja en el vehículo y en caso de discrepancia prevalecerá su decisión. (Si un menor tiene más o menos de 5 años, si el acompañante del PMR debe pagar o no, disponibilidad de espacio, bicicletas, etc.).

1. Si la persona usuaria quisiera poner una queja o reclamación o realizar cualquier consulta, deberá ponerse en contacto con el Centro de Atención a las Personas Usuaras (CAU) de la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa (ATTG).
2. En el caso de que la discrepancia suponga el pago del billete o la validación de la tarjeta MUGI/LURRALDEBUS, también deberá ponerse en contacto con el CAU para que si pudiera acreditar su condición se proceda a la devolución del billete.

Centro de Atención a las Personas Usuaras (CAU)

Teléfono: **943 000 117**
e-mail: ***info@mugi.eus***

DIRECCIÓN:
C/ Easo 74-1º Donostia/San Sebastián 20006



TITULO I

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Artículo 6. Elementos de acceso que promueven la accesibilidad

1. Los vehículos estarán dotados de sistemas de accesibilidad que deberán estar siempre disponibles y con posibilidad de activarse mediante los mecanismos establecidos al efecto, tales como mandos a distancia, etc.

Artículo 8. Consideración de personas viajeras con movilidad reducida. PMR

Se considerarán PMR a efectos de utilización de plazas y espacios reservados en el interior de los vehículos, los siguientes grupos de personas usuarias:

- Personas que se desplazan en silla de ruedas.
- Personas con dificultades de tipo sensorial (visión, audición, habla), intelectual o con importantes dificultades para utilizar un servicio de transporte convencional.
- Personas que por factores antropométricos (obesas, extremadamente altas o bajas) tienen dificultad de maniobra que limita su capacidad de acceso a los diferentes espacios o usos de los asientos.
- Personas con enfermedades cardíacas o respiratorias u otras enfermedades que les dificulte la movilidad.
- Personas que debido a su avanzada edad tienen problemas para desplazarse o no se pueden desplazar con autonomía.
- Mujeres embarazadas o personas que se desplazan acompañadas de un menor de 5 años.
- Personas con miembros inmovilizados, escayolados o con muletas.
- Personas con ausencia de movilidad y que presentan problemas para el desplazamiento.
- En general, las personas que, por sus circunstancias personales, no pueden viajar de pie sin riesgo para sí mismos o para terceras personas.



Artículo 9. Acceso de personas viajeras con movilidad reducida. PMR

Acceso

El acceso de PMR deberá realizarse garantizando su máxima seguridad.

1. Las PMR que no puedan subir el escalón de acceso al vehículo lo señalarán al personal de conducción verbalmente, el cual facilitará los medios oportunos para facilitar su embarque. Aquellas personas que, además, tuvieran limitaciones en el habla lo señalarán de forma gestual al personal de conducción.
2. Podrán acceder y descender del vehículo por la puerta que les sea más cómoda y les obligue a realizar un menor esfuerzo físico.
3. Quienes se desplazan en sillas de ruedas accederán por la puerta habilitada para ello, una vez accionado el sistema de inclinación o arrodillamiento y la rampa o plataforma elevadora de acceso y, situándose hacia delante o hacia atrás, según el caso, respecto del sentido de la marcha del vehículo, con el freno accionado.

Número máximo de sillas de ruedas

- Autobuses: 2
- Microbuses: 1

Preferencia

Las personas que se desplazan en **sillas de ruedas** tendrán **preferencia** en el acceso al vehículo respecto de los coches y sillas de niño@s o de las bicicletas, salvo que estos ya se encuentren en el interior del mismo.

Elementos auxiliares

Los elementos auxiliares o de apoyo a las PMR, como por ejemplo los andadores, deberán ser sujetados de forma adecuada durante su traslado. Serán responsabilidad de la persona que los lleve los daños que dichos objetos puedan ocasionar a personas o bienes, salvo que se pruebe la responsabilidad de la empresa operadora en el daño ocasionado.

Artículo 10. Asientos y espacios reservados en el vehículo

1. Los asientos del vehículo serán ocupados libremente por las personas viajeras sin preferencia alguna, **excepto los expresamente reservados para PMR**. Las personas usuarias no podrán exigir en ningún caso viajar sentadas, a lo que sólo tendrán derecho habiendo asientos vacíos, salvo en los autobuses que presten el servicio de largo recorrido.



En los **autobuses** se reservarán para uso prioritario de PMR:

- 2 espacios para sillas de ruedas y 4 asientos en los autobuses de hasta 12 metros de longitud
- 2 espacios para sillas de ruedas y 6 asientos en los autobuses articulados de 18 metros de longitud

En los **microbuses** se reservarán para uso prioritario de PMR:

- 1 espacio para sillas de ruedas y 2 asientos

Los asientos reservados para PMR podrán ser ocupados por el resto de personas usuarias cuando los PMR no se hallen en el vehículo o durante el trayecto no sean requeridos por ellas.

****Si estos asientos estuvieran ocupados por personas que no cedieran la plaza, el personal de conducción requerirá la utilización de los asientos para las PMR.***

2. En los **servicios de largo recorrido**, las empresas que dispongan del servicio de venta por asiento numerado, pondrán a disposición las plazas reservadas a PMR únicamente cuando el resto de las plazas hayan sido adquiridas.

En estos servicios, quienes viajen deberán respetar la plaza asignada e indicada en el billete. Sin embargo, el personal de la empresa operadora podrá modificar la asignación de la plaza por razones debidamente justificadas.

3. En los servicios en los que no se admite viajar de pie, las personas que por **factores antropométricos (obesas, extremadamente altas)**, necesiten espacio adicional para que su desplazamiento se realice en condiciones generales de comodidad y seguridad, podrán poner en conocimiento de la empresa operadora de transportes dicha situación con al menos 30 minutos de antelación al inicio del viaje. De este modo, la empresa operadora podrá reservar las plazas necesarias para su desplazamiento.

Artículo 11. **Falta de espacio reservado en el vehículo.** **Venta anticipada de billetes**

En los servicios de largo recorrido, con el fin de que la empresa operadora pueda organizar el servicio, las PMR que precisen desplazarse en silla de ruedas y deseen garantizar el uso de un espacio reservado deberán comunicarlo a la empresa operadora antes de las 18:00 horas del día anterior laborable a la fecha fijada para la salida del vehículo.

Si habiéndose realizado la precitada reserva y habiéndose acreditado la misma a través del número facilitado en el momento de su realización, la



empresa operadora de transportes no pudiera satisfacer la demanda de plaza o espacio reservado en el momento de la expedición, **proporcionará un transporte alternativo cuyo coste será asumido por la Administración titular del servicio.**

En el caso de que una PMR que precisase de un espacio reservado no hubiera realizado esta reserva y no hubiera espacio disponible habilitado para ella en el vehículo, podrá ser derivada al primer servicio en que pueda ser atendida en condiciones satisfactorias.

Artículo 12. Régimen tarifario de las personas viajeras con movilidad reducida. PMR

Las PMR tendrán las mismas tarifas que el resto de las personas viajeras, con independencia del espacio del vehículo que necesiten ocupar.

Sin embargo, **las personas invidentes y las personas que se desplazan en sillas de ruedas podrán ir acompañadas por otra persona de su elección** capaz de prestarles la asistencia necesaria para garantizar su seguridad y comodidad, que será transportada de **forma gratuita**, y en el caso de las personas invidentes, de ser posible, se sentará a su lado.

Si existieran discrepancias sobre la necesidad de asistencia de una tercera persona, prevalecerá el criterio del personal de conducción. En este caso y si finalmente se hace pagar el viaje se procederá a la devolución del importe abonado en el caso de que acreditara la necesidad de asistencia.

TÍTULO II

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS VIAJERAS EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

CAPÍTULO I

De los derechos de las personas viajeras

Artículo 13. Derechos de las personas viajeras

Son derechos de las personas viajeras los siguientes:



1. Ser transportadas con el solo requisito de portar un título de transporte válido, y en su caso debidamente validado (en el caso de la tarjeta). El derecho a ser transportadas está condicionado a la existencia de plazas.
2. Ir acompañadas de perros de asistencia.
3. Utilizar y recibir información en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
4. Recibir un trato correcto por parte del personal, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que le sean solicitadas en asuntos relacionados con el servicio.
5. Acceder con los bultos y equipaje que lleven, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de las personas usuarias o para el vehículo, conforme a lo establecido en este Reglamento.
6. Viajar con coches y sillas de niños sin abonar recargo alguno por dicha prestación, conforme a lo establecido en este Reglamento.
7. Viajar portando bicicletas, sin abonar recargo alguno por dicha prestación, únicamente en el interior o bodega de los vehículos que por sus características así lo posibiliten y en las líneas, paradas y horarios que previamente se determinen, conforme a lo establecido en el artículo 20 de este Reglamento.
8. Acceder a los vehículos acompañados de animales de compañía (perros y gatos), sin abonar recargo alguno por dicha prestación, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de las personas usuarias o para el vehículo, conforme a lo establecido en el artículo 21 de este Reglamento.
9. Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las taquillas de las empresas operadoras, el libro y/u hoja de reclamaciones que en cada momento esté en vigor, en el que podrán exponer cualquier reclamación relacionada con la prestación del servicio.
10. Obtener la devolución del importe del viaje en caso de suspensión del servicio.
11. Obtener la devolución del importe del viaje cuando el título de transporte haya sido adquirido con antelación, siempre que la persona usuaria se persone en la taquilla de la empresa operadora del servicio con una antelación mínima de 10 minutos a la salida del servicio, todo ello en los términos de los artículos 22 y 41 del presente Reglamento.
12. Continuar el viaje en la misma línea o, de no ser posible, en otra de itinerario semejante, en caso de incidencia que provoque la retirada del vehículo. Todo ello sin obligación de pagar este nuevo trayecto alternativo y en condiciones satisfactorias de accesibilidad.



13. Recuperar los objetos perdidos que sean hallados en los vehículos, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de los mismos. Dichos objetos serán entregados, en el mismo estado en el que fueron encontrados por el personal de las empresas operadoras, bien en sus propias oficinas o en las correspondientes dependencias municipales de objetos perdidos.

Los objetos perdidos estarán a disposición de quien acredite ser su dueño, durante dos años desde su hallazgo, transcurridos los cuales serán devueltos a la persona usuaria que los encontró o, en su defecto, a la persona empleada de la operadora del servicio que se hizo cargo de ellos. Toda persona viajera que crea haber extraviado algún objeto en un vehículo podrá comunicarse para su recuperación con la empresa operadora del servicio.

Artículo 17. Transporte de personas menores de edad

1. Los **menores de 5 años** viajarán de forma gratuita, si bien deberán estar en posesión del **billete gratuito**, a efectos del cómputo de plazas y de la cobertura de los seguros obligatorios establecidos.

En caso de discrepancia sobre la edad del menor, prevalecerá el criterio del personal de conducción. En este caso y si finalmente se hace pagar el viaje, se procederá a la devolución del importe abonado en el caso de que acreditara una edad menor a 5 años.

Los menores deberán ir acompañados en todo momento de una persona que se responsabilice de su seguridad.

1 persona responsable podrá ir acompañada, como máximo, de **4 menores de 5 años**.

2. Entre los 5 y 17 años podrán viajar sin la compañía de una persona mayor que se responsabilice de su seguridad siempre y cuando lleven la tarjeta **MUGI o LURRALDEBUS personalizada** (podrán ser Tarjetas G, G20 ó G50, con nombre, apellidos y foto). En este caso serán consideradas menores de edad autorizados por sus padres o tutores a todos los efectos y, por lo tanto, viajarán bajo su responsabilidad.
3. Cuando viajen más de 5 personas con edad comprendida entre los 5 y 10 años en grupo organizado (colonias, campamentos etc.) será obligatorio un mínimo de 2 acompañantes adultos hasta 10 menores y otro acompañante más por cada 15 personas que sobrepasen los primeros.



Artículo 18. **Bultos y equipaje**

1. Las personas viajeras tendrán derecho a llevar pequeños paquetes u objetos y demás bultos de mano, que no supongan molestias o peligro para otras personas viajeras ni tampoco una disminución de las plazas existentes.

Norma general

No se admitirá que las personas viajeras porten bultos, equipajes o maletas de viaje que tengan una medida superior a 100 x 60 x 25 cm.

Vehículos en los que se puede viajar de pie

Se aceptarán como bultos o equipajes los que son comúnmente utilizados y aceptados

- carros de mano de compra
- bicicletas plegables plegadas
- coches y sillas de niñ@s plegados
- u otros similares, que por sus características podrán tener unas medidas diferentes a las indicadas en el párrafo anterior.

En todo caso, los bultos y equipaje deberán ir debidamente sujetos por la persona viajera, desde que esta acceda al vehículo y hasta el momento en el que lo abandone.

En ningún caso se podrán depositar en el suelo objetos o bultos que obstaculicen las entradas y salidas del vehículo, las zonas de tránsito, los espacios reservados o la parada.

En los vehículos con bodega

Será obligatoria utilizar la bodega para todo bulto cuyas dimensiones sean superiores a las bandejas interiores. Será gratuito el transporte de equipajes que no superen los 15 kilogramos por persona.

En la bodega solo se admitirán equipajes o bultos empaquetados, para evitar que su contenido pueda esparcirse o dañar el resto de bultos durante el viaje.

La vigilancia de los bultos de mano corresponderá a la persona viajera que los lleve y en consecuencia serán ellos quienes deban pagar los daños que estos puedan sufrir u ocasionar mientras se encuentren a bordo del vehículo, salvo que se pruebe la responsabilidad de la empresa operadora, en cuyo caso serán de aplicación las limitaciones que la legislación vigente establezca respecto de los equipajes.



2. Otros bultos

En los vehículos en los que se pueda viajar de pie

Siempre y cuando haya espacio suficiente para ello y no limiten los accesos o espacios reservados, las personas viajeras tendrán derecho a llevar objetos o bultos destinados a la práctica de deporte, ocio o similares, de dimensiones superiores a las previstas en la norma general (ej. tablas de surf, esquís, instrumentos musicales, etc.) siempre que:

- puedan ser transportados por una sola persona
- no superen los 2 metros de altura
- vayan protegidos por su correspondiente funda

En caso de discrepancia sobre la disponibilidad de espacio, prevalecerá el criterio del personal de conducción.

La persona viajera que lleve el bulto lo mantendrá en posición vertical, sin molestar al resto de personas viajeras y/o impedir la circulación de las mismas, tanto en la subida y bajada como en el interior del vehículo.

En los vehículos con bodega

Estos objetos deberán ir en la bodega debidamente enfundados.

La persona que porte el objeto o bulto será responsable de cualquier daño ocasionado por el mismo a personas o bienes, salvo que se pruebe la responsabilidad de la empresa operadora del servicio en el daño ocasionado.

Artículo 19. Acceso de coches y sillas de niñ@s

1. Los coches y las sillas de niñ@s **abiertos** serán admitidos en todos los vehículos que por sus características así lo posibiliten.
 - Se situarán en la plataforma evitando dificultar el tránsito del resto de personas.
 - Deberán ir sujetos y con el freno accionado, con el menor en sentido contrario al de la marcha del vehículo.
 - Será responsabilidad de la persona que los lleva el situarlos debidamente y asegurarlos, de forma que quede garantizada la seguridad del menor y del resto de personas viajeras. La persona que lo lleva deberá acompañar al coche o silla, sujetándolo en todo momento.
 - A efectos de cómputo de sillas, los coches y sillas de niños dobles o superiores (gemelares o triples) podrán ser considerados como 2, dependiendo de la disponibilidad de espacio del vehículo.



Acceso

Se introducirán en el vehículo preferiblemente por la puerta habilitada para ello, sin que se accione la rampa para sillas de ruedas pero sí el sistema de inclinación (arrodillamiento) del vehículo.

Número Máximo de sillas y coches

- 2 en los vehículos de hasta 18 metros
- 1 en los vehículos reducidos o microbuses

Siempre que en el vehículo no viaje ninguna persona que se desplace en silla de ruedas.

Preferencia

Tienen preferencia las personas usuarias que se desplazan en sillas de ruedas sobre los coches y sillas de niñ@s. Solamente tendrán preferencia los coches y sillas de niños si ya se encuentran dentro del vehículo.

2. Los coches o sillas de niñ@s que **no transporten un menor** deberán ir **plegados**.

No se permitirá el acceso de coches o sillas abiertos que no porten un menor. El acceso con coches o sillas plegados se realizará preferiblemente por la puerta delantera.

En los vehículos que dispongan de **bodega**, los coches o sillas de niños deberán ir obligatoriamente en la misma.

No se abonará recargo alguno por portar coches o sillas de niños.

Artículo 20. Acceso de bicicletas (Anexo II)

1. Las bicicletas serán admitidas únicamente en los vehículos que por sus características así lo posibiliten y en las líneas, paradas y horarios que previamente determine cada Administración respecto a los servicios de su competencia.

Se señalarán convenientemente las paradas y las líneas (pegatina en la marquesina) donde esté permitido el acceso de personas portando bicicletas a los vehículos, así como las franjas horarias habilitadas para ello.

En los autobuses que dispongan de bodega, las bicicletas deberán ir obligatoriamente en la misma y protegidas por la correspondiente funda.

Acceso

En cualquier caso, las bicicletas accederán por la puerta central y se situarán en la plataforma, sujetadas adecuadamente por las personas responsables de las mismas, que siempre deben permanecer al lado de ellas.



Número Máximo de bicicletas

- Solo se admitirá 1 única bicicleta por persona.
- El número máximo de bicicletas que podrán viajar en el vehículo de forma simultánea es de 2.

Preferencia

Las personas que se desplacen en silla de ruedas y los coches y sillas de niños tendrán prioridad en el acceso al vehículo respecto de las bicicletas. No podrá acceder ninguna bicicleta al vehículo cuando transporte alguna persona en silla de ruedas o de niños. En cambio, una silla de ruedas o coche de niños podrá acceder al vehículo si solo transporta una bicicleta.

2. Las **bicicletas plegadas** serán admitidas en el interior de todos los vehículos como si de equipaje se tratara tal y como recogido en el artículo 18.

Este tipo de bicicletas tendrán que estar completamente plegadas en el momento en el que la persona usuaria acceda al vehículo.

3. No se abonará recargo alguno por portar bicicletas, ni en cabina ni en bodega.
4. La persona portadora será responsable de cualquier daño ocasionado por el objeto a personas o bienes, salvo que se pruebe la responsabilidad de la empresa operadora del servicio en el daño ocasionado.

Artículo 21. Acceso de animales de compañía (Anexo I)

Los animales de compañía autorizados (perros y gatos) serán admitidos únicamente en el interior de los vehículos y en las líneas, paradas y horarios, que previamente se determinan en el Anexo al presente Reglamento.

En aquellos servicios en que se autorice viajar con animales de compañía se deberán respetar, en todo caso, las siguientes condiciones:

1. Los animales deberán viajar acompañados por una persona responsable que responda de sus actos.
2. Los animales serán llevados **preferiblemente** dentro de una jaula, o receptáculo cerrado, sin ocupar asiento adicional a su cuidador y sin que produzcan molestias por su olor o ruido, o disminuyan, en general, el confort del resto de las personas viajeras. En caso de discrepancia, **prevalecerá el criterio del personal de conducción.**
3. En los vehículos que dispongan de bodega, los animales deberán ir obligatoriamente en la misma, dentro de una jaula o receptáculo cerrado con dispositivo que permita contener y retirar los excrementos.



4. **Los perros que no sean transportados en receptáculos** podrán viajar en la plataforma del vehículo siempre que:
 - vayan sujetos mediante una correa que lo mantenga en todo momento en contacto físico con la persona cuidadora
 - con bozal puesto
 - con tarjeta sanitaria expedida por un centro veterinario autorizado
 - con seguro de responsabilidad civil
 - en las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad previstas en la legislación vigente.
5. ****El personal de conducción podrá exigir la cartilla sanitaria del animal cuando existan indicios de que el mismo no cumple las condiciones higiénico-sanitarias mínimas o cuando se origine cualquier tipo de problema relacionado con él.***
6. En todo caso, será exigible la exhibición de la cartilla sanitaria y de la póliza de seguro, en caso de incidente que cause daño a las personas o bienes.
7. En ningún caso podrán viajar animales en servicios nocturnos, acceder mojados ni en periodo de celo.
8. Solo se admitirá **1 único** animal por persona.
9. El **número máximo** de animales que podrá viajar de forma simultánea en un vehículo es de **2**.
10. Serán responsabilidad de la persona portadora del animal los daños que el animal pueda ocasionar, salvo responsabilidad acreditada de cualquier tercera persona o de la empresa operadora.
11. En el momento en el que alguna persona viajera indique sentirse molestada (ej. reacciones alérgicas, olores o ruidos) por las condiciones de un animal y hubiera subido antes que el animal y su persona cuidadora, esta última tendrá la obligación de trasladarse a otra zona del vehículo.

**Se exceptúan de todo lo señalado en este artículo los perros guías y de asistencia que acrediten estar autorizados para estas funciones por centros homologados, que podrán viajar, en todo momento, junto a la persona que asisten.*

Artículo 23. Cambio de moneda

En caso de pagar el billete en el vehículo, las personas viajeras tienen derecho a que se les proporcione cambio de moneda o billetes hasta la cantidad de 20 euros.



Si la persona usuaria no pudiera pagar el viaje por no disponer de cambios y el vehículo hubiera iniciado la marcha, esta deberá abandonar el vehículo en la siguiente parada.

CAPÍTULO II

De las condiciones generales que habrán de cumplir las personas viajeras

Artículo 24. Obligaciones de las personas viajeras

- a. Portar título de transporte válido (billete o tarjeta validada) debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición del personal de la empresa operadora y personal de inspección.
- b. Seguir las indicaciones del personal de las empresas operadoras en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- c. Respetar lo dispuesto en los carteles colocados a la vista en instalaciones y vehículos, así como no realizar cualquier acción que suponga una molestia para las demás personas viajeras o personal de la empresa operadora.
- d. Respetar las reservas de asiento y espacio para PMR.**
- e. Acceder a los vehículos por las puertas destinadas a ello. Procurarán además, tras adquirir el billete o validar el título de transporte (tarjeta), situarse en las proximidades de las puertas de salida, facilitando el acceso de las personas que quieran subir al vehículo.
- f. Subir al vehículo, cuando este se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que corresponda según el orden de llegada a la misma.
- g. Descender del vehículo, de manera ordenada, en las paradas establecidas y siempre en la de final de línea.
- h. Solicitar con antelación suficiente la parada del vehículo para subir o bajar del mismo.
- i. Utilizar obligatoriamente los cinturones de seguridad, en aquellos vehículos que los lleven, salvo que de acuerdo a la normativa de seguridad vial no tengan la obligación de utilizarlos.
- j. Plegar los asientos auxiliares, en aquellas circunstancias que así lo aconsejen, tales como aglomeraciones.



- k. Encontrarse en unas condiciones higiénico-sanitarias que eviten cualquier tipo de riesgo de contagio o de incomodidad (ej. por olores) al resto de personas viajeras o personal de conducción.
- l. Responder de los daños que una incorrecta utilización de los servicios, de los vehículos y las paradas o la imprudente colocación de sus bienes y objetos ocasionen en los elementos del servicio o al resto de personas viajeras.
- m. Aceptar que prevalezca el criterio del personal de conducción, en caso de que se produzcan discrepancias entre las personas viajeras por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento de dispositivos de aire acondicionado, acceso de animales de compañía, etc.).**

Artículo 25. Prohibiciones para las personas usuarias

- a. Acceder al vehículo cuando el personal de conducción haya advertido que el vehículo está lleno.
- b. Viajar en sitios no permitidos para ello.
- c. Llevar bultos diferentes de los señalados en el artículo 18 del Reglamento.
- d. Llevar objetos que por su naturaleza, puedan generar molestias a las personas viajeras, poner en peligro la integridad física o la salud de las personas, y/o generar daños al vehículo o al servicio de transporte. Especialmente se prohíbe el acceso y/o transportar materias explosivas, inflamables, corrosivas, radioactivas, venenosas, tóxicas, contaminantes o similares.
- e. Acceder al vehículo con animales potencialmente peligrosos.
- f. Acceder al vehículo calzado con patines.
- g. Escribir, pintar, ensuciar o deteriorar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos o las paradas.
- h. Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.
- i. Practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- j. Utilizar radios, aparatos de reproducción de sonido o de comunicación, dispositivos electrónicos o similares con un volumen audible para otras personas viajeras o el personal de conducción y **que pueda resultar molesto**. En caso de discrepancia se impondrá el criterio del personal de conducción.



- k. Acceder en estado de **extrema borrachera** o bajo los efectos de drogas que pueda alterar el normal funcionamiento del servicio.
- l. Fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.
- m. Comer y beber dentro de los vehículos cualquier alimento o bebida, salvo los que sean habituales por costumbre del lugar, que puedan suponer una alteración de las condiciones de seguridad o limpieza de los mismos o pueda generar molestias al resto de personas usuarias. **(Ej. bocadillos niñ@s, sándwich, en general comida que no mancha).**
- n. Arrojar o asomar objetos o partes del cuerpo por las ventanillas del vehículo.
- o. Hablar al personal de conducción, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio, o realizar sin causa justificada cualquier acto que distraiga o entorpezca la conducción mientras el vehículo esté en marcha.
- p. Abandonar o acceder al vehículo fuera de las paradas establecidas o mientras este se encuentra en movimiento, sin causa justificada.
- q. Ir de pie sin estar convenientemente sujeto a los dispositivos de seguridad a tal efecto dispuestos.
- r. Deambular por el interior del vehículo estando en circulación sin sujetarse adecuadamente a las barras o asideros, poniendo en peligro su integridad física o la del resto de personas usuarias en caso de frenada o cualquier incidencia derivada del tráfico.
- s. Hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro que disponga el vehículo.
- t. Manipular o forzar los mecanismos de apertura y cierre de puertas.

No se permitirá la entrada o si ya estuviera dentro de él, se ordenará la salida del vehículo sin derecho a la devolución del importe del billete, a toda persona que infrinja todas estas normas.

De continuar la persona usuaria en su proceder y desatendiendo las indicaciones del personal de conducción, este lo notificará inmediatamente a los servicios de inspección o a los agentes de la autoridad, al objeto de que formulen la correspondiente denuncia.



TITULO III

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TRANSPORTE

Artículo 28. Estacionamiento de vehículos en las paradas

1. En las **paradas comunes**, cuando coincidan 2 o más vehículos, se entenderá que tanto el 1º vehículo en llegar a la parada como el 2º, se hallan en posición reglamentaria de admitir la subida y bajada de personas.

Quienes conduzcan los vehículos situados en 3ª ó 4ª posición no deberán abrir las puertas hasta alcanzar la 1ª posición a la altura de la señal de parada o la 2ª si permanece uno de los autobuses que le preceden. En los casos en los que el vehículo realice la parada en 2º lugar, el personal de conducción deberá asegurarse de que no quedan personas en la parada sin poder subir al vehículo.

2. La detención en las **paradas discrecionales** será la estrictamente necesaria para permitir la subida y bajada de personas.
3. Durante el estacionamiento en las **paradas terminales**, salvo el periodo reglamentario de descanso del personal de conducción, y en el plazo de tiempo que transcurre entre la llegada del vehículo y la salida del mismo conforme al horario establecido, **las puertas de acceso permanecerán abiertas para permitir la entrada de personas.**

En estas paradas, si se prevé que el estacionamiento sea superior a los 4 minutos, quien conduzca parará el motor del vehículo, poniéndolo en marcha 1 minuto antes de la salida. El tiempo indicado de 4 minutos como obligación de detener el motor en una parada es una referencia y deberá entenderse como la obligatoriedad de parar el motor en las paradas prolongadas, salvo el periodo necesario para la climatización del habitáculo de personas viajeras.

4. Con carácter general, las paradas se efectuarán situando el vehículo paralelamente a la acera, del modo que menos perjudique al resto del tráfico rodado y peatonal, salvo que la ordenación del tráfico establecida en la vía pública señale una prioridad a favor de los autobuses.
5. Por motivos de seguridad, se prohíbe el acceso o salida de personas viajeras fuera de parada, salvo casos de fuerza mayor, siempre que se den las condiciones adecuadas y ello no implique riesgo para las personas usua-



rias que se encuentren tanto en el interior como en el exterior del vehículo. Lo establecido en el presente párrafo no es aplicable a las paradas autorizadas para eventos especiales.

Artículo 32. **Condiciones de higiene y confort**

El personal de conducción, cuando utilice aparatos de comunicación, de reproducción de sonido y radios deberá mantenerlos a un volumen que no resulte molesto a las personas usuarias.

Artículo 35. **Conducción de los vehículos**

El personal de conducción deberá manejar los vehículos con total cumplimiento de la Ley de Tráfico, Circulación de vehículos a Motor y Seguridad Vial y de los Reglamentos que la desarrollan.

El personal de conducción deberá conducir y detener el vehículo con suavidad y efectuar las paradas y arrancadas sin sacudidas ni movimientos bruscos, prestando especial atención a la seguridad de las personas viajeras y de los peatones y al resto de la circulación.

Artículo 36. **Supuesto de accidente**

En caso de accidente, el personal de conducción realizará el parte facilitando la máxima información sobre los hechos ocurridos e informando a las personas viajeras de los medios para tramitar la incidencia.

Las personas que sufran daños durante el transporte deberán comunicar al personal de conducción los hechos ocurridos, si este no se hubiera percatado de los mismos.

Ni la Administración titular del servicio ni la empresa operadora prestataria del mismo se responsabilizarán de los efectos negativos que pudieran ocasionarse para las personas usuarias por no dar parte, salvo que por circunstancias de fuerza mayor no puedan comunicar los hechos ocurridos.

Así mismo, se recordará a las personas usuarias la necesidad de conservar el justificante del título de transporte para poder dar parte.

Artículo 38. **Capacidad de los vehículos**

El número de personas que acceda al vehículo no podrá exceder del establecido en el permiso de circulación.



Cuando el vehículo se encuentre con su capacidad de ocupación al completo no se abrirá la puerta de subida, avisando el personal de conducción de dicha incidencia a su centro de tráfico.

Artículo 39. Obligaciones del personal de las empresas operadoras de transportes

El personal de las empresas operadoras deberá cumplir las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con lo dispuesto en el presente Reglamento así como en el resto de normas de obligado cumplimiento.
2. Mantener un trato correcto con las personas usuarias, atendiendo las peticiones de ayuda e información relacionadas con el servicio que esté realizando.
3. Mantener la imagen corporativa de la empresa y reunir las condiciones mínimas de higiene, en particular aquel personal que tenga relación presencial directa con las personas viajeras.

Será obligación de la empresa operadora de transportes hacer cumplir a su personal las obligaciones aquí mencionadas, así como cuantas otras obligaciones respecto a las personas viajeras resulten de la normativa general.

Artículo 40. Obligación de emitir billete

Las empresas operadoras tienen la obligación de emitir el correspondiente billete en papel a las personas usuarias que abonen el servicio en metálico, a efectos de cómputo de plaza y de la cobertura de los seguros obligatorios.

Artículo 41. Devolución del importe del billete

Se devolverá el importe del billete cuando:

1. Se suspenda un servicio antes de su inicio.
2. Adquirido un billete con antelación, la persona usuaria se presente en taquilla al menos diez minutos antes de la salida. No procederá devolución alguna cuando el vehículo haya efectuado su salida.

En el caso de que se abone el trayecto con las tarjetas MUGI o LURRALDEBUS, la devolución del importe del billete se realizará conforme a los procedimientos establecidos a tal efecto por la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa.



Artículo 42. Libro y/u Hojas de Reclamaciones

Las empresas operadoras pondrán a disposición de las personas usuarias Libros y/u Hojas de Reclamaciones en los que podrán formular sus quejas y reclamaciones, de tal forma que estas puedan ser conocidas por la Administración titular del servicio.

Un ejemplar del libro o un número suficiente de hojas de reclamaciones deberán encontrarse a disposición de las personas usuarias en los siguientes lugares:

1. En las taquillas.
2. En todos los vehículos que realicen servicios que tengan paradas en lugares en los que no haya taquillas para expender billetes.

Las reclamaciones se realizarán de forma que no afecten a la normal prestación del servicio, evitando sus interrupciones. En el caso de que esto no pudiera realizarse, la reclamación se presentará en las instalaciones o taquillas de las empresas operadoras, o a través de los medios electrónicos establecidos.

Formulada la reclamación por la persona viajera y recibida la misma por la empresa operadora, esta la remitirá a la Administración titular del servicio en el plazo 30 días hábiles, junto con las alegaciones que estime e indicando si acepta o no la pretensión de la persona reclamante.

La Administración titular del servicio adoptará las medidas oportunas para que de forma progresiva todos los operadores ofrezcan la posibilidad de formular las reclamaciones por internet.

TITULO IV

EL TÍTULO DE TRANSPORTE

CAPÍTULO I

Del Título de transporte

Artículo 43. Título de transporte

El título de transporte, en su caso, debidamente validado (cuando sea una tarjeta MUGI o LURRALDEBUS), es el documento que autoriza a viajar en un determinado trayecto.



Son títulos de transporte válidos:

- el billete ocasional
- las tarjetas MUGI y Lurraldebus debidamente validadas
- el denominado billete gratuito
- el recibo justificativo del pago del recargo extraordinario
- y los que en cada momento hayan sido aprobados por la Administración titular del servicio o, en su caso, por la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa.

Artículo 44. **Obligación de portar el título de transporte válido**

Las personas a partir de los 5 años de edad deberán viajar con título de transporte válido, y en su caso debidamente validado, en las mismas condiciones que las personas adultas.

Toda persona viajera deberá estar provista, desde la subida, de un título de transporte válido que deberá someter al control de entrada en el vehículo, de acuerdo con sus características, y conservar, sin deteriorarlo, a disposición del personal de las empresas operadoras de transportes o de los agentes de inspección que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto hasta descender del vehículo en la parada de destino.

En el caso de que las propias características del título permitan su uso plural (**tarjeta anónima**), este deberá quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo.

Sólo podrán **viajar gratuitamente**:

- **los menores de 5 años**
- **las personas autorizadas que porten acreditación de esta condición**
- **las personas acompañantes de los invidentes y de las personas que viajan en silla de ruedas**

Será obligatorio portar el denominado **billete gratuito** por parte de las personas mencionadas en el párrafo anterior a efectos de cómputo de plazas y de la cobertura de los seguros obligatorios.

Artículo 46. **Comprobación del título de transporte**

1. Titularidad del billete.

En los servicios de largo recorrido que permitan la venta en taquilla o por internet, los billetes adquiridos con tarjetas MUGI y LURRALDE-



BUS serán nominativos, señalándose en los mismos, la numeración de la tarjeta de referencia. **Para el acceso al vehículo, la persona viajera mostrará al personal de conducción el billete adquirido junto con la tarjeta, verificándose que ambos datos son coincidentes.**

La no correspondencia de estos datos o la falta de acreditación de tarjeta, supondrá la anulación automática del billete.

Artículo 47. **Obligación de abonar un recargo extraordinario**

1. Las personas viajeras que carezcan de título de transporte, sometido al control de entrada o debidamente validado, estarán obligadas a proveerse del mismo pagando en concepto de recargo extraordinario por el trayecto realizado o que se pretendiera realizar, la cantidad de 50 euros.

Esta cantidad podrá abonarse en el plazo de 4 días laborables o al instante, reduciéndose en este caso el importe a la cantidad de 20 euros.

2. El personal de conducción y de inspección de las empresas operadoras de transportes está facultado para cobrar el recargo extraordinario previsto en el apartado anterior, en cuyo caso se hará entrega a la persona usuaria de un recibo justificativo del pago realizado.

3. **En el supuesto de que la persona viajera no deseara abonar el recargo extraordinario y el vehículo estuviera en marcha, esta estará obligada a bajarse del mismo en la primera parada disponible.**

4. En el supuesto de que la persona viajera no pudiera abonar el recargo extraordinario en el mismo momento y deseara continuar el viaje, el personal de conducción o de inspección cumplimentará un boletín de denuncia en el que conste la identidad de la persona viajera, la fecha, la línea y las circunstancias concurrentes (si se viaja sin título o si se viaja sin un título válido, en cuyo caso se identificará al titular del mismo), al objeto de abonar el recargo extraordinario previsto en el párrafo primero del presente artículo.

A tal efecto, las personas viajeras están obligadas a identificarse mostrando al personal de conducción o de inspección su DNI o documento equivalente y, en su caso, el título de transporte indebidamente validado.



Si la persona viajera no cumpliera con su obligación de colaborar en las labores de inspección, el personal de las empresas prestatarias del servicio podrá requerir el auxilio de la autoridad policial.

5. Si el pago del recargo extraordinario no se realizase dentro del plazo establecido se cursará la oportuna denuncia a efectos del inicio del correspondiente procedimiento sancionador.

CAPÍTULO II

Del título personalizado

Artículo 48. Validez y utilización de los títulos de transporte personalizados

Los títulos de transporte serán, con carácter general (excepto la tarjeta anónima), de utilización personal e intransferible.

Artículo 49. Utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte personalizados

Los títulos de transporte deberán presentarse a requerimiento de los Agentes de Inspección y/o personal de la empresa operadora de transportes debidamente identificados, junto con alguno de los documentos que sirvan para acreditar la identidad de las personas portadoras de los títulos personalizados.

Se produce una situación irregular cuando se utiliza el título personal e intransferible de manera incorrecta.

Son supuestos de utilización incorrecta del título de transporte, adicionalmente a cualesquiera otros que se determinen en un momento posterior, los que se establecen a continuación:

- a. Utilización de tarjeta personalizada en la que figure información incorrecta impresa sobre la misma.
- b. Utilización de tarjeta personalizada por persona distinta de aquella cuya identidad figura reflejada en la misma.
- c. Utilización de una tarjeta personalizada falsificada o en la que se haya alterado la información contenida o impresa en la misma.



- d. Supuesto de no validación en la parada de bajada por haberlo hecho previamente en parada correspondiente a zona distinta, al objeto de pagar una menor tarifa por el trayecto realizado.
- e. Supuesto en el que se lleven a cabo actividades cuyo único fin sea obtener mayores descuentos del sistema de integración tarifaria.
- f. Utilización de tarjeta personalizada por persona que se niega a mostrar, a requerimiento de los servicios de inspección o del personal de la empresa operadora de transportes, el documento necesario para acreditar su identidad.

En los supuestos en los que la tarjeta personalizada contenga información no veraz impresa sobre la misma, la persona a cuyo favor está expedida deberá solicitar a la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa la subsanación del error.

Los títulos de transporte serán retirados por los Agentes de Inspección y por el personal de las empresas operadoras de transportes cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, de acuerdo con las Condiciones Generales de Contratación y Utilización del Sistema de Integración Tarifaria en el Territorio Histórico de Gipuzkoa que se encuentren en vigor.

Artículo 50. Penalizaciones por uso incorrecto de los títulos personalizados

Cuando el título de transporte utilizado sea una tarjeta del sistema de integración tarifaria (MUGI o LURRALDEBUS), las penalizaciones por uso incorrecto o fraudulento del mismo serán las establecidas por la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa, conforme a lo previsto en las Condiciones Generales de Contratación y Utilización del Sistema de Integración Tarifaria en el Territorio Histórico de Gipuzkoa que se encuentren en vigor.