



## INSTRUCCIONES PARA LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE COLECTIVO DEPARTAMENTO DE SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE

### **Art. 1. Definiciones**

1. Es objeto de las presentes Instrucciones la regulación de los derechos y obligaciones de los usuarios/as del Transporte Colectivo Urbano de la Villa de Gernika-Lumo.
2. Se entiende por “Transporte Colectivo Urbano” aquél que desarrolla su recorrido íntegramente por el término municipal de la población. En el caso de Gernika-Lumo constituye el servicio BIDEBUSA.
3. Se entiende por “Usuario/a” o “Viajero/a” del autobús a toda persona que utiliza el sistema de Transporte Colectivo Urbano, y está sujeto a todos los derechos y obligaciones que conlleva su traslado en autobuses.
4. El servicio BIDEBUSA es el Transporte Público Colectivo integrado por la línea convencional, y la línea de Lumo.

### **OBLIGACIONES DEL USUARIO**

#### **Art. 2. Comportamiento**

1. Los viajeros/as deberán someterse a las medidas de orden y seguridad establecidas para la normal prestación del servicio, acatando las observaciones que al respecto les hagan los empleados de la Empresa concesionaria y de las que resulten de carteles y avisos colocados a la vista en los vehículos y en las paradas de autobús. Asimismo aceptarán las grabaciones que se efectúen en el servicio por motivos de seguridad de acuerdo a las condiciones vigentes legalmente establecidas.
2. Queda terminantemente prohibida, con carácter general, la realización de todas aquellas acciones que perturben el correcto desenvolvimiento del servicio de Transporte, y de forma específica las siguientes:
  - a. Subir o bajar del autobús sin estar totalmente parado. Los viajeros/as no podrán acceder al autobús una vez cerrada la puerta de acceso y se haya iniciado la maniobra de salida de la parada.
  - b. No respetar el turno de subida al autobús que le corresponda, según el orden de llegada a la parada.
  - c. Acceder al autobús cuando el conductor haya advertido que todas las plazas están ocupadas.
  - d. Consumir alcohol, estupefacientes u otras sustancias tóxicas en el interior del vehículo.
  - e. Realizar acciones como comer, beber, u otras que puedan resultar ofensivas para el resto de los usuarios.
  - f. Entrar o salir por las puertas no indicadas para ello.



- g. Arrojar objetos por las ventanillas y dentro de los vehículos.
- h. Fumar en los vehículos
- i. Utilizar aparatos o sustancias que puedan provocar una ignición en el interior del autobús.
- j. Llevar consigo materias susceptibles de explosión o inflamación.
- k. Llevar consigo bultos o paquetes que excedan de 100 x 60 x 30 cm.
- l. Llevar consigo toda clase de animales vivos siempre que no vayan transportados en receptáculos convenientemente preparados, salvo los legalmente autorizados.
- m. Utilizar aparatos de sonido o musicales que produzcan molestias a los demás.
- n. Hablar o distraer al conductor, excepción hecha de asuntos relacionados con el servicio.
- o. Viajar en la plataforma delantera del vehículo impidiendo o dificultando el acceso al mismo y/o la visibilidad del conductor.
- p. Distribuir propaganda, pegar carteles, mendigar y vender bienes o servicios en el interior de los vehículos.
- q. Utilizar, sin causa justificada, cualquiera de los elementos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.

3. Los viajeros/as deberán solicitar la parada con antelación dentro del autobús y descender cuando el autobús esté detenido.

4. Los usuarios con sillas de niños accederán al autobús, siempre que sea posible, por la puerta delantera. De no ser así, debido a la estructura del autobús, lo harán por la segunda puerta, previo aviso al conductor.

5. Los viajeros/as deberán ceder los espacios reservados a las sillas de ruedas y sillas de niños así como los asientos reservados a las personas con movilidad reducida identificados con distinto color de tapicería y diferentes pictogramas o elementos.

6. A estos efectos se considerarán personas con movilidad reducida los siguientes colectivos: discapacitados/as físicos, personas de tercera edad, mujeres embarazadas o que porten en sus brazos a lactantes y en general las personas que, por sus circunstancias personales no pueden viajar de pie sin evidente riesgo de accidente.

7. Las personas discapacitadas físicas, que necesiten de elementos de apoyo para su movilidad no podrán exigir el acceso al autobús cuando las características del vehículo utilizado no permita el normal acceso al mismo, el paso dentro de él y/o su ubicación en los espacios reservados para su estacionamiento.

8. En el supuesto de siniestro, queja o sugerencia donde sea necesaria la ampliación de información, el usuario afectado facilitará la labor de las partes personándose a requerimiento tanto de las autoridades competentes como del personal de la Empresa concesionaria o del propio Ayuntamiento.

9. Se impedirá el acceso o, en su caso, se obligará a abandonar el autobús a todo aquél que infrinja las disposiciones contenidas en estas Instrucciones y, en general a quien, de palabra u obra, ofenda al decoro de los demás, altere el orden o produzca disturbios. Así mismo, los menores de 12 años viajarán acompañados por una persona mayor de edad y bajo la responsabilidad de ésta. Sin no fuese así, a estos menores tampoco se les dejara entrar en el autobús.

10. Si el usuario se negara a obedecer el empleado podrá recurrir a la ayuda de la autoridad.

## **DERECHOS DEL USUARIO**

### **Art. 3. Derechos**

1. Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa prestataria que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por las personas usuarias, en asuntos relacionados con el servicio.

2. Que el estado de los vehículos sea el adecuado tanto en cuanto a sus características técnicas como de higiene y limpieza.

3. Que la Empresa concesionaria responda por sí, o a través del correspondiente seguro, de cuantas indemnizaciones correspondan en caso de siniestro. Para tener derecho a estas prestaciones es necesaria la presentación del título de Transporte correspondiente junto con la acreditación de los daños sufridos.

4. Que las personas invidentes sean acompañadas por perros lazarillos que deberán ir provistos de cadena y bozal, a fin de evitar molestias a los demás viajeros.

5. Que las personas con discapacidad física y/o movilidad reducida tengan preferencia para la utilización de aquellos espacios especialmente acondicionados para ellos. Asimismo las personas que utilicen sillas de ruedas tendrán derecho a subir al autobús por la puerta central y a la utilización de la rampa, previo aviso al conductor.

6. Que las personas que transporten sillas de niño las lleven desplegadas en el espacio reservado para discapacitados físicos, cediendo la preferencia a éstos. Cuando este espacio esté ocupado deberán plegar la silla y transportar el niño en brazos.

### **Art. 4. Información**

1. Los usuarios tienen derecho a disponer en el vehículo de la siguiente información que le facilite su desplazamiento:

- a. Señalización externa que identifique la línea a la que pertenece el autobús.

- b. Relación de obligaciones y derechos así como el anuncio de la existencia de hojas de reclamaciones y el teléfono de Atención al Cliente.
  - c. Líneas con paradas restringidas para bajar.
2. Los usuarios de BIDEBUSA tiene derecho, siempre que las condiciones físicas lo permitan, a la siguiente información en sus paradas:
- a. Tarifas de los títulos de viaje en vigor.
  - b. Itinerarios de las líneas que pasan por una parada.
3. Los usuarios tienen derecho a conocer con antelación de 24 horas y en las formas debidas las modificaciones de las líneas, así como cualquier otra alteración de entidad que afecte al servicio y haya sido previamente prevista y programada.

#### **Art. 5. Interrupción del servicio**

1. Los viajeros/as tendrán derecho a que cuando iniciado el viaje se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa concesionaria, ésta sustituya el vehículo con la mayor premura, bien avisando a los de reserva o procurándose uno que lo sustituya, para llevar los viajeros/as a su destino.

#### **Art. 6. Objetos perdidos**

- 1. Los objetos extraviados que se hallaren en los autobuses se depositaran por el personal de la Empresa concesionaria en la Oficina de Información de la misma.
- 2. Cuando dichos objetos no sean reclamados por sus dueños dentro de las 48 horas siguientes, serán depositados por la Empresa en las dependencias de la Policía Municipal.

#### **Art. 7. Quejas y sugerencias**

- 1. El usuario/a tiene derecho a expresar sus quejas y/o sugerencias tanto en las Oficinas de Atención al Cliente de la Empresa concesionaria como en los puntos oficiales proporcionados por el Ayuntamiento.
- 2. El usuario/a tiene derecho a la utilización del libro de reclamaciones, el cual estará ubicado en la Oficina de Atención al Cliente de la empresa concesionaria.

Los usuarios están amparados por los derechos y obligaciones redactados en la ley 4/2000 de 18 de marzo, de Transporte de Viajeros por Carretera y la Ley General 26/1984 del 19 de julio, de Defensa de Consumidores y Usuarios