

REGLAMENTO INTERNO USUARIOS TRANSPORTE PÚBLICO INTERURBANO

Derechos de los usuarios

Serán derechos de los usuarios de los servicios públicos de transporte colectivo de viajeros:

- Ser transportados con un título de transporte válido con los objetos y paquetes que lleven, siempre que no se sobrepasen las plazas y peso autorizados por el vehículo y siempre que no supongan molestias o peligro para los demás viajeros.
- En caso de incidencia que provoque la parada del autobús, tendrán derecho a continuar el viaje en la misma línea o en otra de parecido itinerario sin que deban pagar este nuevo trayecto, o a obtener un billete de recambio. Los títulos que permitan un número ilimitado de viajes o la libre circulación no tendrán derecho a ninguna devolución.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios. Los itinerarios y los horarios de servicios estarán expuestos en las paradas y las tarifas se expondrán en los vehículos.
- Ser tratados correctamente por los empleados de la empresa y ser atendidos por ellos en las peticiones de ayuda e información.
- Formular las reclamaciones que estimen convenientes, en relación con la prestación de los servicios, lo cual podrán efectuar en los libros de reclamaciones que estarán a su disposición.
- Recibir contestación de la empresa prestataria de los servicios en el plazo máximo de 9 días de sus reclamaciones y quejas formuladas.
- Los usuarios con movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas mayores dispondrán de asientos de uso preferente que estarán debidamente señalizados.
- La empresa deberá informar a los usuarios, con antelación, de las modificaciones parciales o totales de los itinerarios previstos inicialmente.
- Los niños menores de seis años estarán exentos de pagar billete.

Condiciones generales de utilización de los servicios

Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

- Atender a las indicaciones que formulen los empleados de la compañía, en orden a la correcta prestación del servicio, así como también las que resulten de carteles y avisos colocados a la vista en los vehículos y en las instalaciones de las estaciones de autobuses.
- Mantener un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de los usuarios y con los empleados de la empresa explotadora. En los vehículos se colocarán y sentarán de forma que no obstaculicen o dificulten la entrada o salida de otros viajeros.
- Reunir las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad al resto de usuarios.
- Evitar cualquier acción que pueda implicar el deterioro o maltrato en los vehículos o en las instalaciones de las estaciones de autobuses o que en general perjudiquen los intereses de la empresa. Los usuarios comunicarán al conductor del vehículo cualquier anomalía o desperfecto que hayan observado para su posterior reparación.
- El conductor y todos aquellos empleados de la empresa que tengan encomendadas funciones de inspección, intervención y vigilancia podrán prohibir la entrada a los vehículos y ordenar la salida a los viajeros que incumplan las obligaciones anteriores.
- Los usuarios tendrán que entrar y salir de los vehículos por las puertas que, respectivamente, estén destinadas a tal efecto. Los usuarios que vayan en silla de ruedas están autorizados a subir por la puerta trasera a fin y efecto de utilizar la rampa de acceso. En el interior del vehículo deberán situarse en el espacio reservado convenientemente señalizado.
- Si se efectúa el acceso al vehículo con cochecitos de niño, se procurará que éstos estén plegados y conveniente guardados en el maletero.

Prohibiciones

Estará prohibido a los usuarios de los autobuses:

- Viajar sin billete o título de transporte válido.
- Distraer al conductor durante la marcha del vehículo.
- Entrar o salir de los vehículos por otra puerta que no sea la indicada para cada caso, con las excepciones del artículo anterior.
- Entrar en el vehículo cuando se ha advertido que está completo.
- Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos o manipular en los mecanismos de funcionamiento previstos para ser utilizados, exclusivamente, por el personal de la empresa.
- Distribuir propaganda, pegar carteles, mendigar, y vender bienes o servicios en el interior de los vehículos y en las estaciones de autobuses sin la expresa autorización de la empresa y en general, mantener o efectuar acciones que debido a su naturaleza puedan perturbar a los usuarios y alterar el orden público.
- Fumar o llevar el cigarrillo encendido en el interior de los vehículos, así como hacerlo en las estaciones de autobuses fuera de los lugares habilitados al efecto.
- Entrar animales dentro de los vehículos, excepto en el caso de personas con discapacidad acompañadas de perros de asistencia o apoyo emocional debidamente acreditados.
- Introducir en el autobús objetos o materiales que puedan ser peligrosos o molestos para los pasajeros y en general, cualquier paquete u objeto de tamaño superior a 100 x 60 x 25 cm, éstos deberán ser guardados en el maletero.
- Desatender las instrucciones del conductor o los empleados de la empresa que tengan encomendadas funciones de vigilancia o inspección.
- En general todo comportamiento que implique peligro para la propia integridad física o la de los otros usuarios o que se pueda considerar molesto u ofensivo para éstos o para los agentes y personal de la empresa, así como aquellas acciones que puedan implicar el deterioro o causar suciedad en los vehículos o instalaciones de las estaciones de autobuses.

Procedimiento sancionador

- Los empleados de la empresa están autorizados a vigilar e inspeccionar el cumplimiento de las señaladas obligaciones y deberán dar cuenta de las infracciones detectadas formulando la correspondiente denuncia que dará lugar, si procede, a la apertura del expediente sancionador correspondiente. Cuando ejerciten estas funciones estarán provistos del documento acreditativo de su condición, que deberán exhibir si les es requerido.

La empresa