

**I - JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA Y ADMINISTRACIÓN FORAL
DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA**

Diputación Foral de Álava

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURAS VIARIAS Y MOVILIDAD**Decreto Foral 31/2017, del Consejo de Gobierno Foral de 20 de junio, por el que se aprueba la modificación del Reglamento de Servicios de las líneas de transporte regular de viajeros por carretera de uso general titularidad de la Diputación Foral de Álava**

Mediante Decreto Foral del Consejo de Diputados 31/2015, de 26 de mayo, se aprobó el Reglamento de Servicios correspondiente a la prestación del nuevo servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera de uso general titularidad de la Diputación Foral de Álava, de obligado cumplimiento tanto para los usuarios como para las empresas prestatarias de los servicios.

Dentro de las competencias históricas para el otorgamiento de las concesiones administrativas del servicio público de transporte regular de viajeros por carretera de uso general que tiene atribuidas la Diputación Foral de Álava, dicho Reglamento de Servicios fue aprobado con motivo de la inminente puesta en marcha de una nueva estructura concesional de transporte público de viajeros.

En concreto, el 26 y 29 de junio de 2015 se pusieron en marcha las nuevas concesiones de transporte público regular de viajeros en carretera AR-02 Ayala y AR-03 Rioja Alavesa, respectivamente, y el 26 de octubre del mismo año se iniciaron los servicios de la concesión AR-01 Álava Central. Estas nuevas concesiones sustituían a las antiguas líneas regulares de transporte de viajeros, cuya vigencia era superior a cincuenta años y requería de importantes cambios para dar respuesta a las necesidades actuales de movilidad de la población alavesa.

Teniendo en cuenta el contenido inicial del citado Reglamento de Servicios y con la puesta en funcionamiento de dichas concesiones, se han detectado necesidades que motivan su adaptación, bien para completar algunos aspectos que no se establecían expresamente, bien para modificar o aclarar algunos de sus apartados.

En concreto, se han adaptado los apartados relativos al transporte de menores, transporte de animales de compañía y de bicicletas, entre otros, y se añaden nuevos apartados relativos al transporte de grupos de usuarios, y condiciones de prestación del servicio en las localidades a las que únicamente se accede si hay viajeros que vayan a realizar el trayecto.

De la misma manera que en su aprobación inicial, el nuevo Reglamento de Servicios tiene por objeto regular de forma unitaria y homogénea la prestación del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera de uso general titularidad de la Diputación Foral de Álava, sin perjuicio de las condiciones más favorables que puedan ofrecer las empresas operadoras.

Asimismo, el Reglamento será de aplicación tanto a las personas que utilicen los servicios de las líneas regulares como a las empresas operadoras que resulten adjudicatarias y su personal.

El citado texto se estructura en un Título Preliminar y cinco Títulos; el primero define, organiza y planifica el transporte público regular de uso general; el segundo, regula los derechos y deberes de las personas viajeras; el tercero, regula las obligaciones de las empresas operadoras de transporte respecto al usuario; el cuarto, relativo al título de transporte; y finalmente, el Título V, prevé el Régimen Sancionador por el incumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente Reglamento.

Vista la conformidad de la Directora de Infraestructuras Viarias y Movilidad a la propuesta realizada por el Servicio de Movilidad y Transportes de modificación del Reglamento de Servicios mediante informe de fecha 30 de mayo de 2017.

En su virtud, a propuesta del Diputado General y previa deliberación del Consejo de Gobierno Foral en sesión celebrada en el día de hoy,

DISPONGO

Primero. Aprobar la modificación del Reglamento de Servicios de las líneas de transporte regular de viajeros por carretera de uso general titularidad de la Diputación Foral de Álava, aprobado mediante Decreto Foral del Consejo de Diputados 31/2015, de 26 de mayo, cuyo nuevo texto incorporando las modificaciones correspondientes quedará redactado tal y como se recoge en el Anexo del presente Decreto Foral.

Segundo. El presente Decreto Foral entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava.

Vitoria-Gasteiz, a 20 de junio de 2017

Diputado General

RAMIRO GONZÁLEZ VICENTE

Diputado Foral de Infraestructuras Viarias y Movilidad

JESÚS MARÍA LÓPEZ UBIERNA

Directora de Infraestructuras Viarias y Movilidad

MARÍA ÁNGELES GUTIÉRREZ ONDARZA

ANEXO

**REGLAMENTO DE SERVICIOS DE LAS LÍNEAS DE TRANSPORTE REGULAR
DE VIAJEROS POR CARRETERA DE USO GENERAL TITULARIDAD DE LA
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

TÍTULO PRELIMINAR.

- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación del reglamento.
- Artículo 2. Carácter público del servicio.

**TÍTULO I. TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE USO GENERAL:
DEFINICIÓN, ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN.**

- Artículo 3. Definición.
- Artículo 4. Organización y planificación.

**TÍTULO II. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS
EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.**

CAPÍTULO I: De los derechos de las personas usuarias

- Artículo 5. Derechos de las personas viajeras.
- Artículo 6. Condiciones del transporte.
- Artículo 7. Accesibilidad.
- Artículo 8. Información.
- Artículo 9. Suspensión o modificación de los servicios.
- Artículo 10. Transporte de menores.
- Artículo 11. Transporte de grupos.
- Artículo 12. Bultos y equipaje.
- Artículo 13. Transporte de coches y sillas infantiles.
- Artículo 14. Transporte de bicicletas.
- Artículo 15. Acceso de animales.

CAPÍTULO II: De las obligaciones de las personas usuarias de los servicios de transporte

- Artículo 16. Obligaciones de las personas usuarias.

CAPÍTULO III: De las prohibiciones para las personas usuarias de los servicios de transporte

- Artículo 17. Prohibiciones para las personas usuarias.

**TÍTULO III. OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE TRANSPORTE
RESPECTO A LOS USUARIOS.**

- Artículo 18. Información.
- Artículo 19. Paradas.
- Artículo 20. Horarios de paso aproximados y poblaciones con acercamiento.

- Artículo 21. Capacidad de los vehículos.
- Artículo 22. Obligaciones del personal de las empresas operadoras de transporte.
- Artículo 23. Obligación de emitir billete.
- Artículo 24. Devolución del importe del billete.
- Artículo 25. Seguros.
- Artículo 26. Reclamaciones

TÍTULO IV. DEL TÍTULO DE TRANSPORTE

- Artículo 27. Título de transporte.
- Artículo 28. Obligaciones de portar el título de transporte válido.
- Artículo 29. Comprobación del título de transporte.
- Artículo 30. Adquisición del billete a bordo de autobús.
- Artículo 31. Utilización incorrecta o fraudulenta.
- Artículo 32. Junta Arbitral del Transporte.

TÍTULO V. RÉGIMEN SANCIONADOR

- Artículo 33. Régimen sancionador.
- Artículo 34. Competencia.
- Artículo 35. Definición y clasificación de las infracciones.
- Artículo 36. Responsabilidad por la comisión de las infracciones propias de este Reglamento.
- Artículo 37. Sanciones correspondientes a las infracciones tipificadas en el presente Reglamento.
- Artículo 38. Prescripción de las infracciones y sanciones.

DISPOSICIÓN FINAL

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Diputación Foral de Álava tiene atribuidas competencias históricas para el otorgamiento de las concesiones administrativas del servicio público de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

En el ejercicio de esas competencias, creó una red de líneas regulares de viajeros, cuya vigencia se ha prolongado a lo largo de más de 50 años.

Teniendo en cuenta la trascendencia de la movilidad como elemento básico y estratégico para el desarrollo y cohesión social, territorial y económica del Territorio Histórico de Álava, la Diputación Foral de Álava elaboró un nuevo modelo concesional que, partiendo del análisis del Plan Director de Transporte Interurbano del Territorio Histórico de Álava, y atendiendo a criterios de movilidad, operatividad y equilibrio económico, dio como resultado una zonificación más acorde con las necesidades del territorio. Estos servicios han supuesto una mejora importante en cuanto a la calidad y su gestión, el sistema tarifario, los vehículos y sus características, la imagen común del transporte, el servicio de información y atención al usuario, así como la implantación de un sistema de billetes basado en la tarjeta BAT.

En el nuevo escenario del transporte público, se verifica la necesidad de aprobación y adaptación de las normas por las cuales se rige el servicio, de forma que los viajeros de estas nuevas concesiones sean titulares de derechos y obligaciones idénticos, independientemente de quien sea titular de la competencia en transporte o quien preste el servicio. Igualmente, los diversos operadores de transportes deben prestar el servicio bajo la cobertura de un marco normativo común. Este marco normativo establece las obligaciones de las empresas operadoras de transportes respecto al usuario, resolviendo las lagunas existentes por la ausencia de reglamentación o previsión de algunos supuestos de hecho, y proporcionándoles la necesaria seguridad jurídica en la prestación del servicio.

En este contexto se han redactado los pliegos de contratación para cada una de las concesiones de donde emana el presente Reglamento. El Reglamento tiene por objeto regular de forma unitaria y homogénea la prestación del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera de uso general titularidad de la Diputación Foral de Álava.

El Reglamento será de aplicación a las personas que lo utilicen y a los operadores que presten el servicio de transporte público.

Este Reglamento regula la accesibilidad, el transporte de menores, transporte de bicicletas, bultos o animales de compañía. Además, normaliza las obligaciones de la empresa operadora para con el viajero.

El Reglamento se estructura en un Título Preliminar y cinco Títulos; el Título I contiene la definición de los servicios; el Título II, regula los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los servicios públicos; el Título III regula las obligaciones de las empresas operadoras de transporte adjudicatarias de los servicios regulares titularidad de la Diputación Foral de Álava, con relación a las personas usuarias de los servicios; el Título IV contiene la regulación relativa a los títulos de transporte; y finalmente, el Título V, establece el Régimen Sancionador aplicable al incumplimiento de lo establecido en el Reglamento.

Título Preliminar

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación del reglamento

1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular las condiciones generales de utilización de las concesiones interurbanas de los servicios públicos regulares de uso general de transporte de viajeros por carretera, titularidad de la Diputación Foral de Álava.

La prestación del servicio de transporte se ajustará, en todo caso, a la normativa legal vigente que le sea de aplicación y, específicamente, a los contratos firmados entre la Diputación Foral de Álava y las empresas operadoras y a los pliegos que rigieron la licitación, así como a cuantas disposiciones se aprueben en cumplimiento de las previsiones de desarrollo contenidas en los mismos.

2.- El presente Reglamento será de aplicación a las personas que utilicen y a las empresas que presten dicho servicio público.

Artículo 2. Carácter público del servicio

El servicio de transporte objeto del presente Reglamento es de carácter público, por lo que tendrán derecho a su utilización todas las personas interesadas sin otra limitación que las condiciones y obligaciones que para los usuarios señale el presente Reglamento y la normativa vigente en materia de Transporte de Viajeros por Carretera que resulte de aplicación.

Título I: Transportes públicos regulares de uso general: definición, organización y planificación

Artículo 3. Definición

Son transportes públicos regulares de viajeros por carretera de uso general, los que previo su establecimiento por una Administración Pública competente, van dirigidos a satisfacer una demanda general a través de la utilización de vehículos que circulan por carretera.

Artículo 4. Organización y planificación

La Diputación Foral de Álava, a través del departamento que tenga asignadas las funciones en esa materia en cada momento, organizará y planificará el servicio de transporte público regular de viajeros por carretera de uso general, tanto en lo que se refiere a las líneas, itinerarios, paradas y horarios como a cuantos aspectos se relacionen con dicho transporte de su competencia, incluida la determinación del régimen tarifario aplicable a las personas usuarias del servicio.

Título II: De los derechos y obligaciones de las personas usuarias en la utilización del servicio de transporte**Capítulo I: De los derechos de las personas usuarias****Artículo 5. Derechos de las personas viajeras**

1.- Las personas viajeras, como destinatarias del servicio de transporte prestado por las empresas operadores incluidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, serán titulares de los derechos establecidos por la normativa de transporte de carácter general y específicamente de los incluidos en este capítulo, así como de los que resulten de las restantes disposiciones de este Reglamento y demás normativa de general aplicación.

2.- En especial, son derechos de las personas viajeras los siguientes:

- a) Ser transportadas con el solo requisito de portar un título de transporte válido y en su caso debidamente validado (pudiendo elegir en este caso, entre los diferentes títulos de transporte aceptados como medio de pago por la Diputación Foral de Álava en cada momento), conforme a las tarifas en vigor en ese momento, y cumpliendo siempre las condiciones establecidas en el presente Reglamento y en las restantes disposiciones que resulten de aplicación.
El derecho a ser transportado está condicionado a la existencia de plazas en el servicio de que se trate.
- b) Ser transportadas en las condiciones de oferta de servicio establecidas y programadas con carácter general, conforme a los principios de accesibilidad y movilidad universal.
- c) Ser transportadas bajo la cobertura de los seguros obligatorios afectos a la circulación de autobuses, en vehículos que cumplan las normas de homologación correspondientes, y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de las autorizaciones administrativas que les habilite para ello.
- d) Ser informadas de las tarifas, del funcionamiento y condiciones del servicio y de sus incidencias.
- e) Utilizar y recibir información en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.
- f) Recibir un trato correcto por parte del personal de las empresas operadoras de transporte, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por las personas usuarias en asuntos relacionados con el servicio.
- g) Viajar con los bultos y equipajes 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 el presente Reglamento.
- h) Viajar con coches y sillas de niños y niñas sin abonar recargo alguno por dicha prestación, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.
- i) Viajar portando bicicletas, sin abonar recargo alguno por dicha prestación, en los vehículos que por sus características así lo posibiliten, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

- j) Viajar con animales de compañía sin abonar recargo alguno por dicha prestación, conforme en todo caso a las condiciones establecidas en el presente Reglamento.
- k) Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las instalaciones fijas de las empresas operadoras de transportes, 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.
- l) Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio con arreglo a lo dispuesto en el artículo 9 del presente Reglamento.
- m) Ir acompañados de perros de asistencia conforme a la legislación vigente en la materia. Los perros guías y de asistencia que acrediten estar autorizados para estas funciones por centros homologados, podrán viajar, en todo momento, junto a la persona que asisten y en las condiciones que se establezcan en la normativa sobre accesibilidad.
- n) 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.
- o) Recuperar los objetos perdidos que sean hallados en los vehículos, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de los mismos. Dichos objetos serán depositados por el personal de las empresas operadoras, en el mismo estado en el que fueron encontrados, en la dependencia habilitada para el depósito de estos objetos por la estación de autobuses de Vitoria-Gasteiz.

Los objetos se clasificarán en “objetos de valor” y “objetos varios o prendas”, con arreglo a lo previsto en el Reglamento de régimen interior de la estación de autobuses de Vitoria-Gasteiz.

Los “objetos de valor”, una vez pasados quince días desde su hallazgo sin que sean reclamados por su propietario, serán enviados por la propia estación a las dependencias de la Policía Municipal, quienes a partir de ese momento asumirán la responsabilidad sobre dichos objetos ante sus dueños legítimos.

Los “objetos varios y prendas” permanecerán en la instalación durante treinta días, a partir de los cuales, de no ser reclamados por su propietario, serán entregados a entidades benéficas o asistenciales, o depositadas en lugares destinados al reciclaje de materiales.

Artículo 6. Condiciones del transporte

Las personas usuarias tendrán derecho a ser transportadas en las condiciones de oferta de servicio establecidas por la Administración titular del servicio.

Artículo 7. Accesibilidad

La empresa operadora de transportes estará obligada al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en los transportes públicos, en las condiciones y obligaciones que señale la legislación vigente aplicable en la materia.

A efectos del presente Reglamento, se consideran personas viajeras con movilidad reducida:

- Personas que se desplazan en sillas de ruedas
- Personas que debido a su avanzada edad tienen problemas para desplazarse o no se pueden desplazar con autonomía.
- Personas con discapacidades motrices, sensoriales (visión, audición, habla), intelectuales o psíquicas para utilizar un servicio de transporte convencional.
- Personas que por factores antropométricos tienen dificultad de maniobra que limita su capacidad de acceso a los diferentes espacios o usos de los asientos.
- Personas con miembros inmovilizados o que requieran muletas u otros elementos para sus desplazamientos.

Los conductores/as de los vehículos velarán a fin de que todas las personas, y en particular aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación, o cualquier otra limitación psíquica o sensorial de carácter temporal o permanente, puedan realizar el viaje en las mejores condiciones de comodidad y seguridad.

Artículo 8. Información

Los usuarios deberán ser informados de las rutas, horarios y paradas de las líneas, de la existencia de alguna anomalía en el servicio (cambios de itinerarios, suspensión del servicio, o cualquier circunstancia), de los canales de información y atención al cliente (páginas web, teléfonos, redes sociales, o cualquier otro medio), de las posibilidades de la reclamación y defensa de sus intereses; en todo caso, de todo los derechos y obligaciones que se regulan en el presente Reglamento.

La Administración velará porque de forma progresiva las personas viajeras reciban o puedan consultar la información sobre características, condiciones, funcionamiento y tarifas del servicio, así como, sobre cualquier otra incidencia, queja, sugerencia o reclamación, en cualquier formato accesible para las mismas.

Artículo 9. Suspensión o modificación de los servicios

Con carácter general, las modificaciones de recorrido o alteraciones temporales del servicio por motivo de obras, festejos u otros eventos especiales, ocasionales o imprevistos que pudieran surgir, deberán ser puestas en conocimiento del público con la máxima antelación posible, utilizando para ello los postes informativos, las marquesinas, las zonas habilitadas como paradas, las páginas Web de la Diputación Foral de Álava y de las empresas operadoras y en los propios vehículos. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia y se procurará su puesta en conocimiento por parte de la generalidad de personas afectadas en la forma señalada.

Únicamente procederá la devolución del importe del billete cuando se suspenda un servicio antes de su inicio. No se entenderá como suspensión del servicio la desviación de cualquier línea de su trayecto habitual o la interrupción del mismo una vez iniciado, por causas ajenas a la voluntad de la empresa transportista.

Si se suspende el servicio por avería del vehículo, las personas que viajan en él podrán utilizar, con el mismo título de transporte, y siguiendo las instrucciones del personal de conducción, otro vehículo habilitado por la empresa prestataria que reúna condiciones satisfactorias de accesibilidad.

La empresa que preste el servicio estará obligada a facilitar a la mayor brevedad posible un vehículo para completar el viaje, incorporándolo, en su caso, de forma inmediata desde la base más cercana al lugar donde se encuentra el vehículo averiado, salvo que el posterior servicio esté en condiciones de llegar antes que el vehículo de sustitución y tenga plazas disponibles. Todo ello en condiciones de accesibilidad satisfactorias.

Para hacer uso del derecho a devolución las personas usuarias del servicio deberán aportar el título de transporte debidamente validado.

Artículo 10. Transporte de menores.

1. - Los niños y niñas menores de cinco años viajarán de forma gratuita en todas las concesiones y deberán estar en posesión del título habilitante a efectos del cómputo de plazas y de la cobertura de seguros obligatorios establecidos por la normativa vigente.

En todo caso, estos menores viajarán bajo la responsabilidad y vigilancia del adulto que los acompañe.

Los niños y niñas menores de cinco años que viajan en autobús deberán portar sillas adaptadas o mecanismos de retención infantil homologados, salvo que, previo contacto con la compañía prestataria del servicio se asegure de que ésta dispone de sillas adaptadas para realizar el viaje.

Asimismo, los niños y niñas de entre cinco y doce años deberán viajar con el sistema de seguridad adecuado a su edad, peso y altura.

En ningún caso se podrá acceder al vehículo ni realizar el viaje sin disponer de dichos elementos de seguridad.

2.- Los niños y niñas entre cinco y diez años deberán ir acompañados, en todo caso, por una persona adulta que se responsabilice de su seguridad.

Los niños y niñas de entre diez y doce años cumplidos podrán viajar sin acompañante únicamente en el caso de que se aporte la autorización firmada por los padres o tutores del niño para que pueda viajar solo (siempre bajo la responsabilidad del padre o tutor). En el embarque, el menor deberá portar el documento de autorización firmado por sus padres o tutores, cumplimentado por duplicado y sellado previamente por la compañía concesionaria.

A este respecto existen dos tipos de autorizaciones, cuyos modelos se anexan al presente Reglamento:

- Autorización puntual para realizar un trayecto concreto, que sólo tendrá validez para dicho servicio.

- O bien una autorización temporal para los casos en que los niños y niñas de entre diez y doce años cumplidos viajen solos habitualmente. En este caso su validez será como máximo de un año desde la fecha de autorización y para un origen-destino específico.

En los casos en que el niño o niña de entre diez y doce años cumplidos disponga de una tarjeta Bat personalizada a su nombre para el abono de los trayectos a realizar en las líneas de titularidad foral, no será necesario que aporte la citada autorización para poder viajar sin acompañante.

En ningún caso podrán viajar sin acompañante los niños y niñas de entre diez y doce años cumplidos que no porten la autorización requerida ni la tarjeta Bat personalizada a su nombre.

3.- Asimismo, en aquellas expediciones en que la mitad o más de las plazas del vehículo hayan sido previamente reservadas para viajeros menores de dieciséis años, será obligatoria la presencia durante la realización del transporte de, al menos, una persona mayor de edad idónea, distinta del conductor, en los términos establecidos en el art. 8 del Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores.

4.- La edad de los menores deberá acreditarse mediante la presentación de la oportuna documentación reglamentaria (libro de familia, DNI, tarjeta de residencia o pasaporte).

Artículo 11. Transporte de grupos.

Los grupos de diez o más personas que deseen viajar en las líneas regulares donde no exista la posibilidad de venta anticipada de billetes, deberán avisar a la empresa prestataria del servicio con una antelación mínima de una semana.

En los casos en que no se haya realizado dicho preaviso, el resto de usuarios tendrán prioridad en el transporte respecto a los grupos.

Artículo 12. Bultos y equipaje.

1.- Como norma general se admitirá que las personas viajeras porten bultos, equipajes o maletas de viaje que tengan medidas que no superen 100 x 60 x 25 cm.

2.- Las personas usuarias tendrán derecho a portar consigo en el interior del vehículo, pequeños paquetes u objetos y demás bultos de mano, que no supongan molestias o peligro para otras personas viajeras y no supongan una disminución de las plazas existentes en el vehículo.

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

La vigilancia de los bultos de mano corresponderá a la persona viajera o a los que la acompañan y en consecuencia serán de su cuenta los daños que estos puedan sufrir mientras se encuentre a bordo del vehículo, salvo que pruebe la responsabilidad de la empresa transportista, en cuyo caso será de aplicación cuanto establezca la legislación vigente respecto a los derechos de las personas viajeras de autobús y autocar.

3.- Se entenderá por equipaje, cualquier objeto o conjunto de objetos que, a petición de la persona viajera, acompañe a ésta durante el viaje, a bordo de la bodega.

4.- Será obligatoria la utilización de la bodega para todo bulto o equipaje cuyas dimensiones sean superiores al espacio reservado a almacenamiento en el interior del vehículo (bandejas interiores),

Será obligatoria la utilización de la bodega cuando al acceder al vehículo esté ya ocupado el espacio reservado a almacenamiento en el interior del mismo (bandejas interiores).

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

Para la admisión del bulto o equipaje en la bodega del vehículo, el mismo deberá ser entregado en condiciones de empaquetado que eviten que su contenido pueda esparcirse en el interior de la bodega o dañar el resto de los bultos o equipajes contenidos en ella durante el viaje.

La responsabilidad de los transportistas por los daños o pérdidas que sufran los bultos o equipajes que viajen en la bodega como consecuencia de accidentes u otra causa, salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones más favorables para la persona usuaria, estará limitada a lo establecido en la legislación vigente sobre los derechos de las personas viajeras de autobús y autocar.

Artículo 13. Transporte de coches y sillas infantiles.

Los coches o sillas infantiles deberán ir obligatoriamente en la bodega. No se abonará por el viajero recargo alguno por portar estos coches o sillas.

Artículo 14. Transporte de bicicletas.

Previo aviso a la compañía de autobuses adjudicataria de cada concesión realizado en la víspera de la fecha en la que se desee viajar, y si las condiciones del vehículo así lo permiten para el trayecto correspondiente, se podrán transportar bicicletas únicamente en la bodega del autobús.

Una vez confirmada con la compañía dicha posibilidad, en el caso de que el origen del viaje sea alguna Estación de Autobuses, el usuario deberá encontrarse en la dársena correspondiente con una antelación mínima de 15 minutos para acceder al vehículo.

Únicamente se admitirá el transporte de una única bicicleta por viajero.

Este transporte se realizará de forma gratuita sin que suponga ningún suplemento para el usuario.

En todo caso, serán responsabilidad del viajero los daños que la bicicleta pueda ocasionar a personas, animales de compañía, o demás bienes que se encuentren en la bodega del autobús, salvo que se pueda probar la responsabilidad de la empresa transportista en el daño causado.

Artículo 15. Acceso de animales.

Los usuarios del servicio no podrán acceder al autobús con animales, a salvo de lo establecido a continuación. Los perros guías y de asistencia que acrediten estar autorizados para estas funciones por centros homologados, podrán viajar en todo momento junto a la persona que asisten y en las condiciones establecidas en la normativa sobre accesibilidad.

Asimismo, previo aviso a la compañía de autobuses adjudicataria de cada concesión realizado en la víspera de la fecha en la que se desee viajar, y si las condiciones del vehículo así lo permiten para el trayecto correspondiente, podrán viajar en la bodega del autobús perros y gatos de hasta 10 Kg dentro de trasportín cerrado. Una vez confirmada con la compañía dicha posibilidad, en el caso de que el origen del viaje sea alguna Estación de Autobuses, el usuario deberá encontrarse en la dársena correspondiente con una antelación mínima de 15 minutos para acceder al vehículo.

Los animales autorizados a viajar en el vehículo según las anteriores condiciones, lo harán de forma gratuita sin que suponga ningún suplemento para el viajero.

Capítulo II: De las obligaciones de las personas usuarias de los servicios de transporte**Artículo 16. Obligaciones de las personas usuarias**

Las personas usuarias deberán, en cualquier caso:

1. Portar título de transporte válido y, en su caso, validado, en los términos establecidos en el presente Reglamento, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición del personal de la empresa de transportes prestadora del servicio y del personal de inspección.
2. Esperar en la zona habilitada como parada, a una distancia prudencial de la calzada, y hacer una señal al conductor del autobús levantando la mano para indicar la intención de acceder al mismo. Este aviso debe hacerse en todas las paradas, independientemente de si en la misma confluyen o no varias líneas regulares de autobús.
3. Seguir las indicaciones del personal de las empresas de transportes prestadoras de los servicios en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
4. Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista en instalaciones y vehículos, así como abstenerse de realizar cualquier actuación y comportamiento que suponga una molestia para las demás personas viajeras o personal de la empresa de transportes que presta el servicio.
5. Respetar las reservas de asiento para personas con movilidad reducida.
6. Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de las demás personas viajeras en el interior de los mismos. Procurarán, además, tras adquirir el billete o validar el título de transporte, ocupar sus asientos de manera rápida, facilitando el acceso de las personas que quieran embarcar en el vehículo.
7. Embarcar o abandonar el vehículo cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la parada, para embarcar, o de acceso al

pasillo del vehículo, para abandonarlo. Sólo se podrá embarcar y abandonar el vehículo en las paradas intermedias establecidas en su caso, y, siempre, en la de final de línea.

8. En los vehículos que lleven cinturones de seguridad será obligatoria su utilización, salvo que conforme a la normativa de seguridad vial las personas usuarias estén exentas.
9. Indicar al conductor del vehículo la parada de destino cuando se vaya a adquirir o cancelar el título de viaje correspondiente.
10. Responder de los daños que la mala utilización de los servicios o la imprudente ubicación de sus bienes ocasionen en el vehículo o al resto de personas usuarias.
11. En caso de que se produzcan discrepancias entre las personas viajeras por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, acceso de animales, etcétera), aceptar que prevalezca el criterio del personal de conducción.

Capítulo III: De las prohibiciones para las personas usuarias de los servicios de Transporte

Artículo 17. Prohibiciones para las personas usuarias

1. Acceder al vehículo cuando el personal de conducción le haya advertido de que se ha completado la ocupación del vehículo.
2. Viajar en los sitios no habilitados para ello.
3. Realizar por la misma persona dos o más trayectos parciales dentro de la misma expedición y en el mismo horario que supongan un recorrido en el que exista prohibición de tráficos coincidentes y atendidos por otra línea regular.
4. Acceder o viajar en el vehículo descalzo, con el torso descubierto o desnudo. Así como acceder con el rostro oculto de manera que no pueda ser identificado por el personal de conducción.
5. Portar bultos diferentes de los señalados en el presente Reglamento.
6. Portar objetos que por su naturaleza, bien sea de modo directo o indirecto o en combinación con factores externos, 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 público de personas viajeras.
7. Especialmente se prohíbe el acceso con materias explosivas, inflamables, corrosivas, radioactivas, venenosas, tóxicas, contaminantes o similares.
8. Acceder al vehículo y junto al resto de viajeros con animales distintos de perros guía y de asistencia.
9. Viajar con niños y niñas menores de doce años sin las correspondientes sillas adaptadas o mecanismos de retención infantil homologados.
10. Arrojar objetos a la vía pública mientras se realiza el trayecto en el autobús.
11. 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, abandonar o acceder al vehículo fuera de las paradas establecidas o mientras éste se encuentra en movimiento, sin causa justificada.

12. Hacer uso sin causa justificada, de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro que disponga el vehículo.
13. Manipular o forzar los mecanismos de apertura y cierre de puertas.
14. Acceder al vehículo con patines calzados.
15. Escribir, pintar, ensuciar o deteriorar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos.
16. Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad dentro de los vehículos.
17. Practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
18. Utilizar radios, aparatos de reproducción de sonido o de comunicación, dispositivos electrónicos o similares a un volumen que pueda resultar molesto a las demás personas usuarias o al personal de conducción.
19. Acceder en estado manifiesto de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes que pueda alterar el normal funcionamiento del servicio.
20. Fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.
21. Comer y beber dentro de los vehículos cualquier alimento o bebida que pueda suponer una alteración de las condiciones de seguridad o limpieza de los mismos o pueda generar molestias al resto de personas usuarias.
22. Se prohíbe, 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 las empresas explotadoras.

No se permitirá la entrada o, en su caso, se ordenará la salida del autobús a toda persona que infrinja las disposiciones precitadas.

El personal de conducción comunicará la prohibición de acceso al vehículo a todas aquellas personas que pretendan acceder al mismo incumpliendo alguna de las condiciones establecidas en el presente Reglamento, requiriéndoles para que cumplan las mismas o cesen en su pretensión de viajar. Del mismo modo actuará si el incidente se produjera una vez la persona usuaria se encuentre dentro del vehículo, requiriéndole en este caso, para que cumpla con lo establecido en el Reglamento o en caso contrario, descienda del vehículo.

De persistir la persona usuaria en su proceder, desatendiendo las indicaciones del conductor, éste lo notificará inmediatamente a los servicios de inspección o a los agentes de la autoridad al objeto de que formulen la correspondiente denuncia por desatender las indicaciones del personal de la empresa y/o, en su caso, la que corresponda por el hecho recriminado.

Título III: Obligaciones de las empresas operadoras de transporte respecto a los usuarios**Artículo 18. Información**

La empresa operadora de transportes se ocupará de informar sobre las características de prestación del servicio de transporte, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo.

Esta información se deberá proporcionar de manera accesible para todas las personas usuarias. La Diputación Foral de Álava, en el ámbito de sus respectivas competencias, velará para asegurar el progresivo desarrollo de esta obligación.

Las empresas operadoras estarán obligadas a exponer en los postes informativos, marquesinas o zonas habilitadas como paradas y en los propios vehículos de la ruta de que se trate, así como en su página Web, la información relativa a itinerarios, horarios y paradas de la misma. Esta información deberá figurar en el formato establecido por la Diputación Foral de Álava a tal efecto. También deberá exponer en los mismos lugares todos los cambios de servicio, incidencias y modificaciones que tuvieran lugar por causas sobrevenidas o excepcionales, cuando la anticipación de los mismos lo permita. En todo caso y con independencia de la anticipación con la que se produzcan, la prestataria estará obligada a informar de los cambios de los servicios en los vehículos, en la página Web y, en su caso, en la taquilla.

En los vehículos figurarán expuestas las tarifas vigentes en cada momento, con los precios y condiciones de su uso. Además, se expondrá en los vehículos un extracto de las disposiciones del presente Reglamento.

Las empresas operadoras informarán a las personas usuarias de la existencia de Libro y/u Hojas de Reclamaciones.

Artículo 19. Paradas

Las paradas serán las establecidas por la Diputación Foral de Álava en cada momento, no pudiendo el operador tomar y dejar viajeros en lugares distintos de las mismas. Cualquier modificación que a este respecto se pretenda introducir deberá ser autorizada por la Diputación Foral de Álava.

Todas las paradas deberán estar señalizadas. En las marquesinas y poste de parada figurarán los números de las líneas correspondientes. En las paradas en que por sus características sea posible, deberán figurar los horarios debidamente actualizados, siendo obligación de la empresa de transportes su mantenimiento.

Durante el estacionamiento en las paradas, las puertas de acceso de los vehículos permanecerán abiertas en todo momento, desde que el vehículo efectúe su detención completa en la parada hasta que el vehículo reinicie el trayecto, en cuyo momento se cerrarán las puertas.

Cuando el vehículo se encuentre en la terminal de la línea tendrá la puerta de acceso abierta con cinco minutos de antelación a la hora de salida. En todo caso, el personal de conducción deberá proceder a la apertura de puertas con la suficiente antelación que asegure siempre que la expedición

parte a la hora prevista y aprobada. Asimismo, en el supuesto de existir condiciones climatológicas adversas, el vehículo tendrá las puertas de acceso abiertas con diez minutos de antelación a la hora de salida.

La circulación de los vehículos se efectuará siempre con las puertas debidamente cerradas.

Salvo casos de fuerza mayor, los vehículos no se estacionarán fuera de las paradas de la línea, ni procederán a la recogida y bajada de las personas usuarias en lugares distintos de las paradas de la línea.

El personal de conducción de los vehículos tiene la obligación de reducir la velocidad del vehículo al acercarse a las paradas, procediendo a su estacionamiento cuando hubiera usuarios con ese destino y/o cuando hubiera usuarios en la propia parada, los cuales deberán esperar en la zona habilitada como parada, a una distancia prudencial de la calzada, y hacer una señal al conductor del autobús levantando la mano para indicar la intención de acceder al mismo. Este aviso debe hacerse en todas las paradas, independientemente de si en la misma confluyen o no varias líneas regulares de autobús.

Las paradas terminales de línea o de final de trayecto serán obligatorias y servirán para la regularización de horarios.

Cuando la parada se encuentre ocupada por otros autobuses, el vehículo se situará detrás de éstos hasta poder acceder a la misma.

Tanto el acceso como el descenso se efectuará encontrándose el vehículo completamente detenido.

En las paradas, las personas usuarias accederán a los vehículos por la puerta delantera, y descenderán por la puerta central y / o trasera.

Las empresas operadoras están obligadas a respetar los horarios de salida de origen de la línea y al cumplimiento de todos los servicios, salvo que circunstancias climatológicas o excepcionales impidan o hagan peligroso el trayecto para los usuarios y lo autorice la Diputación Foral de Álava, en la forma que se articule. Los horarios señalados para las paradas intermedias y finales son orientativos y pueden resultar afectadas, entre otras, por las circunstancias adversas de tráfico o climatología.

Artículo 20. Horarios de paso aproximados y poblaciones con acercamiento.

Los horarios de paso por cada una de las poblaciones con parada son aproximados, salvo el de origen.

Para aquellas poblaciones identificadas en los folletos informativos con un asterisco (*) el servicio se realizará en la modalidad de “*acercamiento*”, y se prestará de la siguiente manera:

- Al comprar el billete hacia cualquier población con acercamiento, el autobús entrará en la parada de dicha población. En caso contrario, el autobús no entrará a esas poblaciones, a salvo de lo establecido en el siguiente párrafo.

- Si se desea viajar desde una población con acercamiento, el usuario deberá ponerse en contacto con la empresa en la víspera a la fecha del viaje, antes de las 19:00 horas. Si no se realiza ese preaviso, el autobús no entrará a la población, salvo que se haya comprado billete previamente desde otra localidad con destino a la misma.

Artículo 21. Capacidad de los vehículos

En el interior de cada vehículo se expondrá, en lugar visible, el número máximo de personas que puede transportar el vehículo.

Los conductores/as velarán para que no accedan al vehículo un número superior de personas al autorizado, e impedirán el acceso al vehículo una vez sea alcanzado el número máximo de personas autorizado.

Artículo 22. Obligaciones del personal de las empresas operadoras de transporte

1. El personal de las empresas operadoras de transporte prestará exacta atención al cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento así como en el contrato y en los pliegos que rigieron la contratación y en el resto de normas de obligado cumplimiento.
2. El personal de las empresas operadoras de transporte mantendrá en todo momento un trato correcto con las personas usuarias, atendiendo las peticiones de ayuda e información relacionadas con el servicio que esté realizando.
3. El personal de las empresas operadoras de transporte que tenga relación directa con las personas usuarias deberá mantener la imagen corporativa de la empresa y reunir las condiciones mínimas de higiene.
4. Será obligación de la empresa operadora de transporte hacer cumplir a su personal las prescripciones referidas, así como cuantas otras obligaciones respecto a las personas viajeras resulten de la normativa general.
5. El personal de las empresas recibirá la formación necesaria en materia de discapacidades estipuladas en la normativa sectorial vigente.

Artículo 23. Obligación de emitir billete

Las empresas operadoras de transportes están obligadas a la emisión del correspondiente billete en papel a las personas usuarias que abonen el servicio en efectivo, o bien tengan derecho a billete gratuito, a efectos de cómputo de plaza y de cobertura de los seguros obligatorios.

En el caso de que exista la opción de venta anticipada de billetes en la taquilla de la empresa operadora, los billetes se podrán adquirir en la misma (dentro de su horario de apertura al público) o en el propio vehículo al acceder al mismo. En el caso de no disponer de dicha opción de venta en taquilla, el billete se deberá adquirir en todo caso en el propio vehículo.

En el caso de haber adquirido el billete mediante el sistema de venta anticipada, sólo se podrá solicitar su sustitución o anulación con una antelación mínima de dos horas a la del trayecto que figure en dicho billete.

Esta solicitud deberá realizarse en la taquilla de la compañía dentro del citado plazo, y de esta manera, en el caso de anulación, el usuario tendrá derecho a la devolución del importe íntegro del billete.

Si el trayecto del billete inicial se modifica por otro diferente que suponga un mayor o menor importe respecto al del billete sustituido, el usuario abonará o se le devolverá la diferencia que corresponda, respectivamente. Si la sustitución del billete es por otro con el mismo trayecto, o de igual importe, no procederá realizar compensación alguna.

Si el usuario solicita anular o sustituir el billete previamente adquirido en un plazo menor al de dos horas respecto a la de salida del trayecto adquirido, no procederá su anulación, sustitución, ni devolución alguna de su importe.

Artículo 24. Devolución del importe del billete

La devolución del importe del billete procederá cuando se suspenda un servicio antes de su inicio.

No procederá devolución alguna cuando el vehículo haya efectuado su salida.

A los efectos previstos en este artículo, no se entenderá como suspensión del servicio la desviación de cualquier línea de su trayecto habitual o la interrupción del mismo una vez iniciado, por causas ajenas a la voluntad de la empresa operadora de transporte.

La devolución deberá solicitarse a la empresa de transporte inmediatamente después de producirse la anomalía en las oficinas de las empresas.

Artículo 25. Seguros

Las empresas operadoras deberán contratar los seguros que resulten obligatorios. Las pólizas de seguro son como mínimo:

1. Seguro de Circulación de los Autobuses (SOA) adscritos al servicio.
2. Responsabilidad Civil de suscripción obligatoria, hasta el importe máximo legal establecido.
3. Responsabilidad civil de suscripción voluntaria (en exceso del seguro de responsabilidad civil obligatorio).
4. Defensa jurídica/Reclamación de daños, con una cobertura del 100%, y seguro de responsabilidad penal.
5. Pólizas de Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV) para la flota de autobuses con la cobertura exigida en la legislación vigente.
6. Seguro de accidentes del personal de la empresa.

7. Seguro de daños de la flota de autobuses.
 - a. Flota de autobuses adscritos al servicio.
 - b. Accesorios instalados en los autobuses.
8. Seguro combinado industrial.
9. Cualquier otro seguro que resulte exigible según la legislación aplicable a lo largo de la vigencia del contrato.

Artículo 26. Reclamaciones

Las empresas operadoras de transporte deben disponer de un Plan de Calidad de Atención al Cliente basado en este Reglamento y aprobado por la Diputación Foral de Álava.

Dicho plan debe incorporar procedimientos para el control de quejas y sugerencias que incluyan como mínimo:

- a) Identificación del reclamante
- b) Descripción y tipología de la queja.
- c) Sistema de priorización.
- d) Seguimiento y estado de las quejas y sugerencias.
- e) Indicadores de gravedad
- f) Control, cierre y archivos de las quejas: evaluación final.

Asimismo, el plan incluirá los puntos de recepción de las quejas, estructura y disponibilidad del libro de reclamaciones y la dotación de personal necesaria para la atención al público.

El operador dispondrá de una base de datos que recoja toda la información relativa a reclamaciones y sugerencias del usuario. La Diputación Foral de Álava tendrá información puntual de las quejas y sugerencias de los usuarios, disponiendo de toda la información sin restricciones. Asimismo, la empresa operadora incluirá un Informe Mensual con la relación y resumen estadístico de las reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios.

La empresa está obligada a responder antes de quince (15) días al usuario que ha realizado la queja o sugerencia, trasladando copia a la Diputación Foral de Álava.

Título IV: Del título de transporte**Artículo 27. Título de Transporte**

El título de transporte debidamente validado es el documento que autoriza a viajar en un determinado servicio.

Son títulos de transporte válidos el denominado billete gratuito, el billete ocasional, la tarjeta BAT, el denominado billete de emergencia y los demás títulos que en cada momento se aprueben por la Diputación Foral de Álava.

Los niños y niñas menores de cinco años que viajan de forma gratuita deberán disponer del título habilitante a efectos del cómputo de plazas y de la cobertura de seguros obligatorios establecidos por la normativa vigente.

Asimismo, viajarán de forma gratuita con el citado título habilitante las personas acompañantes de viajeros con discapacidad visual o con movilidad reducida que requieran de asistencia personal para sus desplazamientos.

Artículo 28. Obligación de portar el título de transporte válido

El título de transporte debidamente validado, posibilita la utilización del servicio.

Toda persona usuaria deberá estar provista, desde el inicio de su viaje, 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 de los empleados de las empresas operadoras de transporte 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, este deberá quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo. Los referidos títulos tienen el carácter de título al portador o portadora, por lo que pueden ser utilizados de forma indistinta por cualquier persona.

Artículo 29. Comprobación del título de transporte

La persona usuaria deberá comprobar en el momento de su adquisición que el título de transporte adquirido es el adecuado y, en su caso, que el cambio de moneda recibido es el correcto.

Artículo 30. Adquisición del billete a bordo del autobús

En el caso de adquisición en efectivo de billete a bordo del autobús, el viajero procurará hacer frente a su pago con moneda fraccionaria exacta coincidente con el precio marcado, sin perjuicio de que el personal de conducción esté obligado a facilitar el correspondiente cambio.

Los vehículos deberán circular provistos de efectivo en monedas o billetes que permitan la devolución de cambios. Las personas viajeras tendrán derecho a que se les proporcione cambio de moneda o billetes hasta la cantidad máximo 20 euros.

Los vehículos podrán llevar un talonario mediante el que se procederá a la devolución de las cantidades que no se puedan satisfacer por carecer de efectivo. Los talones entregados se podrán

hacer efectivos a partir del día siguiente en la taquilla de la empresa operadora o en otros lugares que pueda determinarse.

Asimismo, el usuario podrá adquirir dicho billete mediante la tarjeta Bat, así como mediante los demás medios de pago que la Diputación Foral de Álava apruebe al efecto.

En el caso de que, por razones técnicas, no sea posible el pago mediante tarjeta Bat u otra autorizada y sólo se pueda abonar el billete en moneda pero el usuario no disponga de efectivo, se emitirá un billete de emergencia como título habilitante para el viaje, para lo que el usuario se identificará mostrando su DNI. En todo caso, el importe del billete deberá abonarse por el usuario en el plazo máximo de una semana en la taquilla de la compañía correspondiente o en el propio autobús.

Artículo 31. Utilización incorrecta o fraudulenta

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 un documento que sirva para acreditar la identidad de la persona portadora cuando se trate de un título personalizado.

Son supuestos de utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transportes, entre otros, los siguientes:

- a) Utilización de tarjeta personalizada por persona distinta de aquella cuya identidad figura reflejada en la misma.
- b) Utilización de una tarjeta personalizada falsificada o en la que se haya alterado la información contenida o impresa en la misma.
- c) Utilización de una 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.
- d) No validación del título

Los títulos de transporte serán retirados por los Agentes de Inspección y los empleados de las empresas operadoras de transporte cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta.

Artículo 32. Junta Arbitral del Transporte

La Junta Arbitral del Transporte resolverá, con los efectos previstos en la legislación general de arbitraje, las controversias de carácter mercantil surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte a que se refiere el presente Reglamento, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus normas de desarrollo.

Título V: Régimen sancionador**Artículo 33. Régimen sancionador**

El incumplimiento, tanto por parte de las personas usuarias como de las empresas operadoras que prestan el servicio de transporte, de sus respectivas obligaciones, constituirá infracción administrativa y dará lugar a las sanciones previstas en él con arreglo a la normativa vigente.

Artículo 34. Competencia

La competencia para la incoación, instrucción y resolución de los expedientes sancionadores por la comisión de las infracciones establecidas en el presente Reglamento corresponderá a la Diputación Foral de Álava.

Artículo 35. Definición y clasificación de las infracciones

Constituyen infracciones administrativas las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas y sancionadas de conformidad con el presente Reglamento.

Las infracciones se califican como leves, graves o muy graves de conformidad con lo dispuesto en el artículo 140.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Son infracciones muy graves:

- a) Incumplir la prohibición de permitir el acceso de personas viajeras cuando se ha alcanzado la ocupación máxima permitida del vehículo.
- b) No utilizar los sistemas de acceso de los que esté equipado el vehículo cuando una persona con movilidad reducida vaya a embarcar o desembarcar del mismo.
- c) No tener activados, durante el servicio, todos los sistemas de accesibilidad obligatorios.

Son infracciones graves:

- a) No ceder el uso de un asiento reservado a una persona viajera con movilidad reducida cuando la misma lo requiera a una persona viajera sin limitaciones en su movilidad. Del mismo modo, será infracción que la empresa operadora de transportes no obligue a ceder el asiento reservado, tal y como establece el art. 16.5 de este Reglamento, a la persona usuaria que mantiene ocupado un asiento reservado cuando existe una persona viajera con movilidad reducida que precisa utilizarlo.
- b) Infringir, una vez embarcado en el vehículo, la prohibición establecida en los artículos 17.12, 17.13, 17.15, 17.19 y 17.20 de este Reglamento. Del mismo modo será infracción que la operadora de transportes no impida la comisión de la referida infracción de este Reglamento.

- c) Incumplir la obligación de devolución del importe del billete cuando la misma proceda de conformidad con el artículo 24 de este Reglamento.
- d) No portar por la persona viajera título de transporte debidamente validado, de entre los diferentes títulos de transporte aceptados como medio de pago por la Diputación Foral de Álava en cada momento.
- e) Acceder al vehículo niños o niñas hasta los doce años de edad sin acompañante adulto o sin las autorizaciones contempladas en el art. 10 del presente Reglamento de Servicios.
- f) Acceder al vehículo niños o niñas hasta los doce años de edad sin los dispositivos o sistemas de protección contemplados en el art. 10 del presente Reglamento de Servicios.
- g) Realizar por la misma persona dos o más trayectos parciales dentro de la misma expedición y en el mismo horario que supongan un recorrido en el que exista prohibición de tráfico coincidentes y atendidos por otra línea regular.

Son infracciones leves:

- a) Permitir el acceso a una persona viajera con bultos infringiendo alguna de las condiciones establecidas en el artículo 12 de este Reglamento.
- b) Permitir el acceso de una persona viajera con un animal no autorizado al infringir alguna de las condiciones establecidas en el artículo 15 de este Reglamento.
- c) Infringir, una vez embarcado en el vehículo, la prohibición establecida en los artículos 17.16, 17.17, 17.18 y 17.21 de este Reglamento. Del mismo modo será infracción que la empresa operadora de transportes no impida la comisión de las referidas infracciones de este Reglamento.
- d) No pagar el precio del billete, en el caso contemplado en el último párrafo del art. 30 del presente Reglamento.
- e) En general, el incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones establecidas en el presente Reglamento y que no constituyan infracción grave o muy grave.

Artículo 36. Responsabilidad por la comisión de las infracciones propias de este Reglamento.

1. En las infracciones cometidas por las empresas operadoras de transportes y/o por su personal, la responsabilidad será de la persona física o jurídica titular de la concesión o autorización correspondiente, independientemente de que las acciones u omisiones de la que dicha responsabilidad derive hayan sido realizadas por ellas o por el personal de su empresa, sin perjuicio de que puedan deducir las acciones que a su juicio resulten procedentes contra las personas a las que sean materialmente imputables las infracciones.

2. En las infracciones cometidas por las personas viajeras la responsabilidad corresponderá al autor material de las mismas.

Cuando sea declarada la responsabilidad de los hechos cometidos por una persona viajera menor de 18 años, responderán solidariamente de ella sus progenitores, tutores, acogedores y guardadores legales o de hecho, por este orden, en razón del cumplimiento de la obligación impuesta a los mismos que conlleva un deber de prevenir la infracción administrativa que se impute a los menores de 18 años.

La responsabilidad solidaria quedará referida estrictamente a la pecuniaria derivada de la multa impuesta y, en su caso, de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios irrogados.

Artículo 37. Sanciones correspondientes a las infracciones tipificadas en el presente Reglamento

- 1.- Las infracciones leves serán sancionadas con multas comprendidas entre 100 y 450 euros.
- 2.- Las infracciones graves serán sancionadas con multa comprendida entre 451 y 1.000,00 euros.
- 3.- Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa comprendida entre 1.001,00 y 2.000,00 euros
4. Las sanciones se graduarán de acuerdo con la repercusión social del hecho infractor, la intencionalidad, la naturaleza de los perjuicios causados al bien jurídico protegido por la infracción, la magnitud del beneficio ilícitamente obtenido y la reincidencia o habitualidad de la conducta infractora.

Habrá reincidencia cuando una misma persona responsable haya cometido en el término de un año más de una infracción de la misma naturaleza y así se haya declarado por resolución firme.
5. Las multas se exigirán por la Administración Pública titular de la potestad sancionadora en periodo voluntario o por vía de apremio, de conformidad con las normas que resulten de aplicación a aquella.
6. Las infracciones contenidas en el presente reglamento contempladas en otras disposiciones legales o normativa sectorial serán sancionadas conforme a su legislación específica.
7. La imposición de las sanciones que en su caso correspondan será independiente de la posible obligación de indemnizar por los daños y perjuicios causados a terceras personas.

Artículo 38. Prescripción de las infracciones y sanciones

1. Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses.
2. Las sanciones impuestas por infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por infracciones graves a los dos años y las impuestas por infracciones leves al año.
3. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que la infracción se hubiera cometido. En los casos de infracción realizada de forma continuada, tal plazo se comenzará a contar desde el día en que se realizó el último hecho constitutivo de la infracción o desde que se eliminó la situación ilícita.

Interrumpirá la prescripción de la infracción la iniciación, con conocimiento del presunto responsable, del procedimiento administrativo. La prescripción se reanudará, por la totalidad del plazo, desde el día siguiente a aquel en que se cumpla un mes de paralización del procedimiento por causa no imputable al presunto responsable, o desde el día siguiente a aquel en que termine el procedimiento sin declaración de responsabilidad.

La realización de cualquier actuación encaminada al logro de la finalidad del procedimiento y razonablemente proporcional a dicha finalidad impedirá considerar paralizado el procedimiento, aunque tal actuación no esté expresamente prevista en la norma procedimental, siempre que la misma haya sido acordada por el órgano competente y se encuentre debidamente documentada.

4. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza, en vía administrativa, la resolución por la que se impone la sanción.

Interrumpirá la prescripción de la sanción la iniciación, con conocimiento del sancionado, del procedimiento de ejecución.

La prescripción se reanuda, por la totalidad del plazo, desde el día siguiente a aquel en que se cumpla un mes de paralización del procedimiento por causa no imputable al sancionado.

La realización de cualquier actuación encaminada al logro de la finalidad del procedimiento de ejecución y razonablemente proporcional a dicha finalidad impedirá considerar paralizado el procedimiento, aunque tal actuación no esté expresamente prevista en la norma procedimental, siempre que la misma haya sido acordada por el órgano competente y se encuentre debidamente documentada.

También interrumpirá la prescripción de la sanción la suspensión judicial de su ejecutividad, comenzándose a contar de nuevo la totalidad del plazo correspondiente desde el día siguiente a aquel en que la suspensión judicial quede alzada.

Disposición Final. El presente Reglamento sustituye al anterior aprobado mediante Decreto Foral 31/2015, del Consejo de Diputados de 26 de mayo y entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava siendo de aplicación a los servicios de transporte regular de personas viajeras por carretera de uso general titularidad de la Diputación Foral de Álava, sin perjuicio de las condiciones más favorables que puedan ofrecer las empresas operadoras.

PRESENTAR AL CONDUCTOR JUNTO CON EL BILLETE DEL MENOR.

AUTORIZACIÓN PUNTUAL DE TRANSPORTE DE UN MENOR DE EDAD NO ACOMPAÑADO

(Menores de entre 10 y 12 años cumplidos que viajen solos)

D/Dña. _____, con D.N.I. /Pasaporte número _____, domicilio en _____ y teléfono _____, en su condición de padre/madre/tutor/a (subrayar el que corresponda) del menor (nombre y apellidos) _____, con D.N.I./NIE/Pasaporte número (cumplimentar en su caso) _____, **AUTORIZA expresamente, y bajo su entera responsabilidad**, el desplazamiento de dicho menor en el servicio de transporte regular de viajeros por carretera correspondiente a la línea _____, con salida de _____ a las _____ horas del día (fecha) _____ y llegada prevista a _____ a las _____ horas del día (fecha) _____.

Documento con validez únicamente para el servicio indicado. No se admitirá en ningún servicio, a menores de 10 años sin la compañía de un adulto. Los mayores de 12 años no requieren autorización. **Este servicio no dispone de personal auxiliar que se encargue del cuidado del menor.** El transporte se realiza bajo la entera responsabilidad del padre, madre o tutor.

En _____, a ____ de _____ de 20 ____.

Firma del padre, madre o tutor:

PRESENTAR AL CONDUCTOR JUNTO CON EL BILLETE DEL MENOR.

AUTORIZACIÓN TEMPORAL DE TRANSPORTE DE UN MENOR DE EDAD NO ACOMPAÑADO (Menores de entre 10 y 12 años cumplidos que viajen solos con periodicidad)

D/Dña. _____, con D.N.I. /Pasaporte número _____, domicilio en _____ y teléfono _____, en su condición de padre/madre/tutor/a (subrayar el que corresponda) del menor (nombre y apellidos) _____, con D.N.I./NIE/Pasaporte número (cumplimentar en su caso) _____, **AUTORIZA expresamente, y bajo su entera responsabilidad**, el desplazamiento de dicho menor en los servicios regulares de transporte de viajeros por carretera de la línea _____, entre _____ y _____ desde el día (fecha) _____ hasta el día (fecha) _____.

Documento con validez máxima de un año natural desde la fecha de su firma. No se admitirá en ningún caso, a menores de 10 años sin la compañía de un adulto. Los mayores de 12 años no requieren autorización. Se hace constar que **este servicio no dispone de personal auxiliar que se encargue del cuidado del menor**. El transporte se realiza bajo la entera responsabilidad del padre, madre o tutor.

En _____, a ____ de _____ de 20__.

Firma del padre, madre o tutor: