

Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano



BOLETIN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID
LUNES 11 DE AGOSTO

SUMARIO

I. COMUNIDAD DE MADRID

A) Disposiciones Generales

COMUNIDAD DE MADRID

CONSEJERIA DE OBRAS PUBLICAS, URBANISMO Y TRANSPORTES

Decreto 163/1997, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid.

Decreto 164/1997, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid.

Decreto 165/1997, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid.

CONSORCIO TRANSPORTES MADRID

Presentación

La Comunidad de Madrid ha venido prestando una atención preferente al transporte de viajeros por carretera entre las distintas localidades de la región, el llamado autobús interurbano.

La política de fomento de este transporte público se inició con la puesta en marcha del Consorcio de Transportes, que al unir los esfuerzos de los Ayuntamientos, Estado y Comunidad, ha obtenido unos resultados indiscutibles que todos los usuarios han podido percibir.

Continuando con la apuesta por este tipo de transporte, la Comunidad de Madrid, ha aprobado el REGLAMENTO DE VIAJEROS DEL TRANSPORTE INTERURBANO, que regula las relaciones entre usuarios, empresas y Consorcio de Transportes. Hay que resaltar que se trata de la primera normativa de estas cuestiones en nuestro país, manteniendo esta administración su papel innovador en el ámbito de ese servicio público.

La presente publicación tiene por objeto divulgar dicho Reglamento. En él se reflejan los derechos y deberes del usuario, así como las obligaciones de las Empresas Prestatarias del servicio.

El Consorcio de Transportes espera que el conocimiento de lo establecido en este Reglamento, contribuya a la participación responsable de los usuarios en la mejora del Transporte Público.

© CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID

Diseño e Ilustraciones: Antonio Lenguas

Impresión: Gráficas de Diego

Primera edición: 1998

Este Reglamento regula las relaciones entre **Usuarios-Empresas Prestatarias del Servicio-Consortio Regional de Transportes**.

De esta relación se derivan ciertos derechos y obligaciones.



Derechos de los usuarios



Todos los usuarios de este Servicio Público disfrutan de unos derechos básicos:



- El uso del Servicio sin discriminación.
- Recibir un trato correcto así como un Servicio de calidad.
- El derecho a la reclamación cuando estos derechos no sean respetados.
- Recibir contestación a dicha reclamación en un breve plazo.
- La devolución del importe del viaje, cuando éste sea suspendido.
- Estar amparado por los seguros correspondientes.





- El derecho a transportar equipajes, de acuerdo con las características del vehículo.
- Facilitar el transporte de las personas con movilidad reducida.
- El derecho a la información.



Esta información, se proporciona a través de:

- Señalización de paradas.
- Información de recorridos e itinerarios.
- Exhibición de las tarifas vigentes.
- Información sobre el cambio de dichas tarifas.
- Información sobre modificación o suspensión del servicio.
- Exhibición de un extracto del presente Reglamento.



Obligaciones de las Empresas prestatarias



Para garantizar el disfrute de los derechos citados, las Empresas Prestatarias del servicio contraen las siguientes obligaciones:

- Mantenimiento de los vehículos y terminales en condiciones de seguridad e higiene.
- Empleo de personal cualificado para el desempeño de sus funciones (conductores, etc.).
- El personal atenderá las peticiones de ayuda e información, y dispensará un trato correcto al usuario.
- Las Empresas facilitarán el uso del transporte a las personas con movilidad reducida.



- Las Empresas concertarán seguros para dar cobertura a los daños personales y materiales que pudieran ocasionarse.
- Procederán a la devolución del importe del viaje cuando éste sea suspendido.
- Las Empresas, asimismo, están obligadas a facilitar el Libro de Reclamaciones cuando éste sea solicitado.



Obligaciones de los viajeros



Para que el servicio se desarrolle satisfactoriamente y se respeten los derechos del conjunto de viajeros, los usuarios contraen ciertas obligaciones:

- Obligación de portar un título válido de transporte.
- Comprobar la corrección de dicho título adquirido.
- Seguir las indicaciones del personal de la empresa en cuestiones relacionadas con el servicio.



- Evitar comportamientos molestos para el resto de los viajeros.
- No transportar objetos que por sus características o dimensiones sean molestos para los demás usuarios.
- El usuario está obligado a acceder a los vehículos por las puertas indicadas.



- El usuario está obligado también, a guardar turno en la entrada al vehículo y facilitar la circulación de los demás viajeros en el interior del mismo.

Además de estas obligaciones, existen prohibiciones expresas:

- Dañar cualquier elemento del material de las Empresas (pintadas, roturas, etc...).
- Distribuir publicidad en los vehículos.
- Practicar la mendicidad.
- Fumar.
- Consumir drogas.
- Comer.
- Hablar con el conductor.



Infracciones y Sanciones



El incumplimiento de las normas citadas comportará las sanciones correspondientes.

Este Reglamento distingue dos tipos de infracciones: faltas leves y graves.

Las faltas graves son:

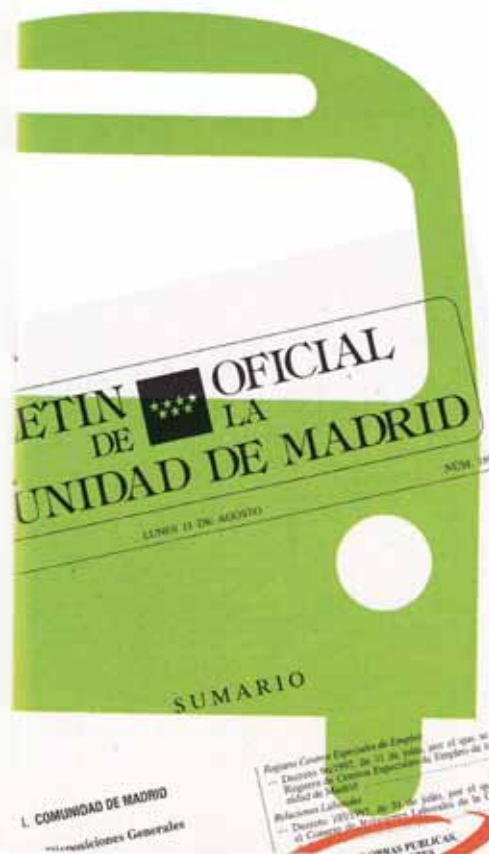
- Realizar actos que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los viajeros y del personal de la empresa.
- Ocasionar daños en la señalización en instalaciones y vehículos.
- Consumir drogas en el interior de los vehículos.
- Manipular los dispositivos de emergencia.

Siendo faltas leves las restantes infracciones a lo previsto en este Reglamento.



A continuación se recoge el texto legal íntegro de este Reglamento.

Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano



Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula las condiciones generales de utilización de las concesiones interurbanas de los Servicios Públicos Regulares Permanentes de Uso General de Transporte de Viajeros por Carretera, sobre las que ejerza sus competencias el Consorcio Regional de Transportes, incluyéndose en este ámbito las líneas urbanas integrantes de cualquiera de esas concesiones. Asimismo regula los derechos y obligaciones de los usuarios de dichos transportes, en cumplimiento del mandato establecido por los artículos 40 y 41 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.



Derechos de los usuarios



1. Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte prestado por los operadores incluidos en el ámbito de aplicación de este 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 resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.
2. En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:
 - a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.
 - b) Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
 - c) Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.
 - d) Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones, en el que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.



- e) Recibir contestación del Consorcio Regional de Transportes en el plazo de un mes a las reclamaciones que formulen.
- f) Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- g) Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- h) Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del art. 16 de este Reglamento.
- i) Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- j) Transportar equipajes, con un máximo de 30 kg. de peso, en aquellas líneas que, por sus características, dispongan de vehículos dotados de bodega.
- k) Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.

Condiciones del transporte.

Los usuarios tendrán derecho a ser transportados en las condiciones de oferta de servicio establecidas por el Consorcio Regional de Transportes, en vehículos que cumplan las normas de homologación vigentes y conducidos por personal que esté en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.

Información.

El Consorcio Regional de Transportes informará sobre las características de prestación del servicio de transporte y de sus posibles incidencias; dicha información será también facilitada por las Empresas titulares de las concesiones y, en su caso, por los Ayuntamientos afectados.



Información a los viajeros

Paradas.

Todas las paradas deberán estar señalizadas. En las marquesinas y postes de parada figurarán los números de las líneas correspondientes. En función de las características de cada línea, el Consorcio Regional de Transportes extenderá progresivamente la información en las paradas sobre recorridos e itinerarios.

Vehículos.

1. En los vehículos figurarán expuestas las tarifas de las líneas en que se encuentren prestando servicio, con los precios y condiciones de uso, así como el importe del recargo extraordinario previsto en este Reglamento para el viajero que carezca de título de transporte válido, además de un extracto de las disposiciones del presente Reglamento y la indicación de la existencia del Libro de Reclamaciones. Asimismo, los vehículos llevarán los elementos de identificación establecidos reglamentariamente. Se arbitrarán los medios que permitan conocer a los viajeros el itinerario y las paradas de la línea que estén utilizando.
2. La obligación de exhibir las tarifas podrá ser exceptuada por el Consorcio Regional de Transportes. Tales excepciones deberán ser autorizadas expresa y razonadamente.



Cambio de tarifas.

Cuando se produzca algún cambio de tarifas, por modificación de los tipos de títulos, de sus condiciones de utilización o precio, se informará a los usuarios en todos los vehículos sobre la forma, plazos y condiciones de canje, en su caso, de los títulos antiguos. El plazo para el canje de dichos títulos por los nuevos no será nunca inferior a los tres meses contados desde la fecha en que el cambio tarifario, cualquiera que sea su causa, haya tenido lugar. Se permitirá la utilización de los títulos antiguos durante al menos 15 días a partir del referido cambio.

Modificación o suspensión del servicio.

Las modificaciones o suspensiones del servicio, con carácter general, deberán ser puestas en conocimiento del público con 8 días al menos de antelación. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia y se garantizará su conocimiento por parte de la generalidad de usuarios afectados.

Obligaciones de las Empresas prestatarias del servicio



Condiciones de seguridad e higiene.

Las Empresas titulares de las líneas estarán obligadas a mantener los vehículos, las instalaciones fijas y en su caso las terminales, en buen estado, de tal forma que su utilización se produzca en condiciones dignas de seguridad e higiene.

Limpieza de los vehículos.

Los vehículos serán objeto de limpieza diaria, antes de la entrada en servicio, que permita el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior; de igual modo se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por su normativa específica.

Seguridad de los vehículos.

Los vehículos adscritos a las concesiones deberán ser modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento y estar al corriente en el cumplimiento de las ITV.

Conducción de los vehículos.

Los conductores deberán manejar dichos vehículos con exacta observancia de la Ley de Seguridad Vial, su Reglamento y Código de la Circulación o normas que los sustituyan.

Obligaciones de los empleados.

1. Los empleados de las Empresas mantendrán en todo momento un trato correcto con los viajeros, atendiendo las peticiones de ayuda e información.
2. Los empleados prestarán exacta atención al cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación de la Empresa hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto a los viajeros resulten de su normativa interna.

Promoción de accesibilidad y supresión de barreras.

1. Las empresas estarán obligadas al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en los transportes públicos, contenida en la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. En los vehículos de nueva adquisición se observará lo establecido en dicha norma.

2. Asimismo estarán sujetas las empresas al contenido del Plan de supresión de barreras y de utilización y adaptación progresiva de los transportes públicos colectivos elaborado por la Administración, así como a sus sucesivas actualizaciones, de acuerdo con lo previsto en el art. 30.3 de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

Daños a los usuarios.

1. Las Empresas tendrán concertados los seguros a los que estén obligadas, con el fin de indemnizar debidamente los daños personales o materiales que se produzcan a los usuarios, siendo a cargo del seguro concertado por la Empresa la correspondiente indemnización, salvo en caso de responsabilidad de tercero.



2. En el caso de que en el interior de los autobuses se produzcan daños personales o materiales a los usuarios, éstos deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a los conductores de los vehículos, quienes deberán entregarles un parte justificativo de la incidencia, cuando así se solicite.

Devolución del importe del billete.

1. Cuando se produzca una suspensión del servicio, la Empresa vendrá obligada, según se establece en el artículo 2, a devolver el importe del billete; para hacer uso del derecho a devolución los viajeros que renuncien a seguir viaje deberán presentar un título de transporte válido según el cuadro de tarifas. La devolución deberá solicitarse de los agentes de la Empresa inmediatamente después de producirse la anomalía, quienes deberán entregar el justificante de la reclamación. La devolución, cuando proceda, se efectuará en las terminales y en las oficinas de las Empresas.
2. A los efectos previstos en este artículo, no se entenderá como suspensión del servicio la desviación de cualquier línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la Empresa. No tendrán derecho a devolución los portadores de títulos multimodales. Los portadores de un billete sencillo podrán optar entre recibir en metálico el importe del viaje no finalizado, correspondiente al valor del título de viaje

de que sea portador, o un billete sencillo, mientras que en el caso de los bono-bus, el viajero recibirá un billete sencillo.

Libro de Reclamaciones.

1. Las Empresas tendrán a disposición de los usuarios en todos los vehículos, terminales y taquillas, el correspondiente Libro de Reclamaciones, visado por el Consorcio Regional de Transportes, en el que los viajeros podrán exponer las reclamaciones que estimen convenientes, siempre y cuando exhiban un título de transporte válido y Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en vigor. Dichos Libros constarán de varios ejemplares de hojas de reclamaciones correlativamente numeradas. Cada hoja de reclamaciones se confeccionará en cuádruplicado ejemplar de igual numeración, destinándose:
 - a) El primero, para su remisión obligatoria al Consorcio Regional de Transportes.
 - b) El segundo y el tercero, para su entrega obligatoria por el titular al reclamante, que podrá remitir este último al Consorcio Regional de Transportes, si lo estima conveniente.
 - c) El cuarto, quedará unido al Libro de Reclamaciones para su constancia.
2. Formulada la reclamación por el usuario en el referido libro, y en el plazo de diez





días, la Empresa deberá remitir al Consorcio Regional de Transportes el primer ejemplar de dicha hoja, en unión del informe o alegaciones que estime pertinentes sobre los hechos relatados por el reclamante, concluyendo con la indicación de si acepta o rechaza la reclamación.

3. Con el fin de evitar en lo posible las perturbaciones que pueda sufrir la prestación del servicio, cuando las características de las líneas y el recorrido del usuario lo permitan, se cumplimentarán preferentemente estas hojas de reclamaciones al principio o final de los recorridos o en las cabeceras.





Títulos de Transporte

Obligación de portar el título de transporte válido.

Todo viajero deberá estar provisto, 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 a disposición de los empleados de las Empresas o de los Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto hasta descender del autobús en la parada de destino. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años que no ocupen asiento.

Validez y utilización de los títulos de transporte.

1. Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Consorcio Regional de Transportes, que deberán figurar en el correspondiente cuadro tarifario.
2. Los títulos de transporte serán de utilización personal, salvo en el caso de que las propias características del título permitan su uso plural, en cuyo caso deberá quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo.



Comprobación del título de transporte.

El viajero 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. En el supuesto de utilización de títulos multiviaje, el viajero vendrá obligado a comprobar que la cancelación u operación de control ha sido realizada correctamente y corresponde a los datos del viaje que efectúa.

Adquisición del billete a bordo del autobús.

En el caso de adquisición de billete a bordo del autobús, el viajero deberá hacer frente a su pago con moneda fraccionaria exacta coincidente con el precio marcado; no obstante, las Empresas adoptarán las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambios de moneda, siempre y cuando la ofrecida como pago por el usuario, sea como máximo el primer billete con un valor por encima del precio de un título sencillo.

Utilización incorrecta o fraudulenta y caducidad de los títulos de transporte.

Los títulos de transporte serán retirados por los empleados de las Empresas y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes, y se acompañarán a la denuncia correspondiente, cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando hubiere caducado su plazo de vigencia, bien por cambio de tarifas, bien por cualquier otra circunstancia, entregando al usuario un justificante de dicha retirada donde figurará el motivo de la misma. En el caso de caducidad de títulos multiviaje, éstos tendrán valor a efectos de canje durante el plazo que se establezca y que no podrá ser inferior a tres meses, conforme a lo dispuesto en el artículo 7 de este Reglamento.

Obligación de abonar recargo extraordinario.

1. Los viajeros que carezcan de título de transporte válido, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretendiera utilizar, un importe igual al resultado de multiplicar por veinte el precio de un billete ordinario o sencillo, salvo que resulte inferior a dos mil pesetas, en cuyo caso se abonará esta cantidad.



2. De no hacerse efectivo dicho pago a los empleados o agentes de inspección actuantes, se cursará la oportuna denuncia a efectos de incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

Cobro del recargo extraordinario.

Las Empresas y sus empleados están facultados para recibir el recargo extraordinario previsto en el artículo anterior, del que se entregará un recibo justificativo de su pago.



Obligaciones de los viajeros



Los viajeros deberán, en cualquier caso:

- a) Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- b) Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.
- c) Abstenerse de llevar bultos diferentes de los señalados en el artículo 2.2.i).
- d) No viajar con animales, salvo perros guía en caso de invidentes, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias al olfato, al oído o en general al confort de los restantes viajeros.
- e) Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de los demás viajeros en el interior de los mismos.
- f) Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.

- g) No escribir, pintar o ensuciar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos.
- h) Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.
- i) No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- j) No fumar, ni consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.
- k) Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- l) No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- m) Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la Empresa y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes.
- n) En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etc.), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

Infracciones y Sanciones

Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 142 i) de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, constituyen infracciones todas aquellas conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones o transgresión de las prohibiciones establecidas para los usuarios en el Capítulo IV del presente Reglamento, además de las tipificadas en dicha Ley.

Faltas graves y leves.

1. A tenor de lo establecido en el apartado i) del artículo 142 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, tendrán la consideración de faltas graves las siguientes infracciones:
 - a) Realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la de los demás viajeros o empleados de la Empresa, así como los comportamientos que supongan una molestia grave para los mismos.
 - b) Causar daños a los vehículos o instalaciones fijas.
 - c) Consumir en los vehículos drogas tóxicas o estupefacientes.
 - d) Manipular los dispositivos de emergencia.



2. Las restantes infracciones a lo dispuesto en el capítulo IV de este Reglamento tendrán la consideración de falta leve, además de la carencia de título de transporte válido y su utilización incorrecta.

Sanciones.

Las infracciones referidas en los dos artículos anteriores, serán sancionadas con las multas previstas en el artículo 201.1 del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres aprobado por Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, en la cuantía que en cada momento esté en vigor.

Competencia y procedimiento.

1. El órgano competente para acordar la incoación y resolver los procedimientos sancionadores previstos en este Reglamento es el Gerente del Consorcio Regional de Transportes. El procedimiento se iniciará siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de denuncia de los empleados de las Empresas o de usuarios.
2. El procedimiento para la imposición de las sanciones se ajustará a lo dispuesto en el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración Pública de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 77/1993, de 26 de agosto, y en el Reglamento para el Ejercicio de

la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto.

Indemnizaciones.

La imposición de la sanción que corresponda, será independiente de la obligación para el infractor de indemnizar los daños y perjuicios que haya causado.

Prescripción.

Las infracciones previstas en el presente Reglamento prescribirán en el plazo y en la forma prevista en el artículo 145 de la Ley 16/1987 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Ejecución de las sanciones.

En la ejecución de las sanciones será de aplicación lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en la demás normas aplicables a las ejecuciones forzosas.



Concesión o grupo de concesiones explotadas por una misma empresa

Corredor de la línea



Sectores que enlaza: sectores 2 y 7

Línea transversal



La numeración de las líneas interurbanas

La numeración de las líneas interurbanas se compone de 3 dígitos, de acuerdo a las siguientes reglas:

- El primer dígito indica el corredor o sector de la línea, de forma que para cada una de las carreteras radiales se asigna el valor 1 a 7, dejando el 8 para las líneas transversales metropolitanas que atraviesan diferentes sectores. De esta forma 8 sectores en que se agrupan las líneas son:

Sector 1: Líneas de la N-I.

Sector 2: Líneas de la N-II.

Sector 3: Líneas de la N-III.

Sector 4: Líneas de la N-IV y N-401

Sector 5: Líneas de la N-V.

Sector 6: Líneas de la N-VI.

Sector 7: Líneas de la M-607.

Sector 8: Líneas transversales.

- Los otros dos dígitos agrupan, dentro de cada sector, la concesión o grupos de concesiones explotadas por una misma empresa. Así, las líneas 151, 152A, 152B, 152C, 153, 154 y 155 pertenecen a una misma concesión, mientras que las líneas 271, 271A, 274, 275 y 279 aunque pertenecen a dos concesiones diferentes están explotadas por una misma empresa.
- En cuanto a las líneas transversales, el segundo y tercer dígito indican los sectores que enlaza dicha línea; así la línea transversal 827 enlaza los sectores 2 y 7.

Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes

1418 DECRETO 79/1997, de 3 de julio del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid establece en su artículo 26, apartado 5, la plenitud de la competencia legislativa en materia de transporte por carretera cuyo desarrollo se desarrolla íntegramente en el territorio de la misma. Asimismo se atribuye la potestad reglamentaria, en virtud del artículo 25, apartado 2.a) del referido Estatuto de Autonomía.

En este marco competencial, la Ley 5/1985, de 16 de mayo, de creación del Consejo Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, atribuye a este Organismo Autónomo una serie de funciones sobre el transporte público regular de viajeros y establece su adscripción a la Consejería de Política Territorial, en la actualidad Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes.

Este Reglamento de Viajeros se enmarca en la política de fomento del transporte público en la Comunidad de Madrid, dentro de la cual se ha prestado una atención prioritaria al transporte público regular de viajeros por carretera, dada su importancia tanto en número de viajeros como de líneas. En este sentido, la potenciación del mismo a través de la creación y funcionamiento del Consejo Regional de Transportes, que ha asumido los esfuerzos de las distintas administraciones que lo integran, ha obtenido unos resultados indiscutibles.

Esta norma desarrolla el mandato contenido en la Ley 16/1997, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, en el sentido de establecer las condiciones generales de utilización del servicio y las obligaciones de los usuarios del transporte interurbano (artículos 40 y 41). Se trata, por tanto, de acabar con un vacío normativo que ha supuesto una cierta indefinición en el contenido de los derechos y deberes de los viajeros.

Asimismo, las características de estos transportes, cuyo mayor volumen se produce dentro del área de influencia del municipio de Madrid, de tipo metropolitano y muy distintas de las que presentan las líneas de largo recorrido, hacen aconsejable el establecimiento de una normativa propia.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 g) de la Ley 1/1983, de 15 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, a propuesta del Consejo de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes y previa deliberación del Consejo de Gobierno en sesión celebrada el día 3 de julio de 1997.

DISPONGO

Artículo único

Aprobación del Reglamento

Se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid, cuyo texto figura como Anexo al presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera

Autorización de desarrollo

Se autoriza al Consejo de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes para dictar cuantas dis-

posiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Segunda

Entrada en vigor

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, debiendo insertarse también en el "Boletín Oficial del Estado", Madrid, a 3 de julio de 1997.

El Consejo de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. El Presidente. ALBERTO DE LA CUELLA, SECRETARIO

ANEXO REGlamento DE VIAJEROS DEL TRANSPORTE INTERURBANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Capítulo I

Ámbito de aplicación

Artículo 1

Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula las condiciones generales de utilización de las concesiones interurbanas de los Servicios Públicos Regulares Permanentes de Uso General de Transporte de Viajeros por Carretera, sobre las que ejerce sus competencias el Consejo Regional de Transportes, incluyendo en este ámbito las líneas urbanas integradas de cualquiera de esas concesiones. Asimismo regula los derechos y obligaciones de los usuarios de dichos transportes, en cumplimiento del mandato establecido por los artículos 40 y 41 de la Ley 16/1997, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Capítulo II

De los Derechos de los Viajeros

Artículo 2

Derechos de los viajeros

1. Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte prestado por los operadores incluidos en el ámbito de aplicación de este 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 resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.

2. En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:

- Eleger entre los diferentes tipos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.
- Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en cuanto relacionados con el servicio.
- Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones, en el que podrá expresar cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
- Recibir verificación del Consejo Regional de Transportes en el plazo de un mes a las reclamaciones que firmen.
- Que el estado de los vehículos sea el ade-

Reproducción del texto legal



cuerdo para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.

- Estar asegurado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- Obtener el mínimo del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del art. 16 de este Reglamento.
- Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- Transportar equipajes, con un máximo de 30 kg. de peso, en aquellas líneas que, por sus características, dispongan de vehículos dotados de bodega.
- Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.

Artículo 3

Condiciones del transporte

Los usuarios tendrán derecho a ser transportados en las condiciones de oferta de servicio establecidas por el Consejo Regional de Transportes, en vehículos que cumplan las normas de homologación vigentes y conducidos por personal que esté en posesión de la autorización administrativa que les habilita para ello.

Artículo 4

Información

El Consejo Regional de Transportes informará sobre las características de prestación del servicio de transporte y de sus posibles incidencias; dicha información será también facilitada por las Empresas titulares de las concesiones y, en su caso, por los Ayuntamientos afectados.

Capítulo III

Condiciones generales de utilización

SECCION PRIMERA

De la información a los viajeros

Artículo 5

Paradas

Todos las paradas deberán estar señalizadas. En los marquesinos y postes de parada figurarán los números de las líneas correspondientes. En función de las características de cada línea, el Consejo Regional de Transportes extenderá progresivamente la información en las paradas sobre recorridos e itinerarios.

Artículo 6

Vehículos

1. En los vehículos figurarán expuestas las tarifas de las líneas en que se encuentran prestando servicio, con los precios y condiciones de uso, así como el importe del recargo extraordinario previsto en este Reglamento para el viajero que carezca de título de transporte válido, además de un extracto de las disposiciones del presente Reglamento y la indicación de la existencia del

Libro de Reclamaciones. Asimismo, los vehículos llevarán los elementos de identificación establecidos reglamentariamente. Se arbitrarán los medios que permitan conocer a los viajeros el itinerario y los paradas de la línea que estén autorizadas.

2. La obligación de exhibir las tarifas podrá ser exceptuada por el Consejo Regional de Transportes. Tales excepciones deberán ser autorizadas expresa y razonadamente.

Artículo 7

Cambio de tarifas

Cuando se produzca algún cambio de tarifas, por modificación de los tipos de títulos, de sus condiciones de utilización o precio, se informará a los usuarios en todos los vehículos sobre la forma, plazo y condiciones de canje, en su caso, de los títulos antiguos. El plazo para el canje de dichos títulos por los nuevos no será nunca inferior a los tres meses contados desde la fecha en que el cambio tarifario cualquiera que sea su causa, haya tenido lugar. Se permitirá la utilización de los títulos antiguos durante al menos 15 días a partir del referido cambio.

Artículo 8

Modificación o suspensión del servicio

Las modificaciones o suspensiones del servicio, con carácter general, deberán ser puestas en conocimiento del público con 8 días al menos de antelación. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia y se garantizará su conocimiento por parte de la generalidad de usuarios afectados.

SECCION SEGUNDA

De las obligaciones de las Empresas prestadoras del servicio

Artículo 9

Condiciones de seguridad e higiene

Las Empresas titulares de las líneas estarán obligadas a mantener los vehículos, las instalaciones fijas y en su caso las terminales, en buen estado, de tal forma que su utilización se produzca en condiciones dignas de seguridad e higiene.

Artículo 10

Limpieza de los vehículos

Los vehículos serán objeto de limpieza diaria, antes de la entrada en servicio, que permita el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior; de igual modo se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por su normativa específica.

Artículo 11

Seguridad de los vehículos

Los vehículos adscritos a las concesiones deberán ser modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento y estar al corriente en el cumplimiento de los IVT.

Artículo 12

Conducción de los vehículos

Los conductores deberán manejar dichos vehículos con exacta observancia de la Ley de Seguridad Vial, su Reglamento y Código de la Circulación o normas que los sustituyan.

Artículo 13

Obligaciones de los empleados

1. Los empleados de las Empresas mantendrán en todo momento un trato correcto con los viajeros, atendiendo las peticiones de ayuda e información.

2. Los empleados prestarán exacta atención al cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación de la Empresa hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto a los viajeros resulten de su normativa interna.

Artículo 14

Promoción de accesibilidad y supresión de barreras

1. Las empresas estarán obligadas al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en los transportes públicos, contenida en la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas. En los vehículos de nueva adquisición se observará el establecido en dicha norma.

2. Asimismo estarán sujetas las empresas al contenido del Plan de supresión de barreras y de utilización y adaptación progresiva de los transportes públicos colectivos elaborado por la Administración, así como a sus sucesivas actualizaciones, de acuerdo con lo previsto en el art. 30.3 de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

Artículo 15

Datos a los usuarios

1. Las Empresas tendrán concertados los seguros a los que estén obligadas, con el fin de indemnizar debidamente los daños personales o materiales que se produzcan a los usuarios, siendo a cargo del seguro concertado por la Empresa la correspondiente indemnización, salvo en caso de responsabilidad de terceros.

2. En el caso de que en el interior de los autobuses se produzcan daños personales o materiales a los usuarios, éstos deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a los conductores de los vehículos, quienes deberán entregar un parte justificativo de la incidencia, cuando así se solicite.

Artículo 16

Devolución del importe del billete

1. Cuando se produzca una suspensión del servicio, la Empresa vendrá obligada, según se establece en el artículo 2, a devolver el importe del billete; para hacer uso del derecho a devolución los viajeros que renuncien a seguir viaje deberán presentar un título de transporte válido según el cuadro de tarifas. La devolución deberá solicitarse de los agentes de la Empresa inmediatamente después de producirse la anomalía, quienes deberán entregar el justificante de la reclamación. La devolución, cuando proceda, se efectuará en las terminales y en las oficinas de las Empresas.

2. A los efectos previstos en este artículo, no se entenderá como suspensión del servicio la derivación de cualquier línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la Empresa.

3. No tendrán derecho a devolución los portadores de títulos multimodales. Los portadores de un billete sencillo podrán optar entre recibir en metálico el importe del viaje no finalizado, correspondiente al valor del título de viaje, de que sea portador, o un billete sencillo, mientras en el caso de los bono-bus, el viajero recibirá un billete sencillo.

Artículo 17

Libro de Reclamaciones

1. Las Empresas tendrán a disposición de los usuarios en todos los vehículos, terminales y talleres, el correspondiente Libro de Reclamaciones, visado por el Consorcio Regional de Transportes, en el que los viajeros podrán exponer las reclamaciones que estimen convenientes, siempre y cuando exhiban un título de transporte válido y Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en vigor. Dichos Libros constarán de varios ejemplares de hojas de reclamaciones convenientemente numeradas. Cada hoja de reclamaciones se confeccionará en cuadruplicado (ejemplar de igual numeración, destinándose:

- El primero, para su remisión obligatoria al Consorcio Regional de Transportes.
- El segundo y el tercero, para su entrega obligatoria por el titular al reclamante, que podrá recibir este último al Consorcio Regional de Transportes, si lo estima conveniente.
- El cuarto, quedará unido al Libro de Reclamaciones para su constancia.

2. Firmada la reclamación por el usuario en el referido libro, y en el plazo de diez días, la Empresa deberá emitir al Consorcio Regional de Transportes el primer ejemplar de dicha hoja, en unido del informe o alegaciones que estime pertinentes sobre los hechos relatados por el reclamante, concluyendo con la indicación de si acepta o rechaza la reclamación.

3. Con el fin de evitar en lo posible las perturbaciones que pueda sufrir la prestación del servicio cuando las características de las líneas y el recorrido del mismo lo permitan, se cumplimentarán fehacientemente estas hojas de reclamaciones al principio o final de los recorridos o en las cabeceras.

SECCION TERCERA

De los títulos de Transporte

Artículo 18

Obligación de portar el título de transporte válido

Todo viajero deberá estar provisto, 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 a disposición de los empleados de las Empresas o de los Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto hasta descender del autobús en la parada de destino. Solamente se eximirá de esta obligación los niños menores de cuatro años que viajen acompañados.

Artículo 19

Válidos y utilización de los títulos de transporte

1. Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Consorcio Regional de Transportes, que deberán figurar en el correspondiente cuadro tarifario.

2. Los títulos de transporte serán de utilización personal, salvo en el caso de que las propias características del título permitan su uso plural,

en cuyo caso deberá quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo.

Artículo 20

Comprobación del título de transporte

El viajero 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 recibida es el correcto. En el supuesto de adquisición de títulos multivaje, el viajero vendrá obligado a comprobar que la cancelación u operación de control ha sido realizada correctamente y corresponde a los datos del viaje que efectúa.

Artículo 21

Adquisición del billete a bordo del autobús

En el caso de adquisición de billete a bordo del autobús, el viajero deberá hacer frente a su pago con moneda fraccionaria exacta coincidente con el precio marcado; no obstante, las Empresas adoptarán las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambios de moneda, siempre y cuando la oficina como pago por el usuario, sea como máximo el primer billete con un valor por encima del precio de un título sencillo.

Artículo 22

Utilización incorrecta o fraudulenta y caducidad de los títulos de transporte

Los títulos de transporte serán retirados por los empleados de las Empresas y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes, y se acompañarán a la denuncia correspondiente, cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando hubiere caducado su plazo de vigencia, bien por cambio de tarifas. Bien por cualquier otra circunstancia, entregando al usuario un justificante de dicha retirada donde figurará el motivo de la misma. En el caso de caducidad de títulos multivaje, éstos tendrán valor a efectos de cargo durante el plazo que se establezca y que no podrá ser inferior a tres meses, conforme a lo dispuesto en el artículo 7 de este Reglamento.

Artículo 23

Obligación de abonar recargo extraordinario

1. Los viajeros que carezcan de título de transporte válido, estarán obligados a abonar un concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretendiera utilizar, en importe igual al resultado de multiplicar por veinte el precio de un billete ordinario o sencillo, salvo que resulte inferior a dos mil pesetas, en cuyo caso se abonará esta cantidad.

2. De no hacerse efectivo dicho pago a los empleados o agentes de inspección actuantes, se realizará la oportuna denuncia a efectos de incoación del correspondiente procedimiento sancionatorio.

Artículo 24

Coste del recargo extraordinario

Las Empresas y sus empleados están facultados para recibir el recargo extraordinario previsto en

el artículo anterior, del que se entregará un justificativo de su pago.

Capítulo IV

De las condiciones generales que habrán de cumplir los usuarios y de sus obligaciones en la utilización del servicio de transporte

Artículo 25

Obligaciones de los viajeros

Los viajeros deberán, en cualquier caso:

- Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.
- Abstenerse de llevar billetes diferentes de los señalados en el artículo 2.2.1).
- No viajar con animales, salvo perros guía en caso de incidentes, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en recipientes idóneos, y no produzcan molestias al viajar, al sólo o en general al confort de los restantes viajeros.
- Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de los demás viajeros en el interior de los mismos.
- Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le correspondiera según el orden de llegada a la misma, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.
- No escribir, pintar o ensuciar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos.
- Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.
- No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- No fumar, ni consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.
- Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- No hablar al conductor mientras el vehículo está en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la Empresa y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes.
- En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de auto

acondicionado, etc.), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

Capítulo V

De las infracciones y de las sanciones

Artículo 26

Infracciones

Con arreglo a lo dispuesto en el artículo 142 (i) de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, constituyen infracciones todas aquellas conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones o transgresión de las prohibiciones establecidas para los usuarios en el Capítulo IV del presente Reglamento, además de las tipificadas en dicha Ley.

Artículo 27

Faltas graves y leves.

1. A tenor de lo establecido en el apartado (i) del artículo 142 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, tendrán la consideración de faltas graves las siguientes infracciones:

- Realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la de los demás viajeros o empleados de la Empresa, así como los comportamientos que supongan una molestia grave para los mismos.
- Causar daños a los vehículos o instalaciones fijas.
- Consentir en los vehículos drogas tóxicas o estupefacientes.
- Manipular los dispositivos de emergencia.

2. Las restantes infracciones a lo dispuesto en el capítulo IV de este Reglamento tendrán la consideración de falta leve, además de la carencia de título de transporte válido y su utilización incorrecta.

Artículo 28

Sanciones.

Las infracciones referidas en los dos artículos anteriores, serán sancionadas con las multas previstas en el artículo 201.1 del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres aprobado por Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, en la cuantía que en cada momento esté en vigor.

Artículo 29

Competencia y procedimientos.

1. El órgano competente para acordar la incoación y resolver los procedimientos sancionadores previstos en este Reglamento es el Gerente del Consorcio Regional de Transportes. El procedimiento se iniciará siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de denuncia de los empleados de las Empresas o de usuarios.

2. El procedimiento para la imposición de las sanciones se ajustará a lo dispuesto en el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora por la Administración Pública de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 77/1993, de 26 de agosto, y en el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1388/1993, de 4 de agosto.

Artículo 30

Indemnizaciones.

La imposición de la sanción que correspondiera, será independiente de la obligación para el infractor de indemnizar los daños y perjuicios que haya causado.

Artículo 31

Prescripción.

Las infracciones previstas en el presente Reglamento prescribirán en el plazo y en la forma prevista en el artículo 145 de la Ley 16/1987 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Artículo 32

Ejecución de las sanciones.

En la ejecución de las sanciones será de aplicación lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en la demás normas aplicables a las ejecuciones forzosas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Única

Competencia sancionadora sobre las empresas concesionarias

Los procedimientos sancionadores contemplados en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres relativos a las empresas titulares de las concesiones incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento, serán incoados y resueltos por el Gerente del Consorcio Regional de Transportes.

(03/27.033/97)



CONSEJERIA DE OBRAS PUBLICAS,
URBANISMO Y TRANSPORTE

Comunidad de Madrid

**CONSORCIO
TRANSPORTES
MADRID**

© CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID
1ª EDICIÓN. 1998

EJEMPLAR
GRATUITO