

# Reglamento servicio

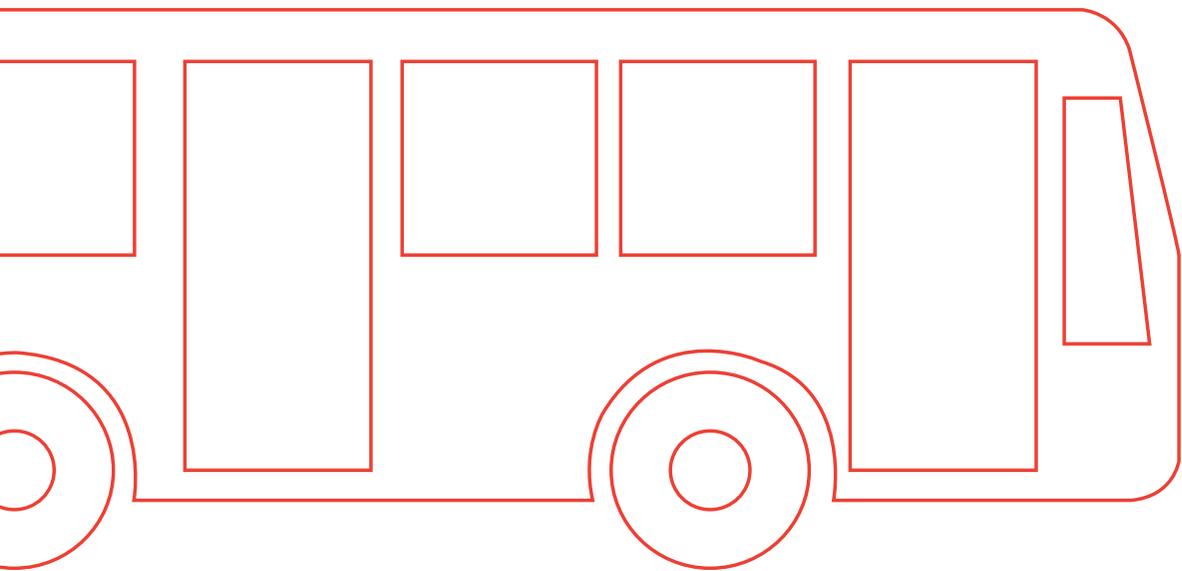
BILBOBUS



**Bilbao**

**Bilbobus**





# Índice

## 1. INTRODUCCIÓN

El transporte de personas en las sociedades modernas

■ Página 4

## 2. REGLAMENTO DEL SERVICIO DE BILBOBUS

- ¿Qué regula?
- ¿A quién afecta?

■  
Página 5

## 3. EL SERVICIO DE BILBOBUS: ¿CÓMO SE PRESTA?

- Horarios, frecuencias y continuidad del servicio
- Billetes y tarjetas de transporte

■ Página 6

## 4. LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

- Derechos
- Obligaciones
- Prohibiciones

■ Página 12

## 5. LA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO

- Los vehículos
- Las paradas
- Accesibilidad
- El personal del servicio: obligaciones

■ Página 16

## 6. LA INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

■ Página 24

## 7. LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

- La Oficina de Atención al Cliente
- Hojas de reclamaciones
- Objetos perdidos

■ Página 26

## 8. DAÑOS A LAS PERSONAS USUARIAS

■ Página 30

## 9. INFRACCIONES, SANCIONES Y RESPONSABILIDADES

■ Página 31

# 1. INTRODUCCIÓN

En las sociedades modernas, el transporte de personas ha ido ganando en importancia para el desarrollo social. La gente se desplaza cada vez más y por razones diversas; pero quiere hacerlo de una forma rápida, cómoda y segura.

El transporte se hace a través de medios diferentes, y cada uno tiene sus características propias.

Este Reglamento viene a regular el transporte urbano. El buen funcionamiento de los medios de transporte es una de las claves para medir la calidad de vida de una ciudad.

La Ley otorga a los municipios la competencia sobre los servicios de transporte público urbano. Los que tienen más de 50.000 habitantes, como es el caso de Bilbao, tienen la obligación de prestar este servicio a la ciudadanía. Por tanto, el Ayuntamiento de Bilbao es el responsable de organizar y dar el servicio de autobuses urbanos en la ciudad.



## 2. REGLAMENTO DEL SERVICIO DE BILBOBUS

### ¿Qué regula?

El servicio que regula este Reglamento es un servicio de transporte de autobús:

- **público**
- **urbano** (por el interior del municipio)
- **regular** (con recorridos, días y horas programados)
- **de uso general** (puede hacer uso cualquier persona)
- **de uso especial** (para grupos de personas concretas o en acontecimientos especiales).

El servicio de Bilbobus se ofrece **por el día, por la noche** (Gautxori) y en los **barrios** con menos oferta de transporte público (Auzolíneas).

### ¿A quién afecta?

- La empresa (y su personal) a la que se conceda el servicio de Bilbobus, tras sacarlo a concurso público el Ayuntamiento.
- Personas usuarias del servicio Bilbobus.



### 3. EL SERVICIO DE BILBOBUS ¿CÓMO SE PRESTA?

#### Horarios, frecuencias y continuidad del servicio

- **El Ayuntamiento establece: horarios, frecuencias, paradas y sistema de pago.**

El Ayuntamiento puede modificar y deberá informar sobre:

- Horarios y frecuencias (cambios temporales o definitivos).

- **El Ayuntamiento puede autorizar:**

paradas intermedias para que una mujer que viaje sola pueda bajar del autobús en un lugar seguro y accesible.

- **El servicio Bilbobus se ofrecerá:**

- De forma continuada en horario y frecuencia, salvo casos de fuerza mayor.
- Antes de iniciarse el viaje: el autobús estará con las puertas abiertas, motor apagado y personal que conduce en su puesto.
- Si el servicio se suspende o interrumpe por avería durante el viaje, las personas usuarias podrán sin coste añadido:
  - continuar en el siguiente autobús de la misma línea
  - continuar en otro autobús de otra línea con recorrido similar.
- Si el servicio se desvía de su recorrido habitual por causa ajena a la empresa no se considera suspensión ni interrupción.



## Billetes y tarjetas de transporte

### ■ ¿Quién aprueba y modifica billetes y tarifas?

El Ayuntamiento de Bilbao o el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

### ■ ¿Quién y cómo debe utilizarlos?

La persona usuaria debe tener un título de transporte (billete o tarjeta) y:

- validarlo al entrar al autobús
- conservarlo desde el inicio al final del viaje
- enseñarlo al personal autorizado cuando se lo pidan
- utilizarlo para hacer un transbordo a otra línea o transporte del Consorcio durante un tiempo limitado.

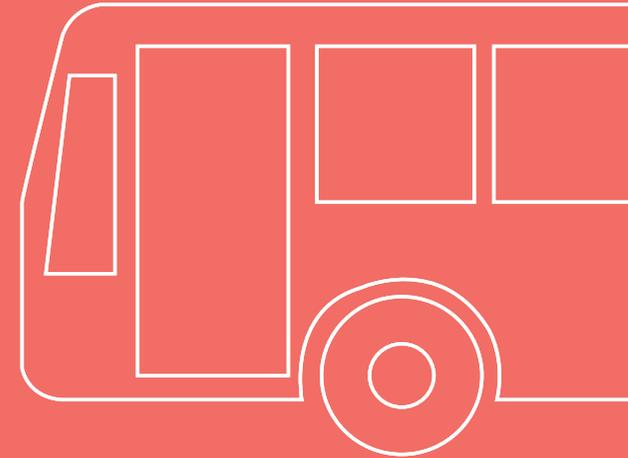
### ■ ¿Cuándo hay servicios gratuitos?

- Cuando las personas que viajan son menores de 6 años o sean acompañantes de personas invidentes o con movilidad reducida.
- Cuando se hace un transbordo; pero sólo con tarjeta Barik, no vale para billete ocasional.

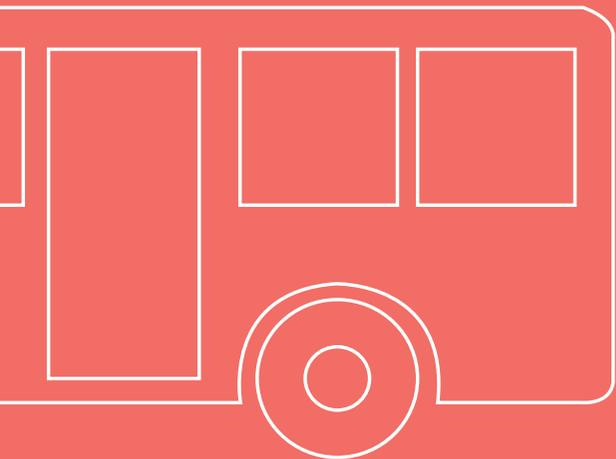


# ¿Qué tipos de billetes y tarjetas hay?

	TIPO BILLETE	PARA QUIÉN	DÓNDE	OTROS
	<b>OCASIONAL</b> Billete de un solo viaje	Cualquier persona usuaria	Al acceder al autobús	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurar abonar precio exacto</li> <li>• Devolución máxima de cambio: 20 €</li> <li>• Comprobar validez billete y cambios</li> <li>• Conservarlo en buen estado</li> </ul>
	<b>CREDITRANS</b> Billete o bono con tarifa bonificada	Cualquier persona usuaria	Puntos de venta de la empresa y autorizados por el Ayuntamiento o CTB*	
	<b>GIZATRANS</b> Billete con tarifa bonificada	Personas mayores de 65 años	Se tramita en la Oficina de Atención al Cliente. Se puede recargar en cualquier punto de venta.	



\* CTB: Consorcio de Transporte de Bizkaia



	TIPO BILLETE	PARA QUIÉN	DÓNDE
	<b>BILBOTRANS</b> Billete con tarifa bonificada	Personas que reúnan determinados requisitos	Se tramita en Oficina de Atención al Cliente (OAC).  Se puede recargar en cualquier punto de venta.
	<b>GAZTEBIO</b> Billete regular	Personas menores de 26 años	Se tramita en la Oficina de Atención al Cliente.  Se puede recargar en cualquier punto de venta.
	<b>FN20</b> Billete con tarifa bonificada	Familias numerosas con categoría de general reconocida	Se tramita en la Oficina de Atención al Cliente (OAC).  Se puede recargar en cualquier punto de venta.
	<b>FN50</b> Billete con tarifa bonificada	Familias numerosas con categoría de especial reconocida	

## Incidencias sobre el uso de billetes y tarjetas

SITUACIÓN	CONSECUENCIA
El billete o tarjeta está defectuoso por causas ajenas a la persona usuaria.	La empresa lo cambia por otro de igual validez.
El billete o tarjeta ha sufrido pérdida, robo o deterioro por mal uso.	La persona usuaria deberá pagar la tasa correspondiente para obtener otro.
La persona no valida el billete o tarjeta al subir al autobús.	Se le retirará la tarjeta.
Viajar sin billete o tarjeta.	La persona usuaria deberá pagar un <b>billete en ruta</b> .
La persona que viaja no es titular de la tarjeta.	Se le retirará la tarjeta. Deberá abonar el <b>billete en ruta</b> . La persona titular podrá recogerla en las Oficinas de Atención al Cliente. Si reincide se le retirará la tarjeta durante 1 año.



SITUACIÓN	CONSECUENCIA
<p><b>Abonar billete en ruta.</b></p>	<p>Su precio es el que establezca la Ordenanza municipal correspondiente.</p> <p>Los puede poner personal de Inspección del Ayuntamiento o de la empresa.</p> <p>Si la persona usuaria no dispone de dinero, deberá identificarse y pagar en la Oficina de Atención al Cliente en el plazo de 7 días.</p> <p>Si no lo hace, se le pondrá una denuncia.</p>
<p><b>La persona usuaria no se identifica cuando se le requiere/al no llevar billete o tarjeta válida.</b></p>	<p>Se pedirá la presencia de la Policía Municipal y la persona tendrá que bajarse del autobús en la siguiente parada.</p>
<p><b>Retirada de la tarjeta.</b></p>	<p>El personal autorizado entregará a la persona usuaria un recibo con el motivo de la retirada y lo incluirá en el boletín de incidencias.</p>

## 4. LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Las personas usuarias de Bilbobus **TIENEN DERECHO A:**

- **Utilizar el servicio** siempre que se cumpla con este Reglamento.
- **Recibir un trato correcto** del personal de la empresa y respuesta a sus peticiones de información y ayuda, sobre todo personas con movilidad reducida.
- **Recibir información sobre tarifas y servicios** con condiciones de accesibilidad universal.
- **Recibir la devolución del importe total del billete** cuando se suspende el servicio (salvo en casos de fuerza mayor o si se puede usar otra línea).
- **Pedir y disponer del libro u hojas de reclamaciones** en todos los autobuses.
- **Recibir respuesta de la empresa a las reclamaciones** y sugerencias como máximo 15 días después de que se presenten.
- **Tener un servicio regular y puntual con autobuses cómodos, limpios y seguros.**
- **Disponer de asientos de uso preferente** y señalizados para personas con movilidad reducida, de edad avanzada y mujeres embarazadas.
- **Viajar con los objetos y paquetes que lleve** (hasta un tamaño de 100x60x30), si no molesta o pone en peligro al resto de personas usuarias.
- **Recuperar los objetos perdidos** que se encuentren en los autobuses siempre que se acredite su propiedad.



Las personas usuarias de Bilbobus **TIENEN LA OBLIGACIÓN DE:**

- **Cumplir** con todo aquello que le afecte en este Reglamento y con las indicaciones sobre el servicio del personal de la empresa y de la inspección municipal.
- **Cumplir** unas mínimas normas sanitarias y de higiene.
- **Evitar** comportamientos:
  - Con las personas usuarias y con las conductoras: molestas, ofensivas, agresivas.
  - En los autobuses: deteriorarlos o ensuciarlos.

Si no se cumple con estas obligaciones el personal de la empresa podrá prohibir la entrada al autobús, obligar a salir o pedir la intervención de agentes de la autoridad.

- **Atender** a las indicaciones de información del personal y de paneles, carteles o avisos en paradas y autobuses.
- **Hacer una señal** con el brazo para indicar al autobús que pare cuando sea una parada de varias líneas (salvo personas invidentes o con limitación física para hacerlo).
- **Entrar** al autobús por las puertas de entrada y no de salida (salvo personas autorizadas).

- **Tener billete**, validarlo y conservarlo durante todo el trayecto; enseñarlo al personal de la empresa y de inspección municipal cuando lo pidan.
- **No viajar con:**
  - **objetos** que por tamaño o riesgo no están permitidos según el Reglamento
  - **animales** (salvo perros guía, de cuerpos de seguridad o pequeños animales domésticos transportados por la persona propietaria en transportines).
- **Respetar** el uso preferente de asientos señalizados para personas con movilidad reducida, edad avanzada o mujeres embarazadas.
- **No obstaculizar el paso** de las demás personas en el interior del autobús.
- **Entregar** al conductor o conductora los objetos que otras personas hayan olvidado en el interior del autobús.
- **Para bajar del autobús:**
  - Dar al pulsador de parada con suficiente antelación.
  - Utilizar sólo las puertas de salida, sobre todo en final de trayecto.
  - Bajar sólo cuando el autobús esté detenido en la parada.



Las personas usuarias de Bilbobus **TIENEN PROHIBIDO**:

- **Impedir, manipular o forzar** los mecanismos de apertura y cierre de puertas y otros compartimentos del autobús.
- **Utilizar sin causa justificada** los mecanismos para casos de emergencia.
- **Subir o bajar** del autobús fuera de las paradas o con el vehículo en marcha sin causa justificada.
- **Viajar** en lugares del autobús que no estén habilitados para ello.
- **Fumar, comer, beber o tomar drogas.**
- **Tirar objetos** desde el autobús que puedan dañar a otras personas o ensuciar la vía pública.
- **Viajar sin billete o tarjeta o con crédito insuficiente.**
- **Poner en peligro** a las demás personas (usuarias y personal de la empresa) con comportamientos agresivos, molestos u ofensivos.
- **Dañar o ensuciar** vehículos o estaciones.

## 5. LA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO

### Los vehículos

Los autobuses deben estar en buenas condiciones técnicas, de seguridad, de conservación y de limpieza.

La empresa debe garantizar que cumplen estas condiciones.

Los autobuses llevarán en el interior y en el exterior los elementos para identificarlos que establece el Ayuntamiento de Bilbao.

Dentro del autobús, estará indicado el número de personas que pueden viajar sentadas y de pie.

Las personas usuarias no pueden exigir viajar sentadas. Tienen derecho a viajar sentadas si hay asientos libres. El autobús tiene reservados asientos para personas con movilidad reducida, embarazadas o personas de edad avanzada.

La temperatura dentro del autobús no superará los 21 grados.

El Ayuntamiento de Bilbao puede autorizar publicidad en los autobuses.

El contenido de la publicidad debe respetar la legislación sobre la igualdad entre mujeres y hombres y la prevención de drogodependencias. La publicidad debe permitir la identificación de los autobuses como servicio de transporte público.

## Las paradas

Las paradas de los autobuses deben estar bien señalizadas. También deben ser accesibles, seguras y sin obstáculos. Las paradas habituales contarán con información sobre el servicio.

Hay 2 tipos de paradas:

- **Terminales:** en estas paradas finaliza el trayecto del autobús. Son obligatorias y regulan los horarios.
- **Discrecionales:** en estas paradas el autobús sólo parará el tiempo que necesita para recoger y dejar a las personas usuarias. Sólo parará cuando hay personas en las paradas o cuando una persona que viaja solicita la parada para bajar.



Para subir al autobús, las personas usuarias respetarán el orden en el que han llegado a la parada.

Cuando alguna de las paradas tiene una incidencia, por ejemplo, si la parada queda anulada temporal o definitivamente, esta información debe comunicarse a la ciudadanía con tiempo suficiente.

Cuando en una misma parada hay 2 o más autobuses, sólo los 2 primeros podrán recoger y dejar personas. Cuando se va un autobús, los que están esperando detrás se acercarán a la parada para recoger y dejar personas.

Cuando el primer autobús es articulado, el autobús que está detrás debe esperar hasta que el articulado se va de la parada para acercarse a la parada y recoger y dejar personas usuarias.

Está prohibido recoger y dejar personas fuera de las paradas. Solo en situaciones especiales se podrá recoger y dejar personas fuera de la parada.

## Accesibilidad

Los autobuses cumplirán con la legislación sobre condiciones de accesibilidad.

Los autobuses y paradas tendrán las condiciones necesarias para que la utilicen las personas con diversidad funcional.

### Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida pueden utilizar la puerta de salida para entrar en el autobús y en el interior utilizarán el lugar reservado para ellas.

Cuando sea necesario, las personas con movilidad reducida podrán salir por la puerta de entrada.

Primero, debe bajar la persona con movilidad reducida y luego, subirá el resto de personas que están en la parada. El conductor o la conductora acercará lo máximo posible el autobús a la parada para facilitar la subida y la bajada.



## Animales

Pueden subir a los autobuses, bien identificados:

- los perros guías
- los perros que viajan con una persona con diversidad funcional
- los perros de las fuerzas de seguridad.

En los autobuses urbanos se pueden llevar pequeños animales domésticos. Estos animales no deben molestar por su olor o ruido a las demás personas. Los animales deben llevarse en transportín por la persona propietaria.

## Sillas infantiles

Las sillas infantiles pueden viajar en el autobús cuando el o la menor está sentada y bien sujeta a la silla. La persona adulta que viaja con menores es responsable de su seguridad. Para ello debe:

- colocar la silla en sentido contrario de la marcha del autobús
- poner el freno de la silla
- poner la silla en la plataforma central
- dejar paso a las demás personas.

Las sillas que no llevan menores deben ir plegadas.  
Las personas que van en silla de ruedas tienen prioridad para subir al autobús.  
Las personas que llevan sillas infantiles deben respetar esta prioridad.

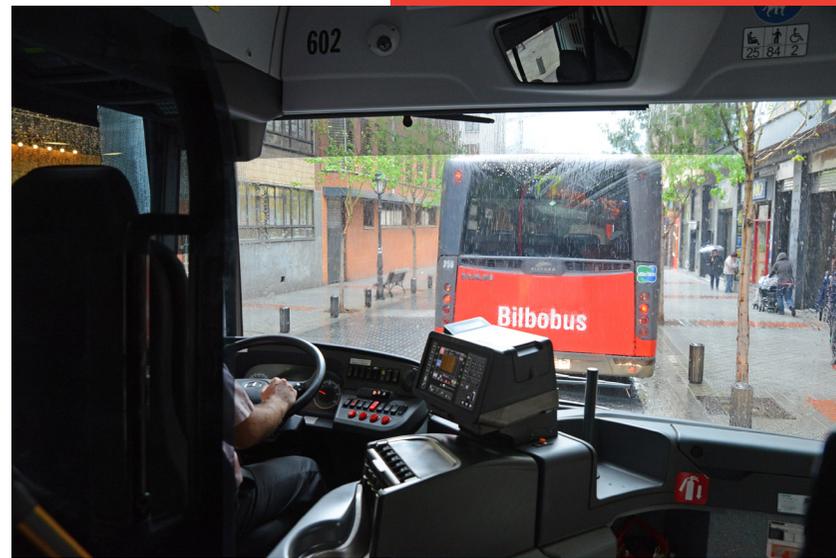
El autobús tiene una pegatina en la puerta de entrada con el número máximo de sillas infantiles que puede llevar.

Cuando hay espacio suficiente,  
pueden subir las sillas infantiles dobles o triples.

## El personal del servicio: obligaciones

El personal que trabaja en el servicio de Bilbobus debe cumplir con las obligaciones de este Reglamento y respetar los derechos de las personas usuarias.  
La empresa sancionará al personal que no cumple con las obligaciones.

El personal debe tratar bien a las personas usuarias.  
También ayudar y dar información sobre el servicio a todas las personas que la pidan.



Todo el personal que:

- conduce los autobuses
- trabaja en los talleres
- trabaja en las oficinas de atención al público y en las cabinas

usará el uniforme que da la empresa  
y cumplirá unas mínimas normas sanitarias y de higiene.

El personal de inspección y de conducción  
tiene autoridad para exigir a las personas usuarias  
que cumplan las normas de este Reglamento.  
También puede pedir ayuda la Policía Municipal cuando sea necesario.

El personal del servicio no está obligado a dar sus datos personales.  
Pero debe enseñar su número de identificación  
cuando la policía y personal de inspección municipal se lo piden.

El conductor o la conductora es responsable del autobús  
y debe cumplir con las normas:

- de tráfico y seguridad vial
- de este Reglamento
- de la empresa contratista.

El conductor o la conductora del autobús debe cumplir las instrucciones de inspección de la empresa sobre: organización, coordinación, supervisión y control del servicio.

Cuando el conductor o la conductora crea que el autobús está completo no permitirá que suban más personas, hasta que bajen personas en las siguientes paradas.

El conductor o la conductora se encarga de:

- entregar el billete a las personas usuarias
- vigilar que las personas usuarias validen las tarjetas de transporte en vigor.

Cuando una persona con movilidad reducida sube o baja del autobús, el conductor o la conductora facilitará los sistemas para subir y bajar que tiene el autobús.

## 6. LA INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

El Ayuntamiento de Bilbao realizará la vigilancia e inspección del servicio Bilbobús.

El Ayuntamiento quiere asegurar que la empresa cumple con los derechos y obligaciones de las personas usuarias y de los conductores y las conductoras que marca este Reglamento.

El personal de inspección y control de la empresa se encarga de:

- regular el servicio y los controles de billetes
- coordinar el servicio cuando hay modificaciones
- ayudar a los conductores y conductoras a cumplir sus funciones.

La empresa debe tener el personal necesario para desarrollar el plan de vigilancia e inspección y para impedir el fraude en la validación de las tarjetas de transporte.

La inspección de los servicios la hacen:

- el personal de inspección de la empresa
- el personal funcionario al que se asigna este servicio.

El personal de inspección cuando realiza las tareas de inspección, se considera autoridad pública y tiene independencia para actuar.

El personal de inspección lleva un documento que indica que tiene autorización para realizar tareas de inspección. Tiene la obligación de enseñarlo cuando se lo pidan.

Las personas usuarias tienen la obligación de enseñar el documento de identidad cuando se lo pida el personal de inspección.

Los hechos que están escritos en las actas e informes que realiza el personal de inspección valen como pruebas. También valen las pruebas que aportan las personas usuarias para defender sus derechos.



## 7. LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

### La Oficina de Atención al Cliente

Informa sobre el servicio Bilbobus a las personas usuarias y a la ciudadanía y responde de manera adecuada a sus preguntas sobre este servicio público.

Tramita la expedición, gestión y renovación de las tarjetas y abonos de transporte.

Las personas usuarias pueden hacer consultas y sugerencias y valorar el servicio en: calle Licenciado Poza nº 6  
Teléfono: 94 479 09 81  
Correo electrónico: [clientesbilbobus@bilbao.eus](mailto:clientesbilbobus@bilbao.eus)

Esta dirección, teléfono y correo electrónico aparecerán en los autobuses y demás soportes informativos.

La empresa es responsable de los ficheros y garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal que recoge, según la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

### Hoja de reclamaciones

Las personas usuarias pueden presentar reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio.

Para ello, deben rellenar las “hojas de reclamaciones” que pueden pedir en los autobuses y en la Oficina de Atención al Cliente.

La “hoja de reclamaciones” tiene 3 impresos:

- uno para la Administración
- uno para la empresa contratista
- uno para la persona usuaria.

La empresa no aceptará las hojas de reclamaciones que no tengan los datos personales de las personas usuarias.

La persona usuaria puede presentar reclamaciones en:

- la empresa contratista
- la Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora
- otros lugares autorizados.

Cuando una persona usuaria pone una reclamación en el autobús, esto no debe interrumpir el funcionamiento normal del servicio, ni perjudicar al resto de personas usuarias. Si eso sucede, es mejor poner la reclamación en la Oficina de Atención al Cliente.

La empresa cumple la normativa vigente sobre Consumo para realizar el proceso administrativo de la reclamación.

En un plazo máximo de 72 horas después de poner la reclamación, la empresa avisará a la persona usuaria que ha recibido la reclamación.

La persona que reclama recibirá la decisión de la empresa en un plazo máximo de 15 días.

Si la persona que reclama no está de acuerdo con la decisión de la empresa, puede reclamar en el Ayuntamiento. Para esto, debe entregar la documentación de la primera reclamación y la decisión de la empresa.

Entonces, el Ayuntamiento iniciará un proceso administrativo. El Ayuntamiento seguirá las normas sobre proceso administrativo común para: solicitar informes, el plazo para resolver, poner recursos contra la resolución y otros.

## Objetos perdidos

El personal de la empresa entregará los objetos perdidos que encuentran en los autobuses en la Oficina de Atención al Cliente al final del servicio del día.

Si la persona propietaria no reclama el objeto perdido a las 48 horas después de haberlo dejado en la Oficina de Atención al Cliente, la empresa lo entregará en las oficinas de la Policía Municipal.



## 8. DAÑOS A LAS PERSONAS USUARIAS

La empresa indemnizará a las personas usuarias que sufren lesiones físicas y daños materiales durante la prestación del servicio.

Cuando las personas que viajan sufren lesiones físicas o daños materiales dentro de los autobuses urbanos deben informar al conductor a la conductora. El conductor o conductora rellenará el parte que corresponde.

La empresa tiene pólizas de seguros obligatorias para responder a las lesiones físicas y los daños materiales que se producen a las personas usuarias durante el servicio.

Las personas usuarias deben guardar y cuidar sus objetos personales durante los trayectos. No pueden reclamar a la empresa y a su personal la responsabilidad por pérdida, sustracción o deterioro de los objetos personales.

### Infracciones

Es una infracción leve incumplir las prohibiciones que explica el apartado 4 de este Reglamento y la Ley del Parlamento Vasco sobre el transporte de viajeros y viajeras por carretera.

La empresa, a través del personal de inspección, denunciará las infracciones que cometan las personas usuarias ante el Ayuntamiento de Bilbao.

La empresa denunciará ante la Justicia los hechos que se consideran un delito penal.

### Sanciones

Las infracciones leves se sancionan con una multa de hasta 200 euros.

### Responsabilidades

Son responsables de las infracciones:

#### 1. La persona usuaria que comete la infracción.

Cuando son personas menores de 18 años y mayores incapacitados, sus padres, madres, tutores o cuidadores legales serán responsables de la infracción.

## 2. La empresa contratista.

Sin quitar responsabilidad a la persona que realiza infracción.

Las sanciones las imponen los órganos municipales autorizados por ley.

Las infracciones y sanciones que recoge este reglamento prescriben en los plazos que recoge la Ley del Parlamento Vasco que regula el transporte de viajeros y viajeras por carretera.

Se sigue la Ley del Parlamento Vasco de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco para:

- calcular el plazo en el que prescriben las infracciones y las sanciones
- interrumpir y reanudar el plazo
- tramitar los procesos sancionadores que pone la comisión de infracciones por no cumplir las obligaciones de este Reglamento.

La decisión de sancionar se ejecuta según la ley de procesos administrativos y el Reglamento General de Recaudación.

Cuando una persona comete una infracción, se le impone una sanción.

Además, deberá indemnizar por los daños y perjuicios que ha causado.



