

# DEREITOS E OBRIGACIÓNS DOS USUARIOS

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Orde da Consellería de Política Territorial, Obras Públicas e Vivenda  
30 de setembro de 2004 (D.O.G. do 13 de outubro)

Orden de la Consellería de Política Territorial, Obras Públicas y Vivienda  
30 de septiembre de 2004 (D.O.G. del 13 de octubre)

### Art. 5º Obligación de facilitar cambio de moeda Obligación de facilitar cambio de moneda.

\_A obrigación de proporcionar cambio de moeda establece nun máximo de 20 euros.

\_La obligación de proporcionar cambio de moneda se establece en un máximo de 20 euros.

### Art. 9º Acceso ao servizo. Acceso al servicio.

\_O acceso ao autobús estará condicionado ao abono do prezo do servizo, excepto no suposto dos menores de cinco anos acompañados; a utilización do transporte por menores sen pago do billete non outorga dereito a ocupar asento con carácter preferente respecto a outros usuarios.

A empresa explotadora limitará o acceso cando:

- a) Se alcance a ocupación máxima do vehículo.
- b) Se porten obxectos que polas súas características ou tamaño interfiran no dereito ao transporte cómodo, eficaz e seguro do resto dos usuarios.

En calquera caso a determinación de regras para o efecto deberán efectuarse con carácter xeral, non discriminatorio e deberán estar explícitas no interior do vehículo.

Estas regras poderán ser modificadas ou condicionadas pola Administración que conceda o servizo cando se acredite a súa inadecuación ao interese público.

- c) O usuario vaia acompañado de animais, coa excepción dos cans-guía utilizados por invidentes.

\_El acceso al autobús estará condicionado al abono del precio del servicio, excepto en el supuesto de los menores de cinco años acompañados; la utilización del transporte por menores sin pago del billete no otorga derecho a ocupar asiento con carácter preferente respecto a otros usuarios.

La empresa explotadora limitará el acceso cuando:

- a) Se alcance la ocupación máxima del vehículo.
- b) Se porten objetos que por sus características o tamaño interfieran en el derecho al transporte cómodo, eficaz y seguro del resto de los usuarios.

En cualquier caso la determinación de reglas al efecto deberán efectuarse con carácter general, no discriminatorio y deberán estar explícitas en el interior del vehículo.

Estas reglas podrán ser modificadas o condicionadas por la Administración que conceda el servicio cuando se acredite su inadecuación al interés público.

- c) El usuario vaya acompañado de animales, con la excepción de los perros-guía utilizados por invidentes.

### Art. 10º Dereitos dos usuarios. Derechos de los usuarios.

\_Os servizos de transporte deberán prestarse de conformidade coas condicións determinadas pola Administración que os conceda. De forma particular respectaranse as seguintes regras:

- a) Utilización de vehículos en adecuadas condicións técnicas de limpeza.
- b) Identificación lexible dende o exterior na parte frontal de:
  - O nome ou anagrama da empresa concesionaria.
  - As letras e números asignados pola Administración para identificar a concesión.
  - A orixe e destino da expedición que ese vehículo realiza.
- c) Exposición no interior do vehículo, de forma visible e accesible, da listaxe de dereitos e obrigacións dos usuarios, obrigación de facilitar aos usuarios o libro de reclamacións así como o teléfono e dirección ao que remitir as denuncias dos usuarios, así como a posibilidade de efectuar reclamacións de contido económico ante a Xunta Arbitral de Transportes.

\_Los servicios de transporte deberán prestarse de conformidad con las condiciones determinadas por la Administración que los conceda. De forma particular se respetarán las siguientes reglas:

- a) Utilización de vehículos en adecuadas condiciones técnicas de limpieza.
- b) Identificación legible desde el exterior en la parte frontal de:
  - El nombre o anagrama de la empresa concesionaria.
  - Las letras y números asignados por la Administración para identificar la concesión.
  - El origen y destino de la expedición que ese vehículo realiza.
- c) Exposición en el interior del vehículo, de forma visible y accesible, del listado de derechos y obligaciones de los usuarios, obligación de facilitar a los usuarios el libro de reclamaciones así como el teléfono y dirección al que remitir las denuncias de los usuarios, así como la posibilidad de efectuar reclamaciones de contenido económico ante la Junta Arbitral de Transportes.

### Art. 12º Prohibicións aos ocupantes. Prohibiciones a los ocupantes.

\_Os usuarios do servizo non poderán:

- a) Fumar e beber bebidas alcohólicas. A posibilidade para comer nos mesmos poderá ser excluída, limitada ou condicionada pola empresa atendendo ás características do vehículo, á duración da viaxe e ao carácter dos alimentos. Ditas limitacións deberán ser expostas ao público no interior dos vehículos.
- b) Asomarse ás fiestras.
- c) Provocar ruidos.
- d) Reservar asentos ou ocupar os destinados a persoas con mobilidade reducida.
- e) Practicar a mendicidade ou realizar actividades de propaganda ou publicidade.
- f) Obstruír o paso ou dificultar o acceso ou abandono do vehículo.
- g) Ensuciar, pintar ou deteriorar o vehículo.

\_Los usuarios del servicio no podrán:

- a) Fumar y beber bebidas alcohólicas. La posibilidad de comer en los mismos podrá ser excluida, limitada o condicionada por la empresa atendiendo a las características del vehículo, a la duración del viaje y al carácter de los alimentos. Dichas limitaciones deberán ser expuestas al público en el interior de los vehículos.
- b) Asomarse a las ventanillas.
- c) Provocar ruidos.
- d) Reservar asientos u ocupar los destinados a personas con movilidad reducida.
- e) Practicar la mendicidad o realizar actividades de propaganda o publicidad.
- f) Obstruir el paso o dificultar el acceso o abandono del vehículo.
- g) Ensuciar, pintar o deteriorar el vehículo.

### Art. 11º Obrigacións dos usuarios. Obligaciones de los usuarios.

\_Sen prexuízo das obrigacións establecidas na Lei 16/1987, do 30 de xullo, no Real Decreto 1211/1990, e demais normativas de xeral aplicación, os usuarios dos servizos de transporte deberán respectar:

- a) O acceso ao vehículo deberá realizarse pola porta dianteira e o abandono pola porta traseira ou central. En función das circunstancias do servizo o condutor poderá autorizar excepcións salvaguardando, en todo caso, a seguridade da operación e ponderando a súa repercusión no resto dos ocupantes do vehículo.
- b) Os pasaxeiros non poderán dirixirse ao condutor mentres estea o vehículo desprazándose, nin actuarán de modo que interfiran na prestación do servizo, que provoquen molestias ou perturban o seu uso polo resto dos usuarios. Quedará á apreciación do condutor a decisión acerca da admisión ou expulsión de quen altere a prestación do servizo ou o pacífico goce dos usuarios.
- c) Os asentos reservados deberán, en todo caso, cederse ás persoas con mobilidade reducida.
- d) Os viaxeiros que accedan ao vehículo con vultos ou obxectos que, sen corresponder estritamente á caracterización establecida no apartado B do artigo 9º, dificulten ou entorpezan o tránsito no interior do autobús, deberán desprazarse a espazos menos conxestionados, procurando non entorpecer o acceso nin o abandono do vehículo, estando sometidos en todo momento ás instrucións que imparta o condutor; concretamente, os bolsos de man ou mochilas deberanse levar na man, nos pés, ou no colo dos ocupantes cando vaian sentados, agás que o vehículo dispoña de lugares especialmente indicados para tal fin.

\_Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley 16/1987, de 30 de julio, en el Real Decreto 1211/1990, y demás normativas de general aplicación, los usuarios de los servicios de transporte deberán respetar:

- a) El acceso al vehículo deberá realizarse por la puerta delantera y el abandono por la puerta traseira o central. En función de las circunstancias del servicio el conductor podrá autorizar excepciones salvaguardando, en todo caso, la seguridad de la operación y ponderando su repercusión en el resto de los ocupantes del vehículo.
- b) Los pasajeros no podrán dirigirse al conductor mientras esté el vehículo desplazándose, ni actuarán de modo que interfieran en la prestación del servicio, que provoquen molestias o perturben su uso por el resto de los usuarios. Quedará a la apreciación del conductor la decisión acerca de la admisión o expulsión de quien altere la prestación del servicio o el pacífico disfrute de los usuarios.
- c) Los asientos reservados deberán, en todo caso, cederse a las personas con movilidad reducida.
- d) Los viajeros que accedan al vehículo con bultos u objetos que, sin corresponder estrictamente a la caracterización establecida en el apartado B del artículo 9º, dificulten o entorpezcan el tránsito en el interior del autobús, deberán desplazarse a espacios menos congestionados, procurando no entorpecer el acceso ni el abandono del vehículo, estando sometidos en todo momento a las instrucciones que imparta el conductor; concretamente, los bolsos de mano o mochilas deberán llevarse en la mano, en los pies, o en el regazo de los ocupantes cuando vayan sentados, excepto que el vehículo disponga de lugares especialmente indicados para tal fin.

De conformidad con lo que establece el artículo 142.20 de la Ley 16/1987 de julio, de Ordenación de Transportes Terrestres (LOTT), el incumplimiento por los usuarios de las obligaciones que les correspondan, está tipificada como falta leve, incluyéndose también el viajar sin título de transporte (billete) o con título que resulte insuficiente en función de las características del viaje y condiciones de utilización previstas en la correspondiente concesión o autorización, así como el uso indebido del título que posea, pudiendo sancionarse los hechos indicados con apercibimiento o multa de hasta 200 euros (artículo 143, de la LOTT).



XUNTA  
DE GALICIA

