



GARRAIO KOLEKTIBOAREN ERABILTZAILEENTZAKO JARRAIBIDEAK

ZIRKULAZIO ETA GARRAIO SAILA

Bilboko Udala

2009ko ABENDUA

APLIKAZIO EREMUA

1. artikulua. Definizioak

1. Jarraibide hauen helburua Bilboko Hiriko Garraio Kolektiboaren erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak arautzea da.
2. Hiriko Garraio Kolektiboa da ibilbide osoa hiriko udal mugartean barruan egiten duena. Bilbon, BILBOBUSek ematen du zerbitzu hori.
3. “Erabiltzailea” edo “bidaiaria” Hiriko Garraio Kolektiboa erabiltzen duen pertsona da eta autobusetan ibiltzeak dakartzan eskubideak eta betebeharrak ditu.
4. BILBOBUS Hiriko Garraio Kolektiboko zerbitzuan ohiko lineak, auzoetako lineak eta gautxoriak daude.
5. Auzoetako lineak dira garraio publikoko eskaintza txikia duten auzoetarako Bilbobusek duen zerbitzua; auzo horietako biztanleek lehentasuna dute zerbitzu horiek erabiltzeko.
6. Gautxoriak gaez eskaintzen diren Bilbobusen zerbitzuak dira.
7. Ohiko lineak, Bilbobus zerbitzuaren gainerako lineak dira.
8. Autobus-aldaketa. Bidaia bakarra egiteko Bilbobusen zerbitzu bi erabiltzea da. Autobus-aldaketa doakoa da “creditransa, “bilbotransa” edota partzuergoko beste edozein txartel erabiltzen denean linea desberdinetako zerbitzu bi egiteko eta aldaketa, gehienez ere, 45 minututan egiten denean.
9. Garraio-txartela. Bilbobus zerbitzuaren sarea erabiltzeko aukera ematen duten txartelak dira. Txartel horiek Bilboko Udalak onartutakoak dira edota Bizkaiko Garraio Partzuergoak eta Bilboko Udalak adostuta.

2. artikulua. Garraio-txartelak

1. Txartelak joanekoak bakarrik, zenbait joan-etorrietarako, denbora jakin baterako edo beste era batekoak izan daitezke. Era berean, txartelak izan daitezke Bilbobuserako bakarrik edota beste garraio publiko batzuetan ere erabiltzekoak, beste garraio publiko horiekin tarifen integrazioa burututa badago.
2. Balidazio mekanikoa, magnetikoa edo beste era batekoa behar duten txartelak ez dira baliozkoak izango balidatzen ez badira, zein ezaugarri dituen kontuan hartu gabe.

ERABILTZAILEAREN BETEBEHARRAK

3. artikulua. Txartela

1. Txartela ordaintzeko, bidaiariak, ahal dela, kopuru zehatza emango dio gidariari; hala ere, gidariak kanbioak emango dizkio, gehienez ere 20 euroko biletearekin ordainduz gero.
2. 20 eurotik gorako biletea aurkeztuz gero, bidaiariak taloiak emango dizkio kanbiotzat; taloi horiek Bezeroarentzako Informazio Bulegoetan trukatu behar dira.
3. Bidaia-txartela karnet bati lotuta dagoenean, karneta aurkeztu behar zaio gidariari txartela balidatzean.
4. Ezin da akastun txartelik erabili. Horrelakoetan, eskudirutan ordaindu beharko da txartelari dagokion tarifako prezioa.
5. Bidaiariaren garraio-txartelak bidaia egiteko nahikoa saldo eduki behar du eta erabiltzeko moduan egon behar du. Garraio-txartelak behar bezala erabili behar dira.
6. Bidaiariak ibilbidea amaitu arte gorde beharko du garraio-txartela eta erakutsi egin beharko du ikuskatzaileek edo enpresa emakidaduneko edo Udaleko baimendutako langileek eskatzen diotenean.
7. Txartela egoera onean egongo da eta ikuskatzaileek irakurtzeko moduan; bestela, ez da eskubiderik egongo kontsumitu ez den zatia edo ordaindutakoa eskuratzeko (5. artikuluko 4. puntua eta 7. artikuluko 2. puntua).
8. Garraio-txartelik ez duten bidaiariek, edo txartel baliogabea edo ez egokia dutenek, identifikatu egin behar dute eskumena duten langileek eskatzen dietenean; orduan, salaketa jarriko zaie eta zehapen-prozedura hasiko da, eta 20 euroko isuna ordaindu beharko dute enpresa emakidadunaren bezeroarentzako bulegoan, astebeteko (zazpi egun natural) epean. Epea igaro eta isuna ordaindu ezean, zigortzeko egoki diren neurriak hartuko dira. Isun hori gutxitu ahal izango da langileei bertan ordainduz gero. Isuna txartel arruntaren balioaren halako bost izango da, bost euroren hurbileneko multiplora goitik biribilduta.
9. Era berean, txartelaren erabiltzaileak berea ez den karneta eramanez gero identifikatzeko, kendu egingo zaio karneta eta haren titularrak Bezeroarentzako Bulegora joan beharko du batzera. Txartel pertsonalizatuak ez dira itzuliko edota, hala bada, ez dira berriak emango harik eta erreargua ordaindu arte. Behin baino gehiagotan eginez gero, txartela behin betiko kenduko zaio.
10. Errekarguak Udaleko edota enpresa emakidaduneko ikuskatzaileek ipiniko dituzte.
11. Errekarguek ez dute zerikusirik jokabide ez egokiengatik eragindako kalte-ordainak ordaintzearekin.

4. artikulua. Jokabidea

1. Zerbitzua egoki emateko ordenaren eta segurtasunaren arloan ezarritako neurriak beteko dituzte bidaiariek, eta enpresa emakidaduneko langileek horri buruz emandako oharrei eta ibilgailuetan eta geralekuetan dauden karteletan eta oharretan adierazitakoei jaramon egingo diete.
2. Era berean, segurtasunagatik zerbitzuan egiten diren grabazioak onartuko dituzte bidaiariek; grabazio horiek, betiere, legez ezarritako baldintzetan egingo dira.
3. Geralekutik autobus linea bat baino gehiago pasatzen denean, erabiltzaileek besoa altxatu behar dute hartu nahi duten autobuseko gidariak autobusa geratzeko.
4. Oro har, ezingo da garraio-zerbitzua oztopatzen duen inolako ekintzarik egin, zehatz esateko, debekatuta dago hauek egitea:
 - a. Autobusera igotzea edo autobusetik jaistea, erabat geldi ez dagoela. Bidaiariek ezin izango dira autobusera igo, atea itxita eta geralekutik irteteko maniobra hasita badago.
 - b. Autobusera igotzeko txanda ez errespetatzea, alegia, geralekura heldutako hurrenkeraren arabera igoko dira bidaiariak autobusera.
 - c. Autobusera igotzea, gidariak leku guztiak beteta daudela ohartarazi duenean.
 - d. Alkohola, estupefazianteak edo beste gai toxiko batzuk kontsumitzea autobus barruan.
 - e. Jatea, edatea edota gainerako bidaiarientzat gogaikarriak izan daitezkeen beste ekintza batzuk egitea.
 - f. Behar ez den atetik sartzea edo ateratzea.
 - g. Leihoetatik eta ibilgailu barruetan objektuak botatzea.
 - h. Autobusetan erretzea.
 - i. Autobus barruan sua eragin dezaketen aparatuak edo substantziak erabiltzea.
 - j. Eztanda egin edo sua har dezaketen gaiak eramatea.
 - k. Tamaina, bolumen, eduki edo usainagatik gainerako bidaiariak edo ibilgailua kaltetu, oztopatu edo zikin dezaketen fardelak edo paketeak eramatea.
 - l. Oro har, ezin da 100 x 60 x 30 cm-tik gorako fardelik eraman.
 - m. Animalia bizidunak eramatea, horretarako prestatutako ontzietan ez badoaz. Salbuespena dira legez baimendutako animaliak.
 - n. Gainerakoak gogaitu ditzaketen soinu edo musika tresnak erabiltzea.
 - o. Gidariarekin hitz egitea edo hura entretenitzea, zerbitzuarekin lotutako gaiak direnean izan ezik.
 - p. Ibilgailuaren aurreko plataforman bidaiatzea, autobusera igotzea eta gidariaren ikuspena eragotziz edo zailduz.
 - q. Autobus barruan propaganda banatzea, kartelak itsastea, eskean ibiltzea eta ondasunak edo zerbitzuak saltzea.

- r. Autobusetan larrialdietarako jarrita dauden segurtasuneko edo laguntzarako elementuak justifikatutako arrazoirik gabe erabiltzea.
5. Bidaiariak garaiz eskatu behar dute geratzeko eta autobusa geldirik dagoela jaitsiko dira handik.
 6. Umeen aukiekin doazen erabiltzaileak, ahal dela, aurreko atetik sartuko dira. Autobusaren egitura dela-eta aurreko atetik sartzerik ez dagoenean, bigarren atetik sartuko dira, gidariari ohartarazi ondoren.
 7. Umeen eta elbarrien aukientzako espazioa libre utzi beharko dute bidaiariak, baita eurentzat gordetako jarlekuak ere. Jarleku horiek beste kolore batekoak dira eta irudi eta elementu desberdinekin daude seinalatuta.
 8. Ondorio horietarako, mugitzeko zailtasunak dituzten pertsonatzat joko dira ondokoak: desgaitasun fisikoa dutenak, hirugarren adinekoak, haurdun daudenak edota bularreko umeak besoetan daramatzatenak, eta, oro har, inguruabar pertsonalak direla-eta zutik joan ezin direnak, istripuaren arrisku argia daukatelako.
 9. Desgaitasun fisikoa duten pertsonak, mugitzeko laguntza-elementuren bat behar dutenean, ezin dute exijitu autobusean sartzea ibilgailuaren ezaugarriengatik eurentzako egokitutako sarrerarik ez badago, barruan pasatzerik ez badute edota eurentzako gordetako lekurik ez badago.
 10. Ezbeharrak, kexa edo iradokizuna tarteko, informazio gehiago eskatu beharra dagoenean, kaltetutako erabiltzaileak alde bien lana erraztuko du eta, horretarako, eskumendun agintariak edo emakida duen enpresak edo Udalak berak eskatuz gero, aurkeztu egin beharko du.
 11. Ez zaie autobusean sartzen utziko, edo autobusean badoaz jaisteko aginduko zaie, araudi honetan ezarritako jarraibideak hausten dituztenei, eta oro har, hitzez edo ekintzaz gainerako bidaiariak gogaitzen dituztenei edo arazoak eta endredoak eragiten dituztenei.
 12. Erabiltzaileak langilearen aginduari jaramonik egin ezean, honek agintarien laguntza eska dezake.
 13. Aurrekoaz gain, araudiko edozein lege hausteak garraio-txartelak ematen duen eskubide oro galtzea ekar dezake, baita ordaindutako diru-kopurua berreskuratzekoa ere. Garraio-txartela aldi baterako edo behin betiko ken daiteke, Bilbotrans txartela edota identifikazio pertsonala daraman beste edozein txartel denean.

ERABILTZAILEAREN ESKUBIDEAK

5. artikulua. Garraio-txartela izateak dakartzan eskubideak

Erabiltzaileen eskubideak hauek dira:

1. Garraio-txartela aukeratzea, Udaltzarrak onartutako tarifen koadroan agertzen diren prezioen eta baldintzen arabera.

2. Ibilbide bat egitea (ibilbidea: geraleku biren arteko bidea) edozein garraio-txartel erabilita, eta autobus-aldaketa bat egitea Bilbobusen barruan; horretarako, lehenengoz kantzelatu eta hurrengo 45 minutuetan egin behar da, “creditrans”a, “bilbotrans”a edo Partzuergoaren beste edozein txartel erabiliz.
3. Autobus barruan egotea, autobusa linea-hasieran dagoenean eta bidaia hasi bitartean, betiere bidaia ordainduz gero, gidariak autobusa uzteko premia larria duenean izan ezik.
4. Txartelak akatsik izanez gero, erabiltzaileak eskubidea dauka kontsumitu ez duen kopurua itzul diezaioten edota beste txartel bat eman diezaioten, Bilboko Udalak ematen dituen garraio-txartelen baldintza berberetan, eta ezarritako epearen barruan.
5. Bilbotrans txartela jasotzea, “Hiribarruko garraio kolektiboaren zerbitzuaren tasak arautzen dituen Ordenantza Fiskalean” ezarritako baldintzak betetzen badituzte. Ordenantza urtero eguneratzen da.
6. Emakida duen enpresako langileengandik tratu zuzena jasotzeko eskubidea. Langile horiek erabiltzaileek eskatzen dizkieten laguntza eta informazio eskaerei erantzun beharko diete, zerbitzuarekin zerikusia duten gaietan.
7. Ibilgailuak egoera onean egotea, bai ezaugarri teknikoen aldetik, bai higienaren eta garbitasunaren aldetik ere.
8. Ezbeharrak gertatuz gero, emakida duen enpresak berak edo bere aseguruaren bidez, bere gain hartzea dagozkion kalte-ordainak. Kalte-ordainak jasotzeko, garraio-txartela eta jasandako kalteak zeintzuk izan diren erakutsi behar da.
9. Itsuek eskubidea dute euren txakurrekin joateko; hori bai, txakurrek katea eta muturrekoa eraman behar dute, gainerako bidaiariei endredorik ez eragiteko.
10. Lau urtetik beherako umeak autobusetan doan ibiltzea. Behin adin hori igarota, tarifa osoa – dagozkiena- ordainduko dute.
11. Desgaitasun fisikoa edo mugitzeko zailtasunak dituzten pertsonak lehentasuna dute beren-beregi eurentzat egokitutako espazioak erabiltzeko. Gurgildun aulkia darabilten pertsonak eskubidea dute autobusera erdiko atetik sartzeko eta arrapala erabiltzeko; horretarako, gidariari ohartarazi behar diote.
12. Umeentzako aukiekin doazenek eskubidea dute aukia tolestu barik desgaitasun fisikoentzat gordetako espazioan joateko; hala ere, lehentasuna desgaitasun fisikoa dutenek dute. Espazio hori beteta dagoenean, aukia tolestu eta umea besoetan eraman behar da. Gai honi buruzko informazio gehiago duzue jarraibide hauen eranskinean.

6. artikulua. Informazioa

1. Erabiltzaileek eskubidea dute euren joan-etorrietan lagunduko dien informazio hau izateko autobusean:
 - a. Kanpoko seinaleak, autobusaren linea zein den adierazteko.

- b. Betebeharren eta eskubideen zerrenda eta erreklamazio orriak eskuragarri daudela adierazten duen iragarkia, Informazio Bulegoko telefonoarekin batera.
 - c. Igotzeko baino ez diren geralekuak zeintzuk diren.
 2. Bilbobuseko erabiltzaileek eskubidea dute, baldintza fisikoek oztoporik jartzen ez badute, geralekuetan informazio hau izateko:
 - a. Indarreko garraio-txartelen prezioa.
 - b. Geralekutik pasatzen diren lineen ibilbideak.
 - c. Bilbobus zerbitzuaren plano orokorra.
 3. Erabiltzaileek eskubidea dute lineatan egingo diren aldaketak 24 ordu lehenago eta behar bezala jakiteko, baita zerbitzuari eragiten dioten bestelako aldaketak ere, aldaketok aurreikusita eta programatuta egon badira.
 4. Geralekutik autobus linea bat baino gehiago pasatzen denean, erabiltzaileek eskubidea dute autobuseko gidariak autobusa geratzeko; horretarako, besoa altxatu behar dute.
 5. Erabiltzaileek eskubidea dute emakidadun enpresak eta udaleko sail eskudunak hartutako konpromisoak betetzeko, dokumentu ziurtatuen edota beste era bateko arau publikoen bidez.

7. artikulua. Zerbitzua etetea

1. Bidaia hasi ostean, matxuragatik edo enpresa emakidadunari egotz dakioken beste arrazoiren batengatik zerbitzua eteten bada, enpresak berak beste ibilgailu bat jarriko du ahalik eta azkarren, erreserbakoei abisu emanez edo ordezkotzat bat bilatuta, bidaiariak helmugara eramateko.
2. Hori egiterik ez badago, bidaiariak eskubidea izango dute ordaindutako dirua eskuratzeko; gidari-hartzaileak taloia egingo die horretarako, enpresaren informazio-bulegoetan esku-dirutan jasotzeko. Udalaren ustez zerbitzua ez bada eten enpresari egotz dakioken arrazoiren batengatik, enpresak ez du zertan bidaian aurrera jarraitu eta bidaiariari ez die zertan ordaindutako dirua itzuli.

8. artikulua. Galdutako gauzak

1. Autobusetan aurkitutako objektuak enpresa emakidadunaren informazio-bulegoetan utziko dituzte enpresako langileek.
2. Aurkitu eta 48 orduren buruan jabeek objektuak erreklamatzeko ez badituzte enpresa emakidadunak Udaltzaingoan utziko ditu.

9. artikulua. Kexak eta iradokizunak

1. Erabiltzaileak eskubidea dauka kexak eta iradokizunak egiteko. Horretarako, enpresa emakidadunaren informazio-bulegoetara edo Udalak jarritako puntu ofizialetara jo behar du.

2. Erabiltzaileak eskubidea dauka erreklamazioen orria erabiltzeko. Orri horiek autobusetan, enpresa emakidadunaren informazio-bulegoetan eta Bilboko Udaleko Zirkulazio eta Garraio Sailaren bulegoetan daude.
3. Ibilbidean ere eskuratu dezake bidaiariak erreklamazio-orria; horretarako, gidariari eskatu behar dio eta honek hurrengo geralekuan eman behar dio. Nolanahi ere, gidariak bere bideari jarraituko dio.

Errepideko Bidaiari Garraioaren martxoaren 18ko 4/2000 Legean eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Babeserako uztailaren 19ko 26/1984 Lege Orokorrean jasotako eskubideek eta betebeharrak babestuta daude erabiltzaileak.