

## Reglaments

### Decret 253/2021, del 18 d'agost del 2021

Decret 253/2021, del 18-8-2021, d'aprovació del Reglament d'utilització del servei de transport públic nacional de viatgers.

Exposició de motius

La Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera preveu en l'article 14 que el transport de viatgers s'orienti a satisfer les necessitats dels usuaris i que hagi d'afavorir la no-discriminació i l'assistència obligatòria a les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda. En execució d'aquest manament, correspon al Govern establir el conjunt de drets i obligacions dels usuaris, que ha de ser tutelat pel ministeri competent en matèria de transport.

L'article 33 de la Llei preveu que el ministeri competent en matèria de transport pugui establir condicions generals o específiques en relació amb els diversos transports de viatgers. Aquestes condicions són aplicables de manera subsidiària o supletòria a allò que les parts hagin acordat en la formalització del contracte de transport corresponent.

L'article 34 de la Llei es refereix als drets i les obligacions de les parts, transportista i viatger.

D'acord amb l'article 42 de la Llei, pel que fa a les condicions de prestació del servei, el ministeri competent en matèria de transport, conjuntament amb l'empresa prestatària del servei, estableix el procediment administratiu per combatre el frau i els incidents amb els usuaris pel transport d'animals de companyia, així com les eventuais sancions i el control dels inspectors. Les prescripcions que es preveuen en el Reglament han de limitar-se a les regulades per la normativa sectorial específica (control d'animals de companyia, en matèria de tabaquisme o altres circumstàncies específiques) sense aprofundir en detalls. El procediment per combatre el frau també té en compte els recàrrecs que ha d'abonar l'usuari en cas de ser controlat sense títol de transport, entre altres.

En conseqüència, el departament competent en matèria de transport ha elaborat el Reglament d'utilització del servei de transport públic nacional de viatgers per complir i desenvolupar reglamentàriament aquests articles.

El Reglament d'utilització del servei de transport públic nacional de viatgers preveu les normes generals d'utilització del servei, els drets i les obligacions de l'empresa prestatària del servei i del seu personal, els drets i les obligacions dels usuaris i, finalment, les sancions aplicables.

En el capítol primer es descriuen l'objecte i l'àmbit d'aplicació del Reglament, i es donen les definicions pertinents.

En el capítol segon, sobre les normes generals d'utilització del servei de transport, es regulen les condicions generals; els usuaris menors d'edat; l'obligatorietat de tenir un títol de transport; els animals domèstics o de companyia; els objectes, paquets i equipaments, els objectes perduts i la publicitat del Reglament.

El capítol tercer està destinat a l'empresa prestatària del servei i al seu personal. S'hi defineixen les funcions del personal i s'enumeren els drets i les obligacions de l'empresa i del personal que intervé en el servei.

El capítol quart està destinat als drets i les obligacions dels usuaris del servei.

Per acabar, el capítol cinquè preveu les sancions aplicables.

D'acord amb aquestes consideracions, a proposta del ministre de Presidència, Economia i Empresa, el Govern, en la sessió del 18 d'agost del 2021, aprova aquest Decret amb el contingut següent:

#### Article únic

S'aprova el Reglament d'utilització del servei de transport públic nacional de viatgers, que entrarà en vigor l'endemà de ser publicat al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

## Reglament d'utilització del servei de transport públic nacional de viatgers

### Capítol primer. Disposicions generals

#### Article 1. *Objecte del Reglament*

El Reglament d'utilització del servei de transport públic nacional de viatgers (d'ara endavant, "Reglament") té per objecte fixar les normes i les condicions generals d'utilització del servei de transport públic nacional de viatgers de conformitat amb la Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera.

#### Article 2. *Àmbit d'aplicació del Reglament*

1. El Reglament s'aplica a les empreses prestatàries dels serveis de transport públic regular nacional de viatgers i als usuaris que hi accedeixen.
2. El Reglament s'aplica a la totalitat dels serveis de transport públic regular nacional i dels serveis de transport públic a la demanda prestats amb un autobús o un autocar, tant si són de titularitat de l'Administració general com si són de titularitat de les administracions comunals.
3. El Reglament s'aplica a la totalitat del territori andorrà i sigui quina sigui la nacionalitat de l'usuari.

#### Article 3. *Definicions*

A efectes d'aquest Reglament, s'entén per:

- a) Autóbus: vehicle automòbil amb capacitat per a més de nou persones, incloent-hi el conductor, destinat al transport col·lectiu urbà i interurbà.
- b) Autocar: vehicle automòbil amb capacitat per a més de nou persones, incloent-hi el conductor, que pot estar destinat tant al transport col·lectiu urbà i interurbà com a transportar un grup nombrós de persones a distàncies llargues o mitjanes. L'autocar disposa de maleter.
- c) Servei públic: servei prestat de forma regular i contínua per l'Administració directament o mitjançant concessió o autorització administrativa lliurada pel ministeri competent en matèria de transport, per satisfer les necessitats generals públiques.
- d) Títol de transport: bitllet o abonament adquirits mitjançant el pagament del preu corresponent.
- e) Transport a la demanda: servei nacional d'autóbus o d'autocar que funciona d'acord amb sol·licituds prèvies. El servei pot tenir o no uns horaris de pas i un o diversos recorreguts concrets, però el servei sempre s'activa amb la demanda prèvia feta per l'usuari. Les parades són les existents utilitzades per altres serveis regulars o les habilitades per l'Administració que el gestiona, prèvia autorització del ministeri competent en matèria de transport.

L'Administració local és la que s'encarrega, directament o indirectament, de gestionar el servei rebent les sol·licituds i responen-les, a través d'una normativa de funcionament en la qual s'estableixen els dies i les franges horàries de funcionament, l'antelació amb la qual s'ha de fer la demanda, les parades i les tarifes, entre altres aspectes.

## Capítol segon. Normes generals d'utilització del servei de transport públic nacional de viatgers

### Article 4. *Condicions generals d'utilització del servei*

1. El servei de transport públic s'orienta a satisfer les necessitats dels usuaris, d'acord amb les exigències del desenvolupament i amb les característiques pròpies i peculiars del territori sense perdre de vista un cost d'explotació sostenible.
2. El servei de transport públic s'ha de prestar en les condicions fixades en el contracte de concessió o autorització administrativa lliurada pel ministeri competent en matèria de transport i durant el termini que s'hi estableix.
3. El servei de transport públic ha d'afavorir la no discriminació i l'assistència obligatòria a les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda.
4. No es pot fumar a l'interior de l'autobús o l'autocar, ni portar la cigarreta encesa d'acord amb la legislació vigent.
5. No es pot menjar ni beure a l'interior de l'autobús o l'autocar.
6. No es pot distribuir propaganda, enganxar cartells i vendre béns o serveis a l'interior dels vehicles sense autorització expressa de l'Administració titular del servei o de l'empresa prestatària del servei, i en general no es poden mantenir o efectuar accions que per la seva naturalesa puguin pertorbar els usuaris i alterar l'ordre públic.
7. No es pot impedir ni forçar l'obertura o el tancament de les portes d'accés als vehicles o manipular els seus mecanismes de funcionament previstos per ser utilitzats pel personal exclusiu de l'empresa prestatària del servei.
8. No es poden agafar o utilitzar els elements de seguretat disposats a l'interior del vehicle (martell per trencar un vidre, extintor, dispositiu d'obertura de les portes i dispositiu de frenada, entre altres), excepte si és estrictament necessari en cas d'urgència.
9. En general, l'usuari no pot tenir un comportament que impliqui perill per a la seva integritat física o la dels altres usuaris o que es pugui considerar molest o ofensiu per als altres usuaris o per al personal de l'empresa, així com dur a terme accions que puguin implicar el deteriorament o causar brutícia en els vehicles.
10. Els desperfectes causats per l'usuari en el vehicle intencionadament per un mal ús, per desatendre les ordres del personal de l'empresa, per una mala actitud o per un mal comportament són sempre al seu càrrec, tal com preveu el punt 5 de l'article 14 de la Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera.

### Article 5. *Usuaris menors d'edat*

1. Tot menor de dotze anys que no disposi d'un títol de transport reconegut per l'Administració titular del servei ha de dur una autorització, segons el model oficial, del pare, la mare o el tutor per comprar el bitllet. Aquesta autorització correspon a la que s'adjunta en l'annex.
2. El nen menor de nou anys ha de viatjar sempre acompanyat d'una persona adulta.
3. El servei és gratuït per al nen menor de tres anys.

### Article 6. *Obligatorietat del títol de transport*

1. Per utilitzar el servei de transport públic, l'usuari ha de disposar del títol de transport corresponent, aprovat per l'Administració titular del servei i d'acord amb les tarifes publicades al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.
2. Els títols poden ser nominals o no.
3. Els títols poden ser sobre suport paper (bitllet senzill), cartró o plàstic (targetes) o en suport digital (telèfon mòbil o altres suports electrònics).

4. Els títols poden ser per a un sol viatge, per a diversos viatges o multiviatges, per a un temps determinat o de qualsevol altre tipus. Així mateix, poden ser exclusius per a la utilització d'una única empresa prestatària del servei o compatibles entre diverses empreses prestatàries del servei de transport públic amb les quals s'hagi dut a terme un procés d'integració tarifària.
5. És obligatòria la validació mecànica, magnètica o digital de tots els títols que ho requereixen, quan s'accedeix a l'interior del vehicle.
6. El títol de transport vàlid dona dret a viatjar fins a l'extrem de la zona validada. S'ha de conservar durant tot el viatge i s'ha d'exhibir a petició de qualsevol empleat de l'empresa prestatària del servei o dels inspectors del ministeri competent en matèria de transport. Així mateix, s'ha de preservar en bon estat, ja que qualsevol títol malmès no dona dret a ser bescanviat.
7. En cas de bescanvi del títol de transport, l'empresa prestatària del servei o l'Administració titular del servei, si és qui gestiona la venda de títols de transport, només està obligada a facilitar a l'usuari el mateix nombre de viatges que li queden per utilitzar, dins del termini de vigència del títol, abonant l'usuari la despesa de generació del nou títol quan la causa del bescanvi no és imputable a l'empresa prestatària del servei.
8. Quan així ho determinen els organismes competents, el títol de transport pot ser utilitzat en altres línies o en altres modalitats de transport, en les condicions de transbord i ús que expressament s'estableixen.
9. Dos o més usuaris poden viatjar amb un sol títol de transport multiviatge, que no sigui personal, sempre que s'hi hagin fet el nombre de validacions equivalents al nombre d'usuaris i sempre que el portador del títol faci un desplaçament igual o més llarg que el dels acompanyants.
10. Només són vàlids els títols de transport aprovats per les administracions titulars dels serveis.
11. L'usuari ha d'estar assabentat dels preus dels títols de transport del servei, així com del recàrrec que s'ha d'abonar en cas que l'usuari sigui controlat sense títol de transport.

**Article 7. Animals domèstics o de companyia**

1. Poden accedir al vehicle els gossos pigall que acompanyen les persones invidents, així com els gossos d'assistència i els animals terapèutics degudament acreditats i identificats amb el distintiu oficial corresponent.
2. No es poden entrar animals dins els vehicles, excepte els animals domèstics que per la seva mida puguin ser transportats en receptacles convenientment preparats, amb mides màximes de 45 x 35 x 25 cm, sempre sota la responsabilitat de la persona portadora de l'animal.
3. Els animals han d'estar en perfectes condicions higienicosanitàries en el moment de pujar al vehicle, de manera que la persona responsable ha de poder acreditar aquest aspecte en cas de ser requerida per un treballador o els inspectors de l'empresa prestatària del servei.
4. Un animal domèstic o de companyia no pot ocupar en cap cas un seient.
5. No es pot viatjar en cap cas amb animals exòtics o verinosos, o els considerats com a potencialment perillosos.
6. En cas d'accident o incident provocat per l'animal domèstic o de companyia, la responsabilitat sempre és de la persona responsable de l'animal.

**Article 8. Objectes, paquets i equipaments**

1. Com a norma general, no es pot entrar dins del vehicle qualsevol objecte o paquet de mides superiors a 100 x 60 x 35 cm. Aquests paquets no han de sobrepassar les places i no han de suposar una molèstia per als altres usuaris. No obstant el que s'ha exposat, l'empresa prestatària del servei, per a determinats objectes d'ús comú la mida dels quals excedeixi el que s'ha indicat anteriorment, pot autoritzar-ne el transport i fixar les condicions específiques quant a la utilització del servei per als seus portadors.
2. No es poden introduir dins del vehicle objectes o materials que puguin ser perillosos o molestos per als altres usuaris.

3. Els objectes i paquets que poden entrar en el vehicle han de portar-se ben fixats i de forma segura, o en les condicions indicades per l'empresa prestatària del servei.
4. Es poden introduir en el vehicle els cotxets per a nens. Si s'hi entra amb un cotxet per a nens, es procura que estigui plegat. En cas contrari, el cotxet ha de situar-se en l'espai senyalitzat a aquest efecte.
5. Es poden introduir en el vehicle els vehicles de mobilitat personal (patinets i bicicletes plegables) i el material d'esquí. L'usuari n'és el responsable i ha de tenir cura de no molestar, ni danyar, ferir o lesionar ni afectar cap altre viatger. Els vehicles de mobilitat personal han d'estar sempre plegats a l'interior del vehicle.
6. Sempre que el vehicle disposi de maleter, els cotxets de nens, els objectes, paquets, vehicles de mobilitat personal i material d'esquí s'han de col·locar en el maleter. Aquests objectes han d'estar sempre ben protegits i enfundats.
7. No obstant el que s'ha exposat, per a tots els objectes i paquets indicats en els punts anteriors l'empresa prestatària del servei pot autoritzar-ne el transport i fixar les condicions específiques durant la utilització del servei per als seus portadors, sempre a criteri de l'empresa prestatària del servei, que ho valora per intermediació del conductor d'acord amb la capacitat i l'hora del servei.

**Article 9. Objectes perduts**

En cas de trobar un objecte perdut és aplicable el que preveu l'article 34, intitulat Objectes perduts, de la Llei 30/2018, del 6 de desembre, qualificada de seguretat pública.

**Article 10. Publicitat del Reglament i altres**

1. L'empresa prestatària del servei col·loca el Reglament o un extracte del Reglament a l'interior del vehicle.
2. L'empresa prestatària del servei exposa la llista dels preus dels títols de transport del servei, així com el recàrrec que s'ha d'abonar en cas que l'usuari sigui controlat sense títol de transport, a l'interior del vehicle, en un lloc visible.

**Capítol tercer. Empresa prestatària del servei i el seu personal****Article 11. Empresa prestatària del servei**

1. L'empresa s'obliga a traslladar els viatgers i el seu equipatge en els termes definits en aquest Reglament fins al punt de destinació de manera indemne.
2. L'empresa ha de disposar en les seves oficines d'un llibre de reclamacions oficial, que ha d'estar permanentment a disposició de l'usuari. L'empresa ha de col·locar en tots els vehicles un rètol que informa que l'usuari disposa del llibre de reclamacions oficials en l'oficina i l'adreça de l'oficina.
3. Perquè el conductor no es quedi sense canvi, l'empresa té l'obligació d'aprovisionar canvi al conductor permanentment.
4. En cas d'un incident que provoqui l'aturada d'un vehicle, l'empresa té l'obligació de fer arribar un vehicle en el termini més breu possible.
5. Pel que respecta a l'assegurança d'accidents i de responsabilitat, l'empresa ha de complir amb el que preveuen els articles 35 i 36 de la Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera, tant pel que fa al nombre de pòlisses com a les seves mencions expresses.
6. En cas d'avaria d'algun objecte o paquet col·locat en el maleter d'un vehicle, l'usuari pot reclamar a l'empresa prestatària del servei sempre que l'objecte o el paquet estiguin ben protegits i enfundats. En cas contrari, l'empresa prestatària del servei queda eximida d'aquesta responsabilitat.
7. L'empresa prestatària del servei ha d'informar els usuaris per endavant, per qualsevol mitjà, del tipus d'equipaments dels quals disposen els autobusos o autocars (rampa, zona per a cotxets per a nens i cadires de rodes, caixa per a esquís, bodega i altres) que fan els serveis.

8. L'empresa ha d'elaborar el Programa i procediment per combatre el frau i els incidents amb els usuaris, que ha de ser validat per l'Administració titular del servei. El ministeri competent en matèria de transport estableix conjuntament amb l'empresa prestatària del servei el procediment per combatre el frau i els incidents amb els usuaris i per al transport d'animals de companyia, així com les eventuais sancions i el control dels inspectors.

9. L'empresa ha d'elaborar un codi de conducta i de l'endreç del personal de l'empresa. El Codi ha de ser validat per l'Administració titular del servei.

#### **Article 12.** *Conductor de l'autobús o l'autocar*

1. El conductor de l'autobús o l'autocar és l'encarregat de transportar els viatgers durant el recorregut de la línia.

2. En el compliment de la seva funció, el conductor actua de conformitat amb aquest Reglament i amb les disposicions de la Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera i del Codi de la circulació vigent.

3. El conductor actua seguint les instruccions de l'empresa i les ordres rebudes del seu superior i ha de complir el Codi de conducta i de l'endreç del personal de l'empresa prestatària del servei, validat per l'Administració titular del servei.

4. El conductor informa l'empresa de qualsevol irregularitat que vegi.

5. El conductor ha d'utilitzar la llengua oficial del Principat sempre amb l'usuari. Únicament a demanda de l'usuari es pot utilitzar un altre idioma.

6. El conductor ha de mantenir amb l'usuari un tracte correcte i de bona conducta i s'ha d'abstenir de qualsevol tracte incorrecte que pugui desmerèixer la imatge del servei.

7. En cap cas i en cap concepte, el conductor no pot proferir ofenses verbals o entaular discussions que alterin l'ordre públic, ja sigui amb l'usuari o amb el públic en general.

8. El conductor s'absté en absolut d'intervenir en discussions o qüestions d'alguna classe, i li queda prohibit parlar amb l'usuari o el públic mentre el vehicle està en circulació, excepte quan afecta la seva seguretat o la del vehicle.

9. Qualsevol treballador de l'empresa que viatja en els vehicles en qualsevol circumstància queda automàticament sotmès a l'autoritat del conductor o del personal controlador, i accepta les decisions d'aquests últims.

10. Abans d'iniciar la jornada laboral, el conductor ha de verificar l'estat interior i exterior del vehicle, així com que disposa dels documents vigents necessaris.

11. El conductor ha de disposar del canvi que determini l'Administració titular del servei, sense que aquesta quantitat sigui inferior a 20 €. Quan el conductor no tingui canvi ha de comunicar-ho a l'empresa per tal que el reaprovisioni. En cas de no disposar de canvi, no es nega l'entrada al vehicle de cap usuari.

12. El conductor ha d'ajudar a pujar al vehicle les persones grans, les dones embarassades, les dones amb cotxets de nens i les persones discapacitades o amb mobilitat reduïda, i si és necessari ha de facilitar-los l'accés amb la rampa del vehicle.

13. El vehicle ha d'estar aturat en el moment de fer el cobrament i entregar el títol de transport a l'usuari.

14. El conductor no ha d'iniciar la marxa del vehicle fins que tots els usuaris i, en particular, els usuaris amb discapacitat, amb mobilitat reduïda, la gent gran, les dones embarassades i les persones acompanyades de nens estiguin asseguts.

15. El conductor ha de vetllar per complir les freqüències i la velocitat comercial establerta.

16. El conductor ha d'aturar-se a cada parada del recorregut autoritzat. No obstant això, en cas que la parada estigui totalment buida d'usuaris, el conductor ha de minorar la velocitat del vehicle quan hi passi per davant. En el cas que la capacitat del vehicle estigui completa o que cap usuari no sol·liciti la parada, el conductor no té l'obligació d'aturar-se a la parada.

17. El conductor ha d'informar l'empresa en cas d'avaria o d'accident del vehicle al més aviat possible.
18. El conductor ha d'informar l'usuari que vulgui formular una queixa que disposa d'un llibre de reclamacions oficials a les oficines de l'empresa.
19. En cas que l'usuari no respecti les seves obligacions, el conductor pot aturar el vehicle en una parada autoritzada i exigir a l'usuari que baixi del vehicle. Aquesta parada ha d'estar en zona urbana. Al final del servei, el conductor ha de registrar aquest incident.
20. En cas que sigui necessari per l'actitud de l'usuari, el conductor pot requerir la intervenció del Servei de Policia. Al final del servei, el conductor ha de registrar aquest incident.
21. En cas de necessitar trucar a l'empresa o al Servei de Policia, el vehicle ha d'estar aturat de manera segura.
22. En cas d'accident o d'incident del vehicle, el conductor ordena i organitza l'evacuació segura del vehicle.
23. En acabar cada trajecte, un cop el vehicle està buit, el conductor en revisa l'interior per verificar que tot està en ordre i net i que no hi ha cap objecte o paquet oblidat per un usuari. En aquest cas, i si no es pot lliurar immediatament al propietari, s'aplica el que preveu l'article 9 del Reglament.

**Article 13. Gestor de flota**

La figura del gestor de flota va lligada al contracte de la concessió del servei, en el cas que així estigui previst.

1. El gestor de flota és la persona encarregada de gestionar el parc mòbil de l'empresa.
2. El gestor de flota és la persona responsable d'organitzar el manteniment preventiu i correctiu, les reparacions, les avaries i les inspeccions tècniques dels vehicles.
3. El gestor de flota ha de mantenir els vehicles en perfecte estat de conservació i neteja, tant interior com exterior. En referència a la neteja interior, l'empresa ha de seguir les prescripcions que indiquin en tot moment les autoritats sanitàries competents.
4. El gestor de flota organitza i gestiona els vehicles que fan les línies dels serveis regulars de transport de viatgers de l'empresa prestatària del servei, tant els vehicles titulars com els vehicles de reserva.
5. El gestor de flota fa el control dels serveis a través del programa de gestió de flota que està en comunicació amb els dispositius embarcats a bord del vehicle, i pren les mesures necessàries per mantenir les freqüències programades i el bon funcionament del servei.
6. En cas d'avaria o d'accident d'un vehicle que està fent un servei, el gestor de flota ha de reemplaçar aquest vehicle al més aviat possible de manera que els usuaris arribin a la seva destinació ràpidament.
7. El gestor de flota ha d'assegurar-se que tots els dispositius embarcats a bord del vehicle per fer el seguiment de flota i per a la validació dels títols de transport estan en correcte estat de funcionament.
8. El gestor de flota ha d'assegurar-se que tots els vehicles disposen dels equipaments necessaris i obligatoris. En particular, els vehicles han d'anar convenientment equipats per fer front al període hivernal i, si escau, han de portar cadenes.
9. El gestor de flota ha d'assegurar-se que tots els vehicles porten a bord els documents administratius obligatoris i vigents (inspecció tècnica del vehicle i assegurança, entre altres).

**Article 14. Personal controlador**

1. L'empresa prestatària del servei és l'encarregada d'assegurar que els usuaris disposen del títol de transport corresponent al servei que s'està fent, mitjançant la figura del controlador.
2. El controlador és l'empleat de l'empresa que té encomanades les funcions de control i de vigilància. Quan l'empresa prestatària del servei així ho determina, el conductor pot actuar com a controlador. El controlador ha d'estar sempre identificat i acreditat, i ha de complir amb les especificacions del Programa i procediment per combatre el frau i els incidents amb els usuaris.

3. El controlador i tots els empleats de l'empresa prestatària del servei que tinguin encomanades funcions de control poden prohibir l'entrada al vehicle i ordenar-ne la sortida a l'usuari que fa un mal ús del servei o que incompleix les obligacions establertes en aquest Reglament. Al final del servei, el controlador ha de registrar aquest incident.
4. En cas que sigui necessari per l'actitud de l'usuari, el controlador pot requerir la intervenció del Servei de Policia. Al final del servei, el controlador ha de registrar aquest incident.
5. En cas de detectar que un usuari no disposa de títol de transport, el controlador cobra el recàrrec corresponent establert en el programa per combatre el frau i pot fer fora l'usuari del vehicle. Al final del servei, el controlador ha de registrar aquest incident.
6. En el termini màxim establert en el Programa i procediment per combatre el frau i els incidents amb els usuaris que ha d'elaborar l'empresa prestatària del servei, el controlador tramet a l'Administració titular del servei els incidents registrats per si és necessari obrir un expedient sancionador a l'usuari.
7. En cas d'accident o d'incident del vehicle, el controlador ajuda el conductor per evacuar-lo de manera segura.

## Capítol quart. Usuaris del servei

### Article 15. *Drets dels usuaris*

Els drets de l'usuari dels serveis de transport públic són:

1. Ser transportat, ell i el seu equipatge, en els termes definits en aquest Reglament, amb un títol de transport vàlid.
2. En cas d'una incidència que provoqui l'aturada del vehicle (impossibilitat causada per l'empresa i no causes naturals) té dret a continuar el viatge en la mateixa línia o en una altra d'itinerari semblant, sense que hagi de pagar aquest nou trajecte, o a obtenir un bitllet de bescanvi. Els títols que permeten un nombre il·limitat de viatges o la lliure circulació no donen dret a cap devolució. L'empresa ha de reposar el vehicle parat de manera que afecti el mínim possible els usuaris, complint amb l'obligació indicada en l'article 11.4 d'aquest Reglament.
3. Sol·licitar i rebre informació sobre els serveis. Els itineraris i els horaris de serveis estan exposats en els cartells, els panells informatius i els avisos col·locats a la vista en els vehicles.

En funció de les condicions pactades en el contracte de la concessió, l'empresa prestatària del servei ha d'informar o no dels serveis en les infraestructures associades al transport (marquesines o altres). En cas de no haver-ho de fer l'empresa prestatària del servei, la informació dels serveis en les infraestructures associades al transport correspon a les administracions titulars dels serveis.

Les empreses han d'informar els usuaris amb antelació de les modificacions dels serveis previstos inicialment, d'acord amb els procediments establerts amb el ministeri competent en matèria de transport.

4. Ser tractat correctament pels empleats de l'empresa i ser atès en les peticions d'ajuda i informació que els sol·liciti.
5. Formular les queixes amb el llibre de reclamacions oficials i rebre resposta d'acord amb el que està previst en la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor.
6. Els usuaris amb discapacitat i mobilitat reduïda, la gent gran i les dones embarassades disposen de seients d'ús preferent, que estan degudament senyalitzats.

### Article 16. *Obligacions dels usuaris*

D'una manera general, l'usuari està obligat a pagar el preu acordat i també a adoptar les mesures de seguretat contra accidents, a respectar les instruccions de l'empresa prestatària del servei i a observar les condicions i els requisits establerts per a la bona marxa del servei.

Les obligacions de l'usuari dels serveis de transport públic són:

1. Viatjar amb el títol de transport vàlid.
2. Atendre les indicacions que formulen els empleats de l'empresa, amb vista a la correcta prestació del servei, així com les que resulten de cartells, panells informatius i avisos col·locats a la vista en els vehicles i en les infraestructures associades al transport públic.
3. Cedir el seient als usuaris amb discapacitat i mobilitat reduïda, a la gent gran i a les dones embarassades.
4. Comportar-se de forma correcta i respectuosa amb la resta d'usuaris i amb els empleats de l'empresa. L'ocupació als vehicles es fa de manera que no s'obstaculitza o es dificulta l'entrada o sortida d'altres viatgers.
5. Reunir les condicions mínimes de sanitat, salubritat i higiene personal necessàries, per evitar qualsevol risc o incomoditat per a la resta d'usuaris.
6. No accedir a l'autobús o l'autocar en estat manifest d'embriaguesa o amb les capacitats alterades.
7. No entrar a l'autobús o l'autocar calçat amb les botes d'esquiar, excepte en els vehicles del servei que disposen de catifes o terra antilliscant en les zones d'entrada i sortida.
8. No entrar a l'autobús o l'autocar quan s'ha fet l'advertiment que està complet.
9. No impedir ni forçar l'obertura o el tancament de les portes d'accés a l'autobús o l'autocar, o manipular els seus mecanismes de funcionament previstos per ser utilitzats pel personal de l'empresa.
10. No distreure el conductor durant la marxa del vehicle.
11. Entrar i sortir del vehicle per les portes que, respectivament, estan destinades a aquest efecte, a excepció dels usuaris amb discapacitat o amb mobilitat reduïda, que estan autoritzats a pujar per la porta central per poder utilitzar la rampa d'accés. A l'interior del vehicle s'han de situar a l'espai reservat i convenientment senyalitzat. L'empresa pot determinar les condicions d'utilització de la rampa d'accés per a altres supòsits concrets.
12. Evitar qualsevol acció que pugui implicar deteriorament o maltractament en els vehicles o en les infraestructures associades al transport públic, o que en general perjudiqui els interessos de l'empresa. L'usuari comunica al conductor del vehicle qualsevol anomalia o desperfecte que hagi observat, perquè sigui reparat.
13. Mostrar el títol de transport quan el personal controlador o els inspectors del ministeri competent en matèria de transport el requereixin. En cas de ser controlat sense títol de transport vàlid, l'usuari té l'obligació d'abonar el recàrrec corresponent establert en el programa per combatre el frau i pot ser fet fora del vehicle.

#### **Article 17.** *Usuaris beneficiaris de títols de transport reconeguts pel Govern*

A més de les disposicions contingudes en aquest Reglament, són aplicables als usuaris beneficiaris de títols de transport reconeguts pel Govern les regulacions específiques definides en els reglaments dels diferents tipus de serveis.

### **Capítol cinquè. Sancions**

#### **Article 18.** *Mesures aplicables per l'ús indegut del servei de transport públic de viatgers*

1. A l'usuari que fa un ús indegut del servei de transport públic regular de viatgers se li aplica el que preveu la Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera.
2. En cas que l'usuari sigui beneficiari d'un títol de transport reconegut pel Govern i faci un ús indegut del servei de transport públic, se li apliquen les mesures establertes en la normativa específica del servei i del títol de transport corresponent i subsidiàriament les sancions establertes en la Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera.
3. En cas que l'usuari causi desperfectes materials intencionadament per un mal ús, per desatendre les ordres del personal de l'empresa o per una mala actitud o un mal comportament a l'autobús o l'autocar,



ja siguin interiors o exteriors, aquests danys són al seu càrrec, tal com preveu el punt 5 de l'article 14 de la Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera. L'usuari ha d'abonar a l'empresa prestatària del servei la factura de reparació o de reposició.

**Article 19. Règim sancionador i incompliments**

1. El procediment sancionador aplicable és el que determina el vigent Codi de l'Administració, del 29 de març de 1989.

2. L'incompliment de les obligacions establertes en aquest Reglament se sanciona d'acord amb el que està previst a la Llei 4/2015, del 15 de gener, dels transports per carretera o d'acord amb la normativa sectorial específica corresponent (títols de transport reconeguts, control d'animals, control en matèria de tabaquisme o altres).

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 18 d'agost del 2021

*Per delegació*

*Jordi Gallardo Fernández*

*Ministre de Presidència, Economia i Empresa*



## Annex. Autorització per comprar el bitllet



Govern d'Andorra

### Autorització paterna/materna/del tutor del menor per comprar el bitllet a l'autobús

#### 1. Dades de la persona que sol·licita *(menor de 12 anys)*

|                                        |                 |
|----------------------------------------|-----------------|
| Nom i cognoms:                         | NIA:            |
| Nom del pare / de la mare o del tutor: |                 |
| Adreça electrònica:                    | Tel. fix/mòbil: |

#### 2. Dades de la persona representant *(ompliu aquest apartat si l'estudiant és menor de 12 anys)*

|                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pare/Tutor | <input type="checkbox"/> Mare/Tutora |
| Nom i cognoms:                      | NIA:                                 |
| Adreça electrònica:                 | Tel. fix/mòbil:                      |

#### 3. Autorització

Autoritzo a comprar el bitllet a l'autobús

#### 4. Data i signatura

|                            |                                             |
|----------------------------|---------------------------------------------|
| Lloc i data:               |                                             |
| Signatura del sol·licitant | Signatura del pare / de la mare o del tutor |