

DECRETO DE ___ DE _____ DE 201_ POR EL QUE SE REGULAN LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO POR CARRETERA TITULARIDAD DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

La legislación vigente, en materia de derechos de los pasajeros de los servicios regulares de transporte por carretera, centra su atención en los temas más directamente relacionados con la accesibilidad, que han sido objeto de regulación en diversas normas, empezando por la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales, la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, y el Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.

En el seno de la Unión Europea, esta materia fue objeto de regulación mediante el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.

La experiencia adquirida desde su entrada en vigor, sin embargo, pone de manifiesto que su ámbito de aplicación resulta insuficiente, en la medida en que recoge un catálogo relativamente limitado de derechos y el grueso de sus disposiciones se centra en la protección de las personas usuarias de servicios cuya distancia programada sea igual o superior a 250 kilómetros. Aunque en algunos casos puede existir una justificación para la limitación del ámbito de la norma europea, en otros supuestos se ha considerado que no existe razón para que la protección no se extienda a todas las personas usuarias de los transportes interurbanos.

En su afán por promover una movilidad sostenible y mejorar el funcionamiento del sistema de transportes, la Junta de Andalucía ha considerado oportuno adoptar su propia normativa para ampliar el catálogo de derechos reconocidos con carácter general a todos los viajeros y extender la mayoría de los derechos reconocidos a las personas usuarias de servicios de radio superior a 250 kilómetros a los pasajeros de servicios que atiendan a viajes de menor recorrido.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27.9 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, dando cumplimiento a la Disposición adicional séptima Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de



Viajeros en Andalucía, a propuesta del Consejero de Fomento y Vivienda, _____ el Consejo Consultivo de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día ... de 201_,

DISPONGO

Capítulo I. Disposiciones de carácter general

Artículo 1. Objeto.

El presente decreto tiene por objeto la regulación de los derechos de los viajeros en servicios regulares de transporte público interurbano por carretera de uso general cuyo itinerario se desarrolle íntegramente dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 2. Alcance.

1. Con carácter general el presente decreto será de aplicación a todos los servicios interurbanos de transporte público regular de viajeros por carretera, incluidos los metropolitanos.
2. En los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera cuya distancia programada sea igual o superior a 250 kilómetros, independientemente de la distancia del servicio contratado por cada usuario, será, además, de aplicación el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.

Capítulo II. Derechos reconocidos con carácter general

Artículo 3. Derechos de los viajeros

Las personas usuarias de los servicios de transporte interurbano tendrán derecho a:

- a) Dotarse del título de transporte que consideren más conveniente, dentro de la tipología y cuadros de precios aprobados, acogiéndose a la tarifa de su elección, siempre que cumplan las condiciones requeridas para la misma.
- b) Hacer uso del servicio de transporte sin otro requisito que el de ser portador de un título válido, y, en su caso, debidamente validado, siempre que cumpla las condiciones establecidas en este decreto y existan plazas en el servicio que se pretenda utilizar.
- c) Viajar en vehículos que reúnan todos los requisitos de homologación, accesibilidad, calidad, seguridad, comodidad y limpieza exigidos.
- d) Acceder a vehículos y estaciones y viajar en las condiciones de accesibilidad previstas en este decreto y la legislación aplicable para las personas con movilidad reducida.
- e) Gozar de la cobertura aseguradora que en cada caso corresponda según la normativa reguladora de los seguros obligatorios.
- f) Portar objetos y bultos de mano y transportar equipajes en bodega, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de personas usuarias o el vehículo, sin abonar por ello recargo o precio alguno.



- g) Utilizar las instalaciones de estaciones y paradas en condiciones de comodidad, seguridad y accesibilidad de acuerdo con las normas que en cada caso resulten aplicables.
- h) Ser atendido con corrección y eficacia por las personas al servicio de las empresas transportistas y de las estaciones, quienes deberán estar en posesión de las habilitaciones exigibles en cada caso y recibir la formación pertinente a su labor.
- i) Percibir las indemnizaciones o reintegros previstos en este decreto cuando se produzca la suspensión, retraso o cancelación de los servicios.
- j) Recibir información completa y puntual sobre las tarifas y el funcionamiento de los servicios de transporte en las condiciones previstas en este decreto.
- k) Formular las reclamaciones que consideren pertinentes de acuerdo con lo previsto en este decreto y la normativa de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 4. Obligación de emitir billete

1. Las empresas transportistas estarán obligadas a emitir billete en el que conste, como mínimo:
 - a) Nombre de la empresa titular de la concesión o autorización.
 - b) Origen y destino del viaje.
 - c) Fecha de emisión del billete.
 - d) Tarifa aplicada y precio del billete, incluida aquella parte del mismo que corresponda a la aplicación del impuesto sobre el valor añadido, seguida de la indicación «IVA incluido».
 - e) Fecha de realización del servicio, salvo en los billetes adquiridos anticipadamente con fecha abierta, y los de ida y vuelta o conjuntos en que haya quedado abierta la fecha de regreso o de continuación de viaje.
 - f) Número de asiento, y, en su caso, de coche cuando se trate de servicios cuya distancia programada sea superior a 75 kilómetros.
2. No será necesaria la emisión de billete cuando el usuario cuente con un título de viaje, electrónico o de otra índole, que le faculte para múltiples viajes mediante su exhibición o validación.

Artículo 5. Anulación de billetes

1. En los servicios para los cuales el billete o la reserva se expidan para una fecha y hora determinada, las personas usuarias podrán desistir de utilizar el servicio que hubieran reservado o contratado anticipadamente y obtener la devolución del importe íntegro del billete siempre que lo comuniquen a la empresa transportista con una antelación mínima de 24 horas para los servicios cuya distancia programada sea superior a 75 kilómetros . La anulación del billete con una antelación de menos de 24 horas conllevará una penalización del 30% de su importe y no dará derecho a reintegro alguno cuando se realice con menos de una hora de antelación.
2. En servicios cuya distancia programada sea inferior a 75 kilómetros podrán anularse los billetes y obtener el reintegro total del precio del billete hasta una hora antes del tiempo de salida. La anulación realizada entre una hora y los diez minutos antes conllevará una penalización del 30%. La anulación con menos de diez minutos no dará derecho a reintegro.



3. Las empresas transportistas están obligadas a suministrar a las personas usuarias la información adecuada de la posibilidad de anulación del billete, en especial en el momento de la compra del mismo.

Artículo 6. Cambio de billetes

1. En los servicios para los cuales el billete o la reserva se expidan para una fecha y hora determinada, las personas usuarias podrán solicitar el cambio en la fecha u hora del servicio que hubieran reservado o contratado anticipadamente y obtener un nuevo billete. El cambio de billete se producirá sin cargo para el viajero siempre que lo comunique a la empresa transportista con una antelación mínima de 24 horas para los servicios cuya distancia programada sea superior a 75 kilómetros. El cambio del billete con una antelación de menos de 24 horas conllevará una penalización del 20% de su importe. Las solicitudes de cambio formuladas con menos de una hora de antelación serán atendidas discrecionalmente por los transportistas.

2. En servicios cuya distancia programada sea inferior a 75 kilómetros podrá solicitarse el cambio de billetes sin cargo hasta una hora antes del tiempo de salida. El cambio solicitado entre una hora y los 10 minutos antes conllevará una penalización del 20%. Las solicitudes de cambio con menos de 10 minutos podrán ser atendidas discrecionalmente por los transportistas.

3. Los cambios de billete estarán siempre sujetos a la existencia de plazas disponibles en el nuevo servicio solicitado. Las empresas transportistas están obligadas a suministrar a las personas usuarias la información adecuada de la posibilidad de cambio del billete, en especial en el momento de la compra del mismo.

Artículo 7. Menores.

1. Los menores de 12 años deberán viajar acompañados de una persona adulta.

2. Los menores de 3 años deberán viajar sin ocupar asiento, salvo que el vehículo esté provisto de sillas aptas para su uso debidamente homologadas. A partir de dicha edad, cuando su estatura no supere los 135 centímetros, deberán utilizar sistemas de retención infantil homologados debidamente adaptados a su talla y peso. Cuando no se disponga de estos sistemas utilizarán los cinturones de seguridad, siempre que sean adecuados a su talla y peso.

3. El billete será gratuito para los menores de 4 años, pudiendo acreditarse tal circunstancia mediante cualquier documento oficial.

Artículo 8. Asistencia en caso de accidentes.

En caso de accidente la entidad transportista ofrecerá a los viajeros la asistencia prevista en el artículo 12 de este decreto para casos de avería, además de la prestación de primeros auxilios y cualquier otra asistencia inmediata que puedan prestar las personas empleadas del transportista. La asistencia prestada no constituirá reconocimiento de responsabilidad.



Artículo 9. Modificación y cancelación de servicios por causa no imputable a la entidad transportista.

1. La modificación o cancelación de un servicio por causas no imputables a la entidad transportista no dará lugar a compensación.
2. Las personas usuarias tendrán derecho a la devolución del importe íntegro del billete cuando se modifique o cancele un servicio antes de su inicio.
3. Las personas usuarias podrán optar, cuando resulte posible, por viajar a su destino en un servicio diferente, del mismo nivel de calidad sin coste adicional, en cuyo caso no tendrán derecho a la devolución del importe del billete.
4. No tendrán derecho al reembolso del precio del billete los portadores de títulos que permitan un número ilimitado de viajes.
5. Los portadores de títulos que permitan un número limitado de viajes gozarán de los derechos previstos en los apartados 2 y 3 de este artículo cuando se haya producido la cancelación del título correspondiente al viaje que no puedan realizar.

Artículo 10. Cancelación por causas imputables al transportista

1. Los viajeros que no puedan utilizar el servicio para el que adquirieron el billete o reservaron plaza por adelantado por causas imputables al transportista tendrán derecho a la devolución del importe del billete y la utilización de un servicio alternativo del mismo o superior nivel de calidad sin coste adicional.
2. En el supuesto de que la primera salida que le ofrezca el transportista no esté prevista hasta el día siguiente, tendrán derecho a que éste se haga cargo de sus gastos de manutención y alojamiento, siempre que su domicilio se halle fuera del municipio desde donde debió efectuarse la salida.
3. En el supuesto de que la cancelación del servicio tenga lugar con menos de dos horas de antelación respecto a la hora programada, las personas usuarias que opten por viajar a su destino el mismo día en un servicio diferente, con arreglo a lo establecido en el apartado 1 anterior, tendrán derecho a recibir un refrigerio por cuenta del transportista, siempre que el servicio en el que vayan a viajar tenga su salida a partir de dos horas más tarde de la salida inicialmente programada.
4. Además de los derechos a que se refieren los apartados anteriores, las personas usuarias tendrán derecho a obtener una indemnización por importe del duplo del importe del billete, si el servicio alternativo parte con más de una hora de dilación respecto al servicio cancelado.

Artículo 11. Retrasos

1. En los servicios con una distancia programada igual o superior a 75 kilómetros, el retraso en la salida de un servicio por tiempo igual o superior a una hora, por causas imputables al transportista, tendrá la consideración de cancelación a efectos de los derechos de las personas usuarias previstos en el artículo anterior.
2. Alternativamente a lo dispuesto en el apartado anterior, en los servicios con una distancia programada igual o superior a 75 kilómetros e inferior a 120 kilómetros el retraso en la llegada de un servicio por tiempo igual o superior a una hora, por causas imputables al transportista, dará lugar a una



indemnización equivalente al precio del billete. Si la distancia programada es superior a 120 kilómetros, la indemnización será de una vez y media el precio del billete.

3. Las indemnizaciones previstas en este artículo serán independientes de las penalizaciones que, en su caso, prevean los pliegos de concesiones por los que se rija el servicio para el supuesto de incumplimiento de la oferta programada.

Artículo 12. Avería durante el viaje

1. En caso de avería durante el viaje, el transportista facilitará a los viajeros la continuación del servicio con otro vehículo, de igual o superior calidad, desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado.

2. En caso de no poder contar con otro vehículo para la continuación del servicio en un tiempo no superior al que se emplearía en recorrer la mitad del trayecto del servicio más 15 minutos, sin que pueda exceder en todo caso de una hora, el transportista ofrecerá a los viajeros la opción de esperar o trasladarse sin cargo desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado hasta una parada o una estación adecuada desde donde sea posible la continuación del viaje o el retorno al punto de origen a cargo del transportista.

Artículo 13. Información en caso de retraso o cancelación

1. En los supuestos de cancelación de la salida de un servicio desde una estación, tanto el transportista como la persona titular de la estación informarán de dicha circunstancia a los viajeros tan pronto tengan conocimiento de la misma, y en ningún caso después de la hora de salida programada.

2. En los casos en que se prevea que vayan a producirse retrasos, el transportista lo pondrá en conocimiento de las personas usuarias con un mínimo de diez minutos de antelación a la hora de salida programada.

La información que faciliten incluirá la estimación de la hora de salida.

3. Los transportistas y los titulares de las estaciones harán esfuerzos razonables para informar a los viajeros de las alternativas y conexiones.

4. Tanto los transportistas como los gestores de las estaciones velarán por que las personas con movilidad reducida reciban en formato accesible la información exigida en los apartados 1 y 2 de este artículo. A estos efectos, se entenderá que constituyen formatos accesibles los que se enumeran en el artículo 15 de este decreto y los previstos en la normativa vigente sobre la materia.

5. Los transportistas facilitarán por medios telefónicos o telemáticos la información exigida anteriormente en los apartados 1 y 2 a todos los viajeros, incluidos los que no partan de las estaciones, en los plazos señalados en el apartado 1, debiendo informar de los derechos que ello les genera, y los mecanismos para su ejercicio.

Artículo 14. Justificantes de retraso o cancelación

1. Las personas usuarias de servicios de transporte de viajeros tendrán derecho a obtener de los transportistas justificante de los servicios que se hayan visto sujetos a retraso o cancelación.



2. Los justificantes podrán solicitarse en las oficinas del operador del servicio o mediante internet u otros medios telemáticos y deberán expedirse en el plazo máximo de 24 horas.

Artículo 15. Derecho a información sobre el viaje

1. Los transportistas y los titulares de estaciones, intercambiadores y sistemas de información en puntos de parada, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, suministrarán a las personas usuarias información sobre los horarios y el cumplimiento de los mismos en formatos ordinarios y accesibles.

2. La información se pondrá a disposición de las personas usuarias en los vehículos, estaciones, paradas, páginas web y aplicaciones informáticas o telemáticas.

3. A los efectos de este decreto se entenderá por formatos accesibles los sistemas de comunicación, visual, sonora o táctil que permitan acceder a la información a todas las personas mediante la utilización de caracteres que se distinguen por su tamaño o contraste, braille, comunicaciones electrónicas accesibles mediante tecnología adaptativa, audio o similares.

Artículo 16. Transporte de bultos y equipajes

1. Las personas usuarias tienen derecho a transportar consigo en el habitáculo del vehículo equipaje de mano y pequeños paquetes que no supongan peligro o molestias para el resto de los viajeros ni disminuyan el número de plazas de que disponga el vehículo.

2. En los vehículos que dispongan de bodega, las personas usuarias podrán transportar en la misma, también gratuitamente, equipajes o bultos que no superen los 30 kilogramos de peso en su conjunto ni tengan dimensiones superiores a 100x60x25 cm. En estos vehículos será obligatorio transportar en la bodega cualquier equipaje que no pueda colocarse en las bandejas situadas sobre los asientos, bien por sus dimensiones, bien porque todos los espacios en dichas bandejas se hallen ocupados.

3. Los transportistas aplicarán sistemas de control que impidan la introducción en la bodega de equipajes sin identificación de su titular, así como la recogida de equipajes por parte de personas distintas al viajero que los depositó o destinatario que designó al entregar para su transporte.

4. En los vehículos que no dispongan de bodega los viajeros podrán transportar bultos tales como carros de mano de compra o bicicletas plegables correctamente plegadas. En ningún caso los bultos o equipajes transportados podrán suponer peligro o molestias para el resto de los viajeros ni disminuir el número de plazas de que disponga el vehículo u obstaculizar las entradas o salidas del vehículo, zonas de tránsito, espacios reservados o zonas de subida y bajada.

5. En ningún caso se permite el traslado de materiales que por sus características puedan suponer riesgo o molestias para el resto de los viajeros y los bultos deberán estar debidamente empaquetados de modo que su contenido no se pueda verter o esparcir en el interior del vehículo.

6. El transporte de bultos especiales, como instrumentos musicales de gran tamaño, tablas de surf, esquís o similares podrá autorizarse cuando vayan debidamente protegidos y estará condicionado a la



disponibilidad de espacio en condiciones que no supongan molestia para el resto de las personas usuarias.

7. En las cuestiones relacionadas con el transporte de bultos o equipajes que superen las dimensiones o pesos señalados en el presente artículo, prevalecerá el criterio del personal de conducción.

8. La responsabilidad por pérdida o daños en los equipajes de los viajeros se regirá por lo previsto en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres y su Reglamento de desarrollo.

Artículo 17. Transporte de bicicletas

1. Los viajeros tendrán derecho al transporte gratuito de una bicicleta por usuario, siempre que no se haya completado el número máximo de bicicletas que pueda transportar el autobús.

2. Los autobuses y autocares que cuenten con bodega para equipajes estarán obligados a transportar un mínimo de tres bicicletas. Las bicicletas se colocarán en embalajes, bolsas o cajas que las protejan y eviten el riesgo de daño o deterioro del resto de equipajes.

3. Los autobuses que no cuenten con bodega para el transporte de equipajes se dotarán de un portabicicletas exterior con capacidad para el transporte de un mínimo de dos bicicletas. Será el usuario quien, bajo su propia responsabilidad, cargará la bicicleta en el soporte, con la asistencia y colaboración del personal de conducción, si su disponibilidad lo permite.

4. No podrán utilizarse los portabicicletas exterior, ni para carga ni para descarga, en aquellas paradas donde el autobús no tenga espacio o dársena para apartarse de la calzada de circulación y poder realizar la maniobra sin riesgo alguno.

5. La Administración competente en la gestión del servicio de transporte afectado, podrá prohibir el uso del portabicicletas en las franjas horarias más demandadas, para no ver afectada la velocidad comercial en perjuicio del resto de usuarios.

6. Los operadores de transporte harán públicas las condiciones por la que se rige el transporte de bicicletas en sus vehículos dentro del marco previsto en este Artículo.

Artículo 18. Transporte de sillas o carritos infantiles.

1. Se autoriza el acceso a los autobuses con sillas o carritos infantiles desplegados, siempre que vayan ocupados y anclados a los lugares habilitados a tal efecto, y dicho espacio no requiera ser ocupado por un usuario en silla de ruedas.

2. En los vehículos que no reúnan las características a las que se refiere el apartado anterior, los carritos y las sillas infantiles se transportarán plegadas en la bodega destinada al transporte de equipajes.

3. En los vehículos que no cuenten con espacio para sillas de ruedas ni dispongan de bodega, se podrá viajar con un carrito o silla infantil plegados siempre que las condiciones de ocupación lo permitan.

4. Cuando las características del vehículo lo permitan podrán acomodarse sobre un asiento las sillas infantiles cuyas dimensiones lo hagan posible, siempre que se puedan asegurar correctamente al asiento.



Artículo 19. Transporte de animales de compañía

1. Sólo se permite el traslado de animales de compañía en los vehículos que cuenten con bodega para equipajes, siempre que los animales viajen dentro de una jaula o contenedor proporcionado por el viajero que cuente con un fondo impermeable para contener los residuos.
2. Podrán viajar sin restricciones en todos los autobuses y autocares los perros de asistencia que acompañen a personas con discapacidad y los perros en formación acompañados de sus adiestradores.

Artículo 20. Información sobre los derechos de los viajeros

1. Los transportistas y los titulares de las estaciones pondrán a disposición de las personas usuarias del transporte por carretera información adecuada y exhaustiva sobre los derechos que les otorga la legislación vigente.
2. La información completa se pondrá a disposición de las personas usuarias tanto en las estaciones como a través de internet y otros medios electrónicos.
3. En los autobuses o autocares y en las estaciones, se informará del derecho de las personas usuarias a presentar reclamaciones y de los lugares donde pueden obtenerse y presentarse las correspondientes hojas de reclamaciones.
4. La información se facilitará en formato accesible para las personas con discapacidad.

Artículo 21. Reclamaciones

1. Las reclamaciones de las personas usuarias se presentarán y tramitarán con arreglo a la normativa vigente en materia de transporte de viajeros.
2. El personal de conducción y el personal destinado a la atención al público en las estaciones estarán obligados a facilitar a las personas usuarias las correspondientes hojas de reclamaciones en el modelo aprobado en la normativa de transporte y a orientarlos para su cumplimentación.
3. Los Servicios de Inspección del Transporte Terrestre llevarán a cabo las actuaciones necesarias para comprobar la realidad de los hechos, levantando el correspondiente acta de denuncia en el caso de que los mismos sean constitutivos de infracción tipificada por la normativa vigente en materia de transporte de viajeros.

Capítulo III. Personas con movilidad reducida

Artículo 22. Accesibilidad

1. Las personas con movilidad reducida tendrán derecho a utilizar los servicios de transporte por carretera en condiciones que garanticen su derecho a la movilidad y su máxima seguridad, con pleno cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad, en condiciones similares e idénticas tarifas al resto de las personas usuarias.
2. A tales efectos, se consideran personas con movilidad reducida:
 - a) Personas que se desplazan, temporal o permanentemente, en silla de ruedas o que requieran de elementos de soporte, tales como muletas o andadores, para sus desplazamientos.



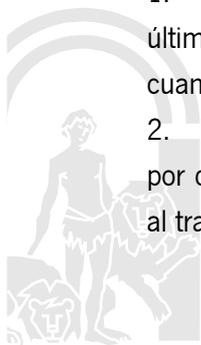
- b) Personas que, por su edad, estado de gestación o condición física tengan problemas para desplazarse con autonomía o para quienes no resulte conveniente permanecer en pie.
 - c) Personas que se desplacen acompañadas de menores de 4 años.
 - d) Personas con discapacidades motrices, sensoriales, intelectuales o psíquicas que dificulten la utilización de los servicios de transporte.
 - e) Personas que por factores antropométricos tengan dificultad de maniobra o acceso a determinados espacios o asientos en los vehículos o estaciones.
3. Los acompañantes de personas con determinados tipos de discapacidad tendrán derecho a viajar con título válido obtenido gratuitamente y, a ser posible, ubicados al lado de la persona con discapacidad.
4. Para ello, la persona discapacitada deberá mostrar al conductor la tarjeta acreditativa del Grado de discapacidad emitida por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía o por entidad competente de otra Comunidad Autónoma, en la que deberá aparecer “SI” junto al “Baremo de movilidad”, lo cual significa que el titular de la tarjeta cumple los requisitos del Anexo II del Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. Asimismo, deberá aparecer en la tarjeta, en el apartado de grado de discapacidad, un porcentaje igual o superior a 33%.

Artículo 23. Espacios y asientos reservados

1. En los vehículos con plataforma para viajeros de pie se reservará como mínimo un espacio para silla de ruedas. Las personas usuarias en silla de ruedas tendrán prioridad para el uso de dicho espacio, siempre que no se halle ocupado de antemano por un andador o silla o carrito infantil desplegado que no pueda acomodarse en otro lugar del vehículo. También se reservarán en estos autobuses un mínimo de dos asientos para personas con movilidad reducida que no utilicen silla de ruedas.
2. En el resto de autobuses se reservarán un mínimo de dos asientos para personas en silla de ruedas y dos asientos más para personas con movilidad reducida. Dichos asientos se situarán preferentemente cerca de las puertas de acceso y estarán debidamente señalizados.
3. Las personas con movilidad reducida de acuerdo con el artículo 22.2 del presente decreto, tendrán prioridad para la ocupación de los asientos reservados.
4. El personal de las empresas de transporte y de las estaciones podrán requerir a los viajeros que no puedan considerarse de movilidad reducida para que hagan efectiva la prioridad de aquellos a quienes van destinados los espacios y asientos reservados.

Artículo 24. Asientos reservados en servicios con reserva de plaza

1. En los servicios en los que se admita reserva de plaza, los asientos reservados se adjudicarán en último lugar, poniéndose a disposición de las personas no incluidas entre las de movilidad reducida cuando el resto de plazas haya sido adquirido.
2. Las personas con movilidad reducida tendrán derecho a ocupar los asientos reservados al efecto, por orden de solicitud y de acuerdo con la disponibilidad de los mismos siempre que lo hayan notificado al transportista.

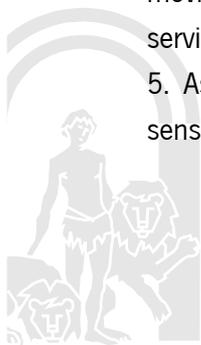


Artículo 25. Información sobre accesibilidad

1. Las personas con movilidad reducida tendrán derecho a ser informadas sobre las condiciones de accesibilidad de cada servicio de transporte, así como de las estaciones de autobús o intercambiadores por medios físicos y electrónicos.
2. Las personas con discapacidades sensoriales tendrán derecho a recibir la información sobre accesibilidad por medio de sistemas, soportes o dispositivos que permitan la comunicación con todas las personas.
3. Los derechos a que se refieren los apartados 1 y 2 del presente artículo serán extensibles a las personas usuarias de servicios turísticos que contraten trayectos en servicios regulares de uso general como parte de un paquete o viaje combinado.

Artículo 26. Asistencia a personas con movilidad reducida

1. Las personas con movilidad reducida tendrán derecho a recibir asistencia en las estaciones de autobuses designadas, así como en los vehículos que presten los servicios de transporte regular interurbano incluidos en el alcance de este decreto.
2. La designación de las estaciones se llevará a cabo por la Dirección General competente en materia de transportes, de acuerdo con la Dirección General competente en materia de personas con movilidad reducida. El listado de estaciones designadas incluirá, por lo menos, una estación de autobuses en cada capital de provincia, así como aquellas estaciones cuyo tráfico anual supere **XXXXX** de pasajeros.
3. Los titulares de las estaciones de autobuses designadas con arreglo al apartado anterior estarán obligados a prestar su asistencia a efectos de que las personas con movilidad reducida puedan:
 - a) comunicar su llegada a la estación o intercambiador y presentar su solicitud de asistencia en los puntos designados y señalizados al efecto,
 - b) desplazarse desde el punto de presentación designado al mostrador de facturación, la sala de espera y la zona de embarque,
 - c) subir al vehículo mediante la utilización de ascensores, sillas de ruedas o asistencia de otro tipo en caso necesario,
 - d) cargar su equipaje en el vehículo,
 - e) recuperar su equipaje,
 - f) apearse del vehículo,
 - g) acceder a su asiento.
4. El personal de las empresas de transporte estará obligado a prestar asistencia a las personas con movilidad reducida para embarcar y desembarcar durante las paradas intermedias siempre que el servicio cuente con otro personal además del conductor.
5. Asimismo, el personal de las empresas de transporte facilitará a las personas con discapacidades sensoriales la información sobre el viaje siempre que se les solicite.



6. El personal de las empresas de transporte podrá asumir todas o parte de las obligaciones a que se refieren las letras c) a g), ambos incluidos, del apartado 2 de este artículo cuando así lo convengan expresamente con los titulares de las estaciones.

Artículo 27. Personas beneficiarias del derecho a asistencia

1. Las personas con movilidad reducida podrán beneficiarse del derecho a recibir asistencia por parte de las personas titulares de estaciones e intercambiadores o empresas transportistas siempre que lo soliciten con una antelación mínima de 24 horas y se presenten en el punto designado por lo menos 30 minutos antes de la hora de salida.

2. A efectos del apartado e) anterior, los transportistas, las personas titulares de estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos, pondrán a disposición de las personas con movilidad reducida los medios necesarios para efectuar las notificaciones.

3. Las solicitudes de asistencia detallarán, en su caso, las necesidades específicas de cada supuesto.

4. En el supuesto de que no se formule la solicitud en los plazos y términos previsto en este artículo, los transportistas y las personas titulares de las estaciones e intercambiadores harán todos los esfuerzos razonables para asistir a las personas con movilidad reducida en todas las fases de su viaje.

Artículo 28. Denegación de reserva, billete o embarque a personas con movilidad reducida

1. Las personas con movilidad reducida tendrán derecho a efectuar reservas, adquirir billetes y embarcar en el vehículo correspondiente en igualdad de condiciones que el resto de viajeros.

2. Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos podrán negarse a aceptar la reserva de una persona con movilidad reducida, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla en el autobús, solo en el supuesto de que resulte contrario a la normativa vigente o existan razones materiales basadas en el diseño del vehículo o la infraestructura, incluidas las paradas y las estaciones o intercambiadores, que hagan físicamente imposible el embarque, el desembarque o el traslado de dicha persona con movilidad reducida de manera segura.

3. La persona con movilidad reducida a quien se deniegue la reserva, el billete o el embarque tendrá derecho a recibir información sobre las alternativas de transporte disponible y a solicitar ir acompañada por otra persona de su elección capaz de prestarle la asistencia necesaria para superar los inconvenientes derivados de reducción de la movilidad, siempre que ello resulte legal y físicamente posible. Dicha persona acompañante viajará de forma gratuita y ocupará asiento junto a la persona acompañada siempre que sea viable.

4. La denegación de reserva, billete o embarque deberá ser notificada a la persona con movilidad reducida tan pronto se conozca dicha circunstancia y la imposibilidad del viaje. La notificación especificará las razones que motivan la denegación y se facilitará por escrito en el plazo de dos días hábiles siempre que la persona afectada lo solicite.

5. Cuando se deniegue el embarque, por las razones contempladas en el apartado 2 de este artículo, a una persona con movilidad reducida que haya efectuado su reserva o adquirido el billete con la



antelación exigida, haciendo constar sus necesidades de asistencia y se haya presentado en el punto indicado en el plazo señalado al efecto, se le ofrecerá la posibilidad de optar entre el reembolso del precio del billete o la continuación del viaje en el mismo medio u otro de superior calidad, sin que ello implique una demora superior a los treinta minutos. La obligación del transportista se extenderá a la persona acompañante que, en su caso, vaya a prestar asistencia con arreglo a lo previsto en el apartado 3 de este artículo.

6. La denegación de embarque en las condiciones previstas en el apartado anterior dará también derecho a una compensación equivalente al duplo del importe del billete a favor de la persona con movilidad reducida que no pueda embarcar a pesar de haber formalizado la reserva y haberse presentado en los términos exigidos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera: Plazos para la implantación.

1. El presente Decreto será de aplicación a los contratos de servicio de transporte que estuvieren prestándose en el momento de su entrada en vigor en todo aquello que no requiera modificaciones en las características de los vehículos. La instalación de los medios de comunicación visual, sonora o táctil previstos en este Decreto para garantizar los derechos de las personas con movilidad reducida, deberá haberse completado antes de que transcurran dos años desde la fecha de su entrada en vigor.

2. Los vehículos que se incorporen a los contratos en ejecución, salvo casos de sustitución temporal, deberán reunir las características necesarias para dar cumplimiento al presente Decreto desde la fecha de su entrada en vigor.

Segunda: Plazo para la implantación de servicios a la accesibilidad en estaciones designadas.

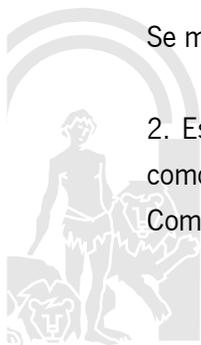
Las estaciones designadas para la prestación de servicios de accesibilidad con arreglo a este Decreto deberán completar la implantación efectiva de los mismos en el plazo de un año desde su designación.

DISPOSICIONES FINALES

Primera: Modificación del Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

Se modifica el artículo 1.2 que pasa a tener el siguiente tenor literal:

2. Este Decreto es de obligado cumplimiento para todas las personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas, titulares de establecimientos y centros que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, a excepción de los servicios de transporte público regular de viajeros



de uso general por carretera y sus estaciones, sin perjuicio de que las personas consumidoras o usuarias puedan optar por los sistemas de quejas, reclamaciones o mecanismos análogos regulados en la normativa sectorial.

Segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

