

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

1. DISPOSICIONES GENERALES

Consejo de Gobierno

2332 Decreto n.º 8/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de derechos y obligaciones de viajeros del transporte por carretera de la Región de Murcia y de condiciones generales de su utilización y prestación.

El Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha hecho una apuesta decidida por el transporte público como contribución a la mejora en la calidad de vida de los murcianos; por la racionalización y reducción del tráfico y la contaminación y la modernización de los sistemas de transporte como bases imprescindibles de una movilidad sostenible, eficaz y de calidad.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia establece en su artículo 10.1.4 la exclusiva competencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de transporte por carretera cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el territorio de la misma, en el marco del ordenamiento jurídico constitucional.

En este marco competencial, la Ley 16/1987, de 30 de Julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, establece en sus artículos 40 y 41 que la Administración elaborará el catálogo de los derechos y deberes de los usuarios del transporte, cuya difusión y cumplimiento se tutelará por ésta, y establecerá las condiciones generales de utilización del servicio.

La Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio ha elaborado el presente Reglamento de Derechos y Obligaciones de Viajeros de la Región de Murcia, con la participación de todos los sectores implicados para que su aprobación, difusión y conocimiento, contribuya a la implicación de los Usuarios, Administraciones afectadas y Agentes Sociales en la consecución del objetivo común de la mejora del transporte público.

En cuanto al contenido, el Capítulo I regula las Disposiciones Generales, su objeto y ámbito de aplicación; el Capítulo II regula los Títulos de Transporte de que debe estar provisto cada viajero; el Capítulo III regula los derechos y obligaciones de los viajeros, así como las condiciones generales de utilización, incluyendo la información a los viajeros, sus derechos y sus obligaciones; el Capítulo IV las obligaciones de las empresas prestatarias de servicios, y el Capítulo V las Infracciones y Sanciones.

En su virtud y en uso de las facultades atribuidas en el artículo 22.12 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, a propuesta de la Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio, de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, previa deliberación y acuerdo del Consejo de Gobierno, en su reunión celebrada el día 11 de febrero de 2011,

Dispongo

Artículo único. Aprobación del Reglamento.

Se aprueba el Reglamento de derechos y obligaciones de viajeros del transporte por carretera de la Región de Murcia y de condiciones generales de su utilización y prestación, cuyo texto se incluye a continuación.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan al presente reglamento y, en particular las siguientes normas

Orden de 4 de diciembre de 2003, de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transportes, por las que se establecen las normas de pago de billetes en los servicios públicos regulares permanentes de uso general de transportes de viajeros por carretera.

Orden de 24 de abril de 2009, de la Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio, por la que se regulan las condiciones que han de observar los usuarios que viajan con niños en coches, sillas o carritos desplegados en los servicios de transporte público regular de viajeros de uso general por carretera de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Disposición final única. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días siguientes al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Dado en Murcia, 11 de febrero de 2011.—El Presidente, Ramón Luis Valcárcel Siso.—El Consejero de Obras Públicas y Ordenación del Territorio, José Ballesta Germán.

ANEXO I

INDICE DEL REGLAMENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE VIAJEROS DEL TRANSPORTE POR CARRETERA DE LA REGIÓN DE MURCIA Y DE CONDICIONES GENERALES DE SU UTILIZACIÓN Y PRESTACIÓN.

Capítulo I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Objeto y Ámbito de aplicación.

Capítulo II: DE LOS TITULOS DE TRANSPORTE

Artículo 2: Obligación de portar el título de transporte válido.

Artículo 3: Validez y utilización de los títulos de transporte.

Artículo 4: Adquisición y comprobación del título de transporte.

Artículo 5: Utilización incorrecta o fraudulenta y caducidad de los títulos de transporte.

Artículo 6: Obligación de abonar recargo extraordinario y cobro del mismo.

Capítulo III: DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS Y CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN

Sección 1.ª: De la información a los viajeros

Artículo 7: Paradas.

Artículo 8: Vehículos.

Artículo 9: Modificación de tarifas y títulos.

Artículo 10: Modificación o suspensión del servicio.

Sección 2.^a: De los derechos y obligaciones de los viajeros

Artículo 11: Derechos de los viajeros.

Artículo 12: Derechos de acceso al transporte público de las personas con discapacidades y las personas con movilidad reducida y eliminación de barreras.

Artículo 13: Obligaciones de los viajeros.

Capítulo IV: DE LAS OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS PRESTATARIAS DE SERVICIOS

Artículo 14: Información de los servicios prestados.

Artículo 15: Condiciones de seguridad e higiene.

Artículo 16: Limpieza de los vehículos.

Artículo 17: Seguridad de los vehículos.

Artículo 18: Conducción de los vehículos.

Artículo 19: Obligaciones de los empleados.

Artículo 20: Daños a los usuarios. Accidentes.

Artículo 21: Devolución del importe del billete.

Artículo 22: Libro de reclamaciones.

Capítulo V: DE LAS INFRACCIONES Y DE LAS SANCIONES

Artículo 23: Infracciones.

Artículo 24: Sanciones.

Artículo 25: Competencia y procedimiento.

REGLAMENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE VIAJEROS DEL TRANSPORTE POR CARRETERA DE LA REGIÓN DE MURCIA Y DE CONDICIONES GENERALES DE SU UTILIZACIÓN Y PRESTACIÓN.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Reglamento tiene por objeto regular los derechos y deberes de los viajeros y las condiciones generales de utilización y de prestación de servicios de las concesiones interurbanas de los Servicios de Transporte Público Regular de uso General de Viajeros por Carretera de la titularidad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, incluyéndose en este ámbito los tramos o líneas urbanas integrantes de cualquiera de esas concesiones.

Capítulo II

De los Títulos de Transporte

Artículo 2. Obligación de portar el título de transporte válido.

Todo viajero deberá estar provisto, desde el inicio de su viaje, de un título de transporte válido, que deberá someter al control de entrada en el vehículo, de acuerdo con sus características, y conservar a disposición de los empleados de las Empresas que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto hasta descender del autobús en la parada de destino. Solamente se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años que no ocupen asiento.

Artículo 3. Validez y utilización de los títulos de transporte.

1. Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Órgano competente en materia de transportes, que deberán figurar en el correspondiente cuadro tarifario.

2. Los títulos de transporte serán de utilización personal, salvo en el caso de que las propias características del título permitan su uso plural, en cuyo caso deberá quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo.

Artículo 4. Adquisición y Comprobación del título de transporte.

1. El viajero deberá comprobar en el momento de su adquisición que el título de transporte adquirido es el adecuado, y, en su caso, que el cambio de moneda recibido es el correcto. En el supuesto de utilización de títulos multiviaje, el viajero vendrá obligado a comprobar que la cancelación u operación de control ha sido realizada correctamente y corresponde a los datos del viaje que efectúa.

2. En el caso de adquisición de billete a bordo del autobús, el viajero procurará hacer frente a su pago con moneda fraccionaria exacta coincidente con el precio marcado; no obstante, las Empresas adoptarán las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambios de moneda siempre y cuando la ofrecida como pago por el usuario sea como máximo el billete inmediatamente superior al precio del viaje o el siguiente sólo en el supuesto excepcional de que se trate del último servicio.

La Administración regional y los titulares de las concesiones deberán difundir adecuadamente este régimen de pago de billetes.

Artículo 5. Utilización incorrecta o fraudulenta y caducidad de los títulos de transporte.

Los títulos de transporte fraudulentamente manipulados serán retirados por los empleados de las Empresas que éstas designen, y se acompañarán a la denuncia correspondiente. Igualmente se retirarán cuando hubiere caducado su plazo de vigencia, bien por cambio de tarifas, bien por cualquier otra circunstancia, entregando al usuario un justificante de dicha retirada donde figurará el motivo de la misma. En el caso de caducidad de títulos multiviaje, éstos tendrán valor a efectos de canje durante el plazo que se establezca y que no podrá ser inferior a tres meses, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 de este Reglamento.

Artículo 6. Obligación de abonar recargo extraordinario y cobro del mismo.

1. Los viajeros que carezcan de título de transporte válido o no hubiesen realizado cancelación alguna en su bono estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretendiera utilizar un importe de 30 euros.

2. De no hacerse efectivo dicho pago a los empleados o agentes de inspección, se cursará la oportuna denuncia a efectos de incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

3. Las Empresas y sus empleados, debidamente identificados, están facultados para recibir el recargo extraordinario previsto, entregando un recibo justificativo de su pago.

Capítulo III

De los derechos y obligaciones de los viajeros y condiciones generales de utilización

Sección 1.ª: De la información a los viajeros

Artículo 7. Paradas.

Todas las paradas deberán estar señalizadas, debiendo construirse en ellas, en la medida de lo posible, marquesinas accesibles. En las paradas figurarán los

números de las líneas correspondientes, así como información para el usuario, que incluirá, esquema del recorrido de las líneas que transcurran por la misma y horarios de paso por dicha parada y señales audiovisuales que anuncien la llegada próxima del vehículo. En las zonas urbanas y suburbanas donde no sean posibles las anteriores precisiones, figurarán las horas de comienzo y terminación del servicio y frecuencia de paso aproximada por dicha parada.

En función de las características de cada línea, el Órgano competente en materia de transportes y las empresas ampliarán progresivamente la información sobre itinerarios y horarios en las paradas de las estaciones de autobuses, aprovechando las ventajas de las nuevas tecnologías.

Las futuras renovaciones o nuevas concesiones de línea deberán disponer lo necesario para que las paradas cuenten con la información que exige este artículo y con las mencionadas señales audiovisuales.

Artículo 8. Vehículos.

1. En los vehículos figurarán expuestas, en lugar perfectamente visible, las tarifas de las líneas que le sean de aplicación, además de un extracto de las disposiciones del presente Reglamento, la indicación de la existencia del Libro de Reclamaciones y del recargo extraordinario a que se refiere el artículo 6 de este decreto, así como su cuantía.

2. Los vehículos llevarán los elementos de identificación que vengan establecidos reglamentariamente, indicando el punto de origen y final del recorrido, que habrá de ser visible de día y de noche.

3. En la medida en que se incorporen a las flotas vehículos nuevos, éstos deberán ir provistos de señales audiovisuales que anuncien la parada próxima.

Artículo 9. Modificación de Tarifas y Títulos.

Cuando se autorice cualquier modificación de tarifas y/o títulos de transporte en lo referido a importes, tipos de títulos y condiciones de utilización, se informará a los usuarios con al menos siete días de antelación, en todos los vehículos, estaciones de autobuses, paradas, puntos de información y cuantos medios publicitarios se consideren convenientes sobre la forma, plazos y condiciones de canje, en su caso, de los títulos antiguos. El plazo para el canje de dichos títulos por los nuevos no será nunca inferior a los tres meses contados desde la fecha de entrada en vigor de las modificaciones. Se permitirá la utilización de los títulos antiguos durante al menos quince días a partir del referido cambio.

Las modificaciones previstas en el presente artículo en ningún caso en ningún caso implicarán para el usuario la obligación de abonar ni el derecho a recibir la diferencia en el importe resultante de dicha modificación.

Artículo 10. Modificación o suspensión del servicio.

Las modificaciones o suspensiones del servicio deberán ser puestas en conocimiento del público con al menos siete días de antelación mediante un cartel informativo colocado en el interior del vehículo de la línea afectada. Igualmente, deberán utilizarse otros medios que, en función de la importancia de cada incidencia, garanticen su conocimiento por parte de la generalidad de usuarios afectados.

Las interrupciones de un servicio por avería habrán de ser subsanadas en el menor tiempo posible, mediante la sustitución del vehículo.

En el caso de que causas de fuerza mayor obliguen a la utilización de recorridos alternativos, éstos serán lo más parecido posible al itinerario original de la concesión.

Sección 2.ª: De los derechos y obligaciones de los viajeros

Artículo 11. Derechos de los viajeros.

Los viajeros tendrán el derecho genérico a ser transportados en las condiciones de oferta de servicio establecidas, en vehículos que cumplan las normas de homologación correspondientes, y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.

En concreto, son derechos de los viajeros los siguientes:

a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada concesión.

b) Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.

c) Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio. Si la información fuera solicitada al conductor, se deberá solicitar cuando el vehículo esté parado y no requiera más de dos minutos, al objeto de no perjudicar el horario.

d) Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones, en el que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.

e) Recibir contestación el Órgano competente en materia de transportes en el plazo de un mes a las reclamaciones que formulen, a contar desde el momento en que la reclamación tenga entrada en el registro del órgano competente para resolverla, salvo que se trate de reclamaciones de responsabilidad patrimonial, que se registrarán por su normativa específica.

f) Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.

g) Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.

h) Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del artículo 21 de este Decreto.

i) Portar objetos o bultos de mano con un máximo de 10 kilogramos de peso, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros y siempre que no tengan unas medidas superiores a 100 cm. de largo por 60 cm. de ancho por 25 cm. de alto, excepto los cochecitos de niño, las sillas de ruedas y bicicletas plegables.

j) Transportar equipajes, con un máximo de 30 kilogramos de peso, en aquellas líneas que, por sus características, dispongan de vehículos dotados de bodega.

k) Los viajeros tendrán derecho a exigir de las empresas transportistas un resguardo por sus equipajes y a percibir las indemnizaciones pertinentes en caso de pérdida o avería de los mismos.

l) Dos o más pasajeros podrán viajar con un solo título multiviaje, que no sea personal, siempre que se hayan efectuado el número de validaciones equivalentes al de usuarios y siempre que el portador del título realice un desplazamiento igual o más largo que el de los acompañantes.

Artículo 12. Derechos de acceso al transporte público de las personas con discapacidades y las personas con movilidad reducida y eliminación de barreras.

1.- Las empresas concesionarias de servicios de transporte y estaciones de autobuses estarán obligadas al cumplimiento de la legislación vigente sobre accesibilidad a los transportes públicos, en consecuencia con lo establecido en la normativa regional constituida por la Ley 5/1995, de 7 de abril sobre condiciones de habitabilidad en edificios de viviendas y promoción de la accesibilidad general, que establece una serie de condiciones de accesibilidad en materia de transportes de obligado cumplimiento, y en 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.

2.- Sin perjuicio de lo anterior, de manera inmediata, las empresas deberán tomar medidas para que:

1. Los vehículos que permitan viajeros de pie y aquellos que no lo permitan deben disponer de un mínimo del 10% y del 3% de los asientos, respectivamente, para el personal de movilidad reducida, considerándose como tales a los discapacitados, personas mayores, mujeres embarazadas, personas que porten en sus brazos a niños, y en general, las personas que, por sus circunstancias personales, no deban viajar de pie, por razones de salud. Estos asientos deberán estar suficientemente señalizados.

2. Los niños de hasta tres años de edad podrán viajar en coches, sillas o carritos desplegados en aquellos autobuses diseñados para permitir el transporte de viajeros de pie, disponiendo, por tanto, de zonas habilitadas al efecto, siempre que éstas no estén previamente ocupadas y siempre que vayan sujetos con el correspondiente cinturón o arnés de sujeción. El acceso al autobús lo efectuarán por la puerta delantera, aunque excepcionalmente podrá efectuarse por la puerta central o trasera y en todo caso el descenso se realizará por la puerta central o trasera. El número máximo de coches, sillas o carritos desplegados será de dos por autobús.

3. Las medidas anteriores se aplicaran también a las personas que viajen en sus sillas de ruedas, salvo lo relativo al cinturón o arnés de sujeción.

4. Quienes porten coches de niños deberán respetar la preferencia, tanto de acceso al vehículo como de ocupación de su plataforma central, de las personas con movilidad reducida que accedan en silla de ruedas.

5. Los coches o sillas desplegados que transporten un niño se colocarán en la plataforma central, en el lugar ya habilitado para las sillas de ruedas, en posición longitudinal, de forma que el niño quede situado en sentido contrario a la marcha del autobús, activados los dispositivos de frenado de las ruedas y sin dificultar el tránsito de los demás pasajeros.

6. La persona adulta que acompañe al niño es la responsable del cumplimiento de las condiciones de seguridad de éste, y de los daños que la silla pudiera ocasionar, viniendo obligada asimismo a observar, en todo momento, las instrucciones de seguridad impartidas por el conductor del vehículo.

Artículo 13. Obligaciones de los viajeros.

Los viajeros deberán, en cualquier caso:

1. Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.

2. Llevar preparada moneda fraccionaria suficiente para el pago del billete al entrar en el vehículo, en los términos indicados en el artículo 4.2 de este decreto.

3. Reunir las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad al resto de usuarios.

4. Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder en buen estado durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la Empresa y Agentes de Inspección del Órgano competente en materia de transportes. Cualquier título en mal estado no dará derecho a recambiarse.

5. Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.

6. Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que implique peligro para la propia integridad física o la de los otros usuarios o que suponga una molestia u ofensa para éstos o para los agentes y empleados de las empresas concesionarias y/o prestatarias.

7. Abstenerse de llevar bultos diferentes de los señalados en el artículo 11.i).

8. No viajar con animales, salvo perros guía en caso de invidentes, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias al olfato, al oído o en general al confort de los restantes viajeros.

9. No escribir, pintar o ensuciar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos.

10. Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.

11. No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.

12. No fumar, ni consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.

13. Abstenerse de comer dentro de los vehículos.

14. No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.

15. No forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos, o manipular en los mecanismos de funcionamiento previstos para ser utilizados exclusivamente por el personal de las empresas concesionarias y/o prestatarias.

16. En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

17. No situar fuera del vehículo, a través de puertas o ventanillas, parte de su cuerpo.

18. Abstenerse de abrir las ventanas en vehículos con aire acondicionado en funcionamiento.

19. Abstenerse de arrojar objetos por las ventanillas y dentro de los vehículos.

20. Abstenerse de utilizar aparatos que generen sonidos que produzcan molestias a otros usuarios.

21. Respetar la reserva de asientos destinadas a personas con dificultades para viajar de pie.

Capítulo IV

De las obligaciones de las empresas prestatarias de los servicios

Artículo 14. Información de los servicios prestados.

La empresa se ocupará de que los usuarios sean informados sobre las características de prestación del servicio de transporte, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo.

Artículo 15. Condiciones de seguridad e higiene.

Las Empresas titulares de las líneas estarán obligadas a mantener los vehículos, las instalaciones fijas y en su caso las terminales, en buen estado, de tal forma que se garantice en todo momento la seguridad e higiene de las personas.

Artículo 16. Limpieza de los vehículos.

Los vehículos serán objeto de limpieza diaria, antes de la entrada en servicio, que permita el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior; de igual modo se realizara su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por su normativa específica.

Artículo 17. Seguridad de los vehículos.

Los vehículos adscritos a las concesiones, además de cumplir con los requisitos concesionales, estar debidamente homologados y provistos de sistemas de calefacción y refrigeración, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento y estar al corriente en el cumplimiento de las ITV.

Artículo 18. Conducción de los vehículos.

Los conductores de los vehículos deberán conducir éstos con exacta observancia de lo dispuesto en el Texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en sus Reglamentos de desarrollo y en el Código de Circulación o normas que lo sustituyan.

Artículo 19. Obligaciones de los empleados.

1. Los empleados de las Empresas mantendrán en todo momento un trato correcto con los viajeros, atendiendo las peticiones de ayuda e información, siempre que no esté el vehículo en marcha.

2. Los empleados prestarán exacta atención al cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello será obligación de la empresa hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto a los viajeros resulten de su normativa interna.

Artículo 20. Daños a los usuarios. Accidentes.

La empresa concesionaria estará obligada a tener cubierta su responsabilidad civil por los daños que se causen con ocasión del transporte en la forma y cuantía que establece la normativa del sector.

En el caso de que en el interior de los autobuses se produzcan daños personales o materiales a los usuarios, éstos deberán comunicar inmediatamente tal circunstancia a los conductores de los vehículos, quienes deberán entregarles un parte justificativo de la incidencia, cuando así se solicite. El conductor deberá

recoger en dicho parte de incidencias lo manifestado por los usuarios implicados y, en su caso, lo advertido por él. Una copia de dicho parte deberá entregarlo a la empresa, que deberá remitir otra a la Administración en el plazo de diez días, sin perjuicio de la denuncia que procediera, en su caso.

Artículo 21. Devolución del importe del billete.

1. Cuando se produzca una suspensión o interrupción del servicio, la Empresa vendrá obligada, según se establece en el artículo 11.h), a devolver el importe del billete; para hacer uso del derecho a devolución los viajeros que renuncien a seguir viaje deberán presentar un título de transporte válido. La devolución deberá solicitarse de los agentes de la Empresa inmediatamente después de producirse la anomalía, quienes deberán entregar el justificante de la reclamación. La devolución, cuando proceda, se efectuará en el propio vehículo o en las estaciones de autobuses.

2. A los efectos previstos en este artículo, no se entenderá como suspensión del servicio la desviación de cualquier línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la Empresa. No tendrán derecho a devolución los portadores de títulos que permitan un número ilimitado de viajes o la libre circulación. Los portadores de un billete sencillo podrán optar entre recibir en metálico el importe del viaje no finalizado, correspondiente al valor del título de viaje de que sea portador, o un billete sencillo, mientras que en el caso de los bono-bus, el viajero recibirá un billete sencillo.

Artículo 22. Libro de Reclamaciones.

1. De conformidad con lo dispuesto en la Orden de 19 de abril de 2004, de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transportes sobre normas de control de los servicios públicos de transporte de viajeros por carretera, y el Decreto 31/1990, de 20 de mayo, que regula las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia, las Empresas tendrán a disposición de los usuarios en todos los vehículos, terminales y taquillas, el correspondiente Libro de Reclamaciones, visado por el Órgano competente en materia de transportes, en el que los viajeros podrán exponer las reclamaciones que estimen convenientes, siempre y cuando exhiban un título de transporte válido y Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en vigor.

2. Formulada la reclamación por el usuario en el referido libro, y en el plazo de treinta días, la Empresa deberá remitir al órgano competente en materia de transportes la copia de la hoja de reclamación a él destinada, en unión del informe o alegaciones que estime pertinentes sobre los hechos relatados por el reclamante, concluyendo con la indicación de si acepta o rechaza la reclamación.

3. Una vez tramitada en forma la reclamación, si procede, el órgano competente en materia de transportes notificará al firmante de la misma la resolución adoptada, en el plazo fijado por el artículo 11.1.e).

Capítulo V

De las infracciones y de las sanciones

Artículo 23. Infracciones.

Se consideran infracciones administrativas el incumplimiento de las obligaciones o prohibiciones previstas como tales infracciones por la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad

universal de las personas con discapacidad, en sus respectivos ámbitos de aplicación.

Artículo 24. Sanciones.

Las infracciones a que se refiere el artículo anterior serán sancionadas en la forma prevista en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, en sus respectivos ámbitos de aplicación.

Artículo 25. Competencia y procedimiento.

1. Las empresas prestatarias de los servicios de transporte podrán inspeccionar el cumplimiento por los usuarios de las obligaciones establecidas en este Reglamento, sin perjuicio de la supervisión por parte del Órgano competente en materia de transportes.

2. Los empleados de las mismas están autorizados a vigilar e inspeccionar el cumplimiento de las señaladas obligaciones y deberán dar cuenta de las infracciones detectadas formulando la correspondiente denuncia, que dará lugar, si procede, a la apertura del expediente sancionador correspondiente. Cuando ejerciten estas funciones estarán provistos del documento acreditativo de su condición, que deberán exhibir si les es requerido.

3. El órgano competente para incoar y resolver los procedimientos sancionadores relativos a los viajeros y a las empresas titulares de las concesiones incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento, es el titular del Órgano competente en materia de transportes. El procedimiento se iniciará siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de denuncia de las Empresas concesionarias o de los usuarios.

4. El procedimiento para la imposición de las sanciones se ajustará a lo previsto en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y en el Reglamento para su aplicación, aprobado por Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, modificado por Real Decreto 1225/2006, de 27 de Octubre, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.