

TRANSPORTES EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ARAGON

Todas las personas como consumidores deben conocer sus derechos y deberes al utilizar cualquier medio de transporte, por eso, desde esta Asociación ponemos a tu alcance esta publicación para facilitar tus desplazamientos y aclarar las dudas que pudieran surgirte.

En estas páginas podrás conocer los derechos y deberes que te asisten desde la utilización de un autobús hasta la contratación de un vuelo.

Para trasladarte dentro de la ciudad puedes utilizar **el transporte urbano**, dichos transportes han sido tradicionalmente de competencia municipal (es decir, regulados por el Ayuntamiento) y, se pueden distinguir dos grupos:

- Transportes regulares, por ejemplo la red de TUZSA en la ciudad de Zaragoza y,
- Transporte discrecional, por ejemplo los taxis.

Debes saber que, al pagar el precio para la obtención de un título de transporte (por ejemplo el billete o ticket del bus), también adquieres un seguro de responsabilidad civil para caso de accidente en este transporte.

Además, todos ellos están obligados a:

- Mostrar un cuadro de tarifas,
- Tratar a los usuarios respetuosamente,
- Entregar un ticket,
- No transportar un número de viajeros no autorizado.

Y, por tu parte, además de derechos también tienes deberes son:

- Pagar el ticket o precio del servicio,
- No forzar la apertura o cierre de las puertas o manipular sus mecanismos,

- Comportarte correctamente,
- No introducir animales excepto, las personas ciegas, sus perros guías,
- No subir ni bajar del vehículo en movimiento,
- Atender las indicaciones del personal de la empresa de transporte.

También puedes utilizar dentro de nuestra Comunidad Autónoma **el transporte interurbano**, que normalmente cubre trayectos de carácter rural y, que tradicionalmente han sido competencia de la Diputación General de Aragón y, en las que te encontrarás paradas y recorridos o itinerarios discrecionales pero que no pueden ser modificados salvo por fuerza mayor y, deben estar autorizados.

En estos transportes, debes cumplir las mismas obligaciones y tienes los mismos derechos que en los transportes urbanos.

Si decides usar **el taxi** para los transportes por la ciudad debes saber que:

- El taxi debe tener el número suficiente de ventanillas que además, puedes utilizarlas (las que tengas a tu lado en las puertas) a tu voluntad,
- Deben ir provistos de un extintor de incendios,
- Deben tener suficiente alumbrado,
- También deben tener en su interior las tarifas y suplementos vigentes, en lugar visible (igual que en el bus),
- Deben llevar incorporado un taxímetro situado en la parte delantera para que en todo momento sea visible para el consumidor la lectura del precio del transporte y que se ilumine cuando se produce la “bajada de bandera” (que es el precio mínimo inicial que se cobra sólo por la petición del servicio).

Este servicio lo puedes contratar en paradas establecidas en la ciudad, telefónicamente o mediante una señal que pueda ser percibida por el conductor.

También es importante que sepas que si el conductor olvida poner en funcionamiento el taxímetro, no podrá cobrarte el importe correspondiente al recorrido realizado hasta ese momento (salvo el mínimo de que hablábamos antes).

El conductor del taxi nunca podrá negarse a que subas a su vehículo salvo que ocurran las siguientes circunstancias:

- Si te persigue la policía,
- Si se pudiera deducir que acabas de cometer un delito,
- Si se requiere el taxi para montarse más personas de las autorizadas, teniendo en cuenta que los menores de 2 a 12 años de edad ocupan media plaza,
- Si estás en estado de embriaguez o intoxicación por estupefacientes,
- Cuando tu ropa, equipaje o animales puedan deteriorar el interior del vehículo (excepto perros guía),
- Si le pides al conductor que circule por vías peligrosas o intransitables.

Los conductores deben seguir el camino más corto para llegar al destino salvo que le indiques lo contrario.

También están obligados a llevar cambio hasta 12.-€ y, si tiene que abandonar el vehículo para obtener cambio debe parar el taxímetro pero, si eres tú el que entrega una cantidad cuyo cambio es superior a 12.- € tu obligación es de hacerte con el cambio y durante ese tiempo puede funcionar el taxímetro.

No se puede fumar ni en el bus ni en taxi debiendo ambos de llevar un cartel indicador.

Si decides hacer un viaje más largo utilizando **el avión** como medio de transporte, te recomendamos lo siguiente:

- Haz tu reserva con antelación y,
- Una vez tengas el billete, comprueba todos sus datos.

Las tarifas de los billetes, están sujetas a ciertas condiciones muy variables por ejemplo: en algunas no hay posibilidades de cambio, en otras es necesario adquirirla con tiempo mínimo de estancia, etc.

El billete sólo puede ser utilizado por su titular (a diferencia de los anteriores medios de transporte) y en el mismo deben aparecer las siguientes indicaciones:

- ✓ Nombre del titular del billete (el billete es nominativo e intransferible),
- ✓ Aeropuerto de inicio y llegada del viaje,
- ✓ Clase de vuelo (preferente, turista o económico, primera, etc.)
- ✓ Nombre de la agencia que emite el billete,

- ✓ Fecha de utilización y,
- ✓ Precio.

Cuando llegues al aeropuerto, debes dirigirte a tiempo a los mostradores de facturación con el fin de canjear el billete por la tarjeta de embarque; en ese momento, se entiende que la compañía te ha aceptado como pasajero y ya tienes plaza en el avión.

Si la compañía se niega a tu embarque porque ha contratado un número de billetes que excede la capacidad del avión tienes derecho a una de estas posibilidades:

- Reembolso del precio;
- Conducción lo más rápido posible a tu destino,
- Conducción en fecha posterior que te convenga.

Además tienes derecho a una indemnización en metálico, una llamada de teléfono a tu lugar de destino gratis, comida y bebida suficientes en función del tiempo que tengas que esperar, alojamiento en caso que sea necesario que pases noche y, transporte necesario a tu lugar de origen si aceptas un vuelo de sustitución a un aeropuerto alternativo.

Para viajar en este tipo de transporte necesitas el D.N.I, pasaporte y en algunos países también exigen presentar visados y certificados de sanidad.

Tampoco podrás en el avión fumar, ni utilizar aparatos de telefonía móvil y deberás seguir en todo momento las indicaciones de los empleados (por ejemplo en la utilización del cinturón de seguridad, no forzar las puertas, no entrar en la cabina del piloto, etc.)

También por nuestra Comunidad Autónoma puedes **viajar en tren**. RENFE pone a disposición del usuario servicios de Regionales y Cercanías que cubren la necesidad de movilidad.

Para utilizar este servicio debes adquirir un título o billete de transporte e el que aparecerán las siguientes indicaciones:

- ✓ Logotipo o anagrama de RENFE
- ✓ C.I.F de la empresa que transporta,
- ✓ Origen y destino del viaje,
- ✓ Fecha,

- ✓ Precio,
- ✓ S.O.V (seguro obligatorio de viajeros) e I.V.A.

Estos billetes puedes adquirirlos en las estaciones y en ruta (en caso de que estén cerradas las taquillas).

Los billetes más corrientes que se utilizan son:

- Sencillos (de un solo viaje)
- De dos viajes (ida y vuelta – con reducción en el precio de dos sencillos -)

Las tarifas dependen del recorrido que vayas a realizar y has de tener en cuenta que los niños menores de cuatro años no pagan billete (gozan de gratuidad) y, los niños entre cuatro y once años, tienen derecho a un porcentaje de descuento.

Cuando viajes en tren está prohibido entre otros: fumar, utilizar aparatos de sonido que molesten al resto de viajeros, manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas, subir o bajar del tren estando éste en movimiento, entrar en la cabina del conductor del tren, así como cualquier acto que represente peligro para la seguridad del tren, los usuarios o sus empleados, medios e instalaciones de todo tipo.

Para **Reclamar**, primero intenta hablar con la empresa transportista o acude a tu Asociación de Consumidores Torre Ramona en donde te informarán de tus derechos y obligaciones.

En los aeropuertos también tienes a tu disposición, cuando consideres que se han producido deficiencias en el servicio contratado (retrasos, pérdida de maletas...) Hojas de Reclamaciones del Aeropuerto y, Hojas de Reclamaciones de la propia compañía aérea cuando hayas contratado únicamente el transporte.

Renfe, también pone a tu disposición Internet mediante un correo electrónico, puedes formular tu reclamación o, también puedes realizar una carta dirigida a la “Gerencia” si has sufrido daños o perjuicios por incumplimiento imputable a la Renfe de su contrato de transporte, por el que tendrás derecho a una indemnización.

Además, cualquier usuario puede acudir a la Junta Arbitral del Transporte mediante un simple escrito dirigido a la Junta Arbitral en Pº Mª Agustín, 36 (50071) de Zaragoza - Edificio Pignatelli- Tfno 976 714549.

En un único trámite de vista, rápido sin seguir ningún formalismo, se resuelven las reclamaciones que se plantean; es gratuito y el Laudo (decisión o acuerdo) al que se llega es de obligado cumplimiento para el transportista y el usuario (es como una sentencia dictada por un Juez).

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES TORRE RAMONA