

Tras los cambios normativos introducidos por la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y su Reglamento General, aprobado por Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, es necesario actualizar las reglas aplicables en relación con la documentación citada, a fin de adecuarlas a los referidos cambios y de posibilitar un mejor cumplimiento de los fines estadísticos y de control perseguidos.

En este sentido se hace preciso tener en cuenta la nueva concepción implantada por dichas normas en cuestiones tales como la colaboración entre transportistas, la titularidad de los vehículos, las distintas formas de transporte regular y la adscripción de los vehículos al mismo, la comercialización del transporte, etc.

Junto a ello resulta conveniente eliminar la duplicidad de formalidades y unificar, en lo posible, la documentación exigida para los distintos servicios. A tal efecto se opta por extender la obligatoriedad del libro de ruta a todos los autobuses destinados al transporte público interurbano, tanto si circulan provistos de tarjeta VD como VR, y por eliminar la obligación de formalizar la hoja de ruta en los servicios de carácter regular, modificando, en consecuencia el sistema de comunicación de datos estadísticos desde las empresas a la Administración.

Todo ello unido a la conveniencia, expresamente señalada en la Exposición de Motivos de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres de corregir en lo posible la proliferación asistemática y dispersa de las normas de carácter reglamentario que afectan al sector del transporte, llevó a la decisión de incluir en la tabla de derogaciones de su Reglamento General la totalidad de las normas que regulaban los documentos de control exigidos en el transporte de viajeros, desarrollando las previsiones del artículo 222 del citado Reglamento en tal materia mediante un único texto legal.

En su virtud, he tenido a bien disponer:

## CAPITULO PRIMERO

### Del libro de ruta

Artículo 1.º De conformidad con lo previsto en el punto 3 del artículo 222 del Reglamento General de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, todos los autobuses destinados al transporte público interurbano de viajeros deberán circular provistos del correspondiente libro de ruta debidamente diligenciado y cumplimentado con arreglo a lo previsto en esta Orden, tanto si se encuentran realizando un servicio regular como discrecional, ya sea el mismo interior o internacional.

Art. 2.º El libro de ruta será de libre edición, ajustándose en su confección al modelo incluido como anexo I de esta Orden, con un tamaño mínimo de 30 x 20 centímetros y con una capacidad mínima de 50 hojas correlativamente numeradas.

En la portada del libro se designarán la matrícula del vehículo y la denominación y domicilio de la empresa titular de la autorización de transporte a la que está adscrito el vehículo. Al dorso de la portada se transcribirá el texto del artículo 3 de esta Orden, con su fecha y «Boletín Oficial del Estado» en que se haya publicado.

Art. 3.º 1. El conductor deberá consignar en el libro de ruta, sucesivamente y antes de su iniciación, todos los servicios interurbanos y urbanos, que con el vehículo se vaya realizando, con arreglo a lo previsto en el punto siguiente. No se consignarán los recorridos en vacío.

Todas las anotaciones que figuren en el libro se escribirán con tinta indeleble, no debiendo contener el mismo tachaduras, raspaduras o enmiendas que dificulten su reconocimiento o desvirtúen los datos allí reseñados.

2. Por cada servicio que se realice deberán cumplimentarse las siguientes especificaciones, consignándolas, en la casilla que corresponda:

Fecha en que se realiza el servicio.

Origen, indicando el lugar o localidad, y la provincia, donde el servicio se inicia.

Destino, indicando el lugar o localidad, y la provincia, donde el servicio finaliza.

Tipo de servicio, señalando mediante una cruz la casilla que corresponda con arreglo a las siguientes modalidades:

- a) Servicio regular permanente o temporal de uso general.
- b) Servicio de escolares.
- c) Servicio de trabajadores.
- d) Otros servicios de uso especial.
- e) Servicio discrecional o turístico.

Contratante, señalando de la siguiente manera la identidad de la persona o empresa que contrata el servicio objeto de anotación:

a) Si se contrata con una agencia de viaje, nombre de la agencia y GAT de la misma.

b) Si se contrata con otro transportista, en concepto de colaboración con éste, nombre del transportista y documento nacional de identidad o código de identificación fiscal del mismo.

**26309** ORDEN de 25 de octubre de 1990 sobre documentos de control en relación con el transporte de viajeros y las actividades auxiliares y complementarias del mismo.

Desde la publicación del Reglamento de 22 de junio de 1929, una abundante y dispersa legislación ha venido reiterando la obligación de los titulares de los servicios públicos de transporte por carretera de cumplimentar determinados documentos, como el libro de ruta, y cumplir otras formalidades en relación con el servicio, tales como las referidas a billetes y al libro de reclamaciones.

c) Si se contrata directamente con un único usuario la totalidad del servicio, nombre del usuario y documento nacional de identidad o código de identificación fiscal del mismo.

d) Si se contrata por plaza con pago individual por cada usuario, siendo el titular de la tarjeta que documenta el vehículo asimismo titular de la concesión o autorización del servicio, se escribirán las palabras «Titular, pago individual».

Expediciones, mención que sólo se reseñará cuando se realice un servicio regular permanente o temporal de uso general o regular de uso especial, en el que se reitere el mismo itinerario a lo largo del día, en cuyo caso, bastará con anotar la primera expedición del día en cada sentido, registrando en esta casilla, al acabar la jornada, el número total de expediciones efectuadas.

Art. 4.º Cuando el titular de un transporte regular permanente o temporal de viajeros de uso general preste el mismo mediante la colaboración de otro transportista, deberá llevarse a bordo de los vehículos aportados por éste, además del libro de ruta, un justificante expedido, sellado y firmado por dicho titular en el que se indique el servicio o servicios concretos para los que se ha contratado dicha colaboración, con arreglo al modelo oficial que figura como anexo II de la presente Orden.

Por su parte, el titular del transporte regular deberá conservar en el domicilio de la Empresa, a disposición de la inspección del transporte terrestre, un duplicado del justificante al que se refiere el párrafo anterior hasta el 1 de abril del año siguiente a aquel en que el mismo hubiera sido emitido.

Art. 5.º Antes de comenzar la utilización de cada libro de ruta, el transportista presentará el mismo, con los datos de la portada cumplimentados ante el órgano administrativo competente, quien lo diligenciará comprobando previamente la finalización del libro correspondiente al mismo vehículo anteriormente diligenciado.

Una vez finalizado completamente un libro de ruta, deberá conservarse a disposición de los servicios de inspección del transporte terrestre durante un año, contado desde la fecha de la última anotación practicada en el mismo.

## CAPITULO II

### Del control estadístico de los servicios

Art. 6.º 1. En cumplimiento de lo previsto en el primer párrafo del punto 4 del artículo 222 del Reglamento General de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres se establece la obligatoriedad de que los titulares de las concesiones o autorizaciones de servicios regulares permanentes y temporales de viajeros de uso general remitan al órgano competente un resumen trimestral de los servicios prestados al amparo de tales concesiones o autorizaciones.

En dicho resumen se indicarán, de forma diferenciada para cada concesión o autorización de que la empresa sea titular, los siguientes datos:

- Número total de viajeros desplazados.
- Volumen de tráfico total medido en viajeros-kilómetros.
- Volumen de tráfico total medido en vehículos-kilómetros.
- Volumen de tráfico servido mediante la colaboración de otros transportistas medido en vehículos-kilómetros.
- Recaudación total, incluido IVA, obtenida por la empresa.

2. Dicho resumen deberá ser remitido al órgano competente antes del día 10 del segundo mes del trimestre siguiente al que el mismo hace referencia.

## CAPITULO III

### De los billetes

Art. 7.º 1. Conforme se previene en el segundo párrafo del punto 4 del artículo 222 del Reglamento General de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en todos los servicios interurbanos de transporte de viajeros por carretera contratados por plaza con pago individual, la empresa deberá proveer al usuario del correspondiente título de transporte o billete que deberá ser conservado por éste hasta la finalización del viaje.

Los niños menores de cuatro años que no ocupen plaza no necesitan billete.

2. En el billete figurarán claramente legibles, sin enmiendas ni tachaduras, al menos las siguientes inscripciones o indicaciones:

- a) Nombre de la empresa titular de la concesión o autorización.
- b) Origen y destino del viaje.
- c) Fecha de emisión del billete.
- d) 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.

3. En los servicios de cercanías con venta de billetes en ruta no será preciso determinar en los mismos la indicación e), del punto anterior.

Tampoco se realizará tal mención en los billetes adquiridos anticipadamente con fecha abierta, ni en los de ida y vuelta o conjuntos en que haya quedado abierta la fecha de regreso o de continuación de viaje, que habrá de ser formalizados con posterioridad una vez que se haya determinado su fecha de utilización.

Art. 8.º Los billetes podrán ser despachados en los siguientes puntos de venta:

a) En los locales a tal efecto establecidos por las empresas titulares de los servicios regulares de transporte de viajeros de uso general; y, en todo caso, en las estaciones de viajeros.

b) En las agencias de viaje y, en su caso, en los locales u oficinas de aquellas personas que estén autorizadas por los titulares de servicios regulares de transporte de viajeros de uso general para hacerlo en su nombre, conforme a lo previsto en el artículo 165 del Reglamento General de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

c) En ruta, por el conductor del vehículo u otro empleado a tal efecto designado por la empresa.

Art. 9.º 1. El despacho de billetes para su utilización inmediata se abrirá, al menos, treinta minutos antes de la salida de cada servicio y no podrá cerrarse hasta diez minutos antes de la misma.

2. Se reservará, en todo caso, para esta modalidad de venta, al menos, el 20 por 100 del total de plazas útiles del vehículo o de los vehículos que realicen simultáneamente el servicio.

Art. 10.º 1. En cualquiera de los puntos previstos en los apartados a) y b) del artículo 8.º podrán procederse a la venta anticipada de billetes para los servicios a que se refiere este capítulo, ya sea con reserva de plaza para un servicio concreto o con fecha de utilización abierta en un servicio futuro.

2. En los billetes despachados con reserva de plaza se hará constar la indicación señalada en el apartado c) del punto 2 del artículo 7.º referida a la fecha en que los mismos van a ser utilizados, quedando ese día reservada plaza al portador del billete.

La reserva de plaza no dará lugar en ningún caso a percepción complementaria o recargo alguno sobre el precio del billete.

Art. 11.º Asimismo, en cualquiera de los puntos previstos en el artículo 8.º podrán despacharse billetes de ida y vuelta que, por cuanto se refiere al viaje de vuelta, seguirán idéntico régimen al previsto en el artículo anterior para los de venta anticipada.

Art. 12.º 1. Conforme a lo previsto en el artículo 27 del Reglamento General de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, cuando los horarios de distintos servicios de transporte de viajeros por carretera o de éstos y el ferrocarril u otro modo de transporte se hallen establecidos en forma que permita facilitar la continuidad de los viajes o transportes a través de los respectivos itinerarios, las empresas titulares de los mismos podrán, en cualquiera de los puntos previstos en el artículo 8.º proceder a la expedición conjunta de billetes sin alteración de sus respectivas tarifas.

2. Los billetes conjuntos no autorizan modificación alguna en las condiciones de explotación de los servicios afectados; por tanto, cuando se trate de distintos servicios por carretera, cada uno de los mismos deberá ser realizado con los vehículos de que disponga la empresa titular del mismo y deberá efectuarse transbordo en el punto de contacto, salvo que, expresamente, la prestación de aquéllos sin solución de continuidad con un mismo vehículo hubiera sido autorizada por el órgano competente conforme al procedimiento reglamentariamente previsto.

En los billetes conjuntos deberán figurar por separado los precios correspondientes a cada uno de los trayectos de las distintas concesiones afectadas.

3. Por cuanto se refiere al segundo o ulteriores trayectos, los billetes conjuntos seguirán idéntico régimen al previsto en el artículo 10 para los de venta anticipada.

Art. 13.º La expedición de billetes para servicios de cercanías se efectuará, en general, sin interrupción durante el transcurso de la prestación de los mismos en cualquiera de los puntos previstos en el artículo 8.º

Art. 14.º Previa autorización del órgano competente los billetes podrán ser sustituidos por tarjetas de abono o documentos similares valederos, en un mismo o distintos trayectos, para un número limitado de viajes o para un determinado período de tiempo con o sin límite en cuanto al número de viajes.

## CAPITULO IV

### Del libro de reclamaciones

Art. 15.º En cumplimiento de lo previsto en el punto 5 del artículo 222 del Reglamento General de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, el libro de reclamaciones cuya obligatoriedad se establece en el mismo se ajustará al modelo que figura como anexo III de la presente Orden y a lo que en este capítulo se dispone.

Art. 16.º Los titulares de las actividades a que hace referencia el citado artículo del Reglamento estarán obligados a tener a disposición

del público usuario un libro de reclamaciones debidamente diligenciado, en los lugares que a continuación se indican:

a) En las instalaciones fijas autorizadas para expender billetes adscritas a toda concesión o autorización de transporte regular permanente o temporal de viajeros de uso general.

b) En todos los vehículos que realicen transportes regulares de viajeros, sean permanentes o temporales y de uso general o especial, salvo aquellos que presten servicios de cercanías que, previa autorización del órgano competente, podrán quedar exentos de tal obligación, sin que dicha exención pueda alcanzarse cuando realicen cualquier otro de los servicios previstos en este artículo.

c) En todos los vehículos que realicen transportes públicos discrecionales de viajeros o se arrienden con conductor.

En los turismos destinados al transporte de viajeros obligados a estar en posesión de libro de reclamaciones por la autoridad municipal, éste surtirá los efectos previstos en esta Orden, sin necesidad de adaptarse al modelo previsto en la misma, sin perjuicio de que cuando con tales vehículos se realicen trayectos interurbanos se aplicarán las demás reglas establecidas en el presente capítulo, estando, en consecuencia, obligados los titulares de estos servicios a remitir las reclamaciones que se formulen en dichos trayectos al órgano competente.

d) En todas las estaciones de transporte de viajeros.

e) En todos los locales de las empresas dedicadas a la actividad de arrendamiento de vehículos con o sin conductor destinados a atender al público usuario.

Art. 17. Los titulares de servicios y actividades obligados presentarán el libro de reclamaciones ante el órgano competente para su diligenciado, a cuyo fin deberán cumplimentar los datos precisos del mismo.

El libro de reclamaciones será de libre edición, ajustándose al modelo contenido como anexo III de esta Orden. Constará de varios ejemplares de hojas de reclamaciones correlativamente numeradas. Cada hoja de reclamaciones se confeccionará en cuadruplicado ejemplar de igual numeración, destinándose:

El primero, para su remisión obligatoria al órgano que diligencie el libro de reclamaciones.

El segundo y el tercero, para su entrega obligatoria por el titular al reclamante, que podrá remitir este último al órgano que en cada caso corresponda, si así lo estima conveniente.

El cuarto, para el titular y quedará unido al libro de reclamaciones para su constancia.

Art. 18. Cada una de las reclamaciones se formulará por escrito en una hoja del libro, consignando los hechos objeto de la reclamación, nombre, apellidos, número del documento nacional de identidad, domicilio y firma del reclamante, así como el lugar y fecha de la reclamación.

Asimismo podrán consignarse por el reclamante cualesquiera otros datos que considere de interés para un mejor conocimiento de la reclamación.

Los titulares de los servicios y actividades estarán obligados a facilitar el libro de reclamaciones a los usuarios que así lo soliciten a los efectos previstos en este artículo.

Art. 19. Formulada la reclamación por el usuario en el referido libro, el titular le entregará los ejemplares de la hoja correspondiente destinados al reclamante y, en el plazo de treinta días, remitirá al órgano que diligenció el libro de reclamaciones el ejemplar de dicha hoja a él destinados, en unión del informe o las alegaciones que estime convenientes sobre los hechos relatados por el reclamante, concluyendo con la indicación de si acepta o rechaza la reclamación.

Art. 20. El diligenciado del segundo y sucesivos libros de reclamaciones para un mismo vehículo, servicio o actividad requerirá la devolución del libro anteriormente diligenciado, salvo que se acredite suficientemente la imposibilidad de hacerlo así.

Art. 21. En todos los locales y vehículos donde sea obligatorio disponer de un libro de reclamaciones existirá un rútilo que especifique: «Existe un libro de reclamaciones a disposición del público usuario».

## CAPITULO V

### Del régimen sancionador

Art. 22. 1. El incumplimiento de lo previsto en el capítulo I de la presente Orden será sancionado con arreglo a lo dispuesto en los artículos 141, j), y 142, l), de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, y 198, k), y 199, m), de su Reglamento General.

2. El incumplimiento de lo previsto en el capítulo II de la presente Orden se sancionará con arreglo a lo dispuesto en los artículos 141, j), y 142, j), de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, y 198, k), de su Reglamento General.

3. El incumplimiento de lo previsto en el capítulo IV de la presente Orden se sancionará con arreglo a lo dispuesto en los artículos 141, l), y 142, f), de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, y 198, l), y 199, f), de su Reglamento General.

## DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.-1. Lo dispuesto en la presente Orden se entenderá, en todo caso, sin perjuicio de las competencias que puedan tener atribuidas las Comunidades Autónomas en las distintas materias reguladas en la misma.

2. A los efectos de la presente Orden se entenderá por órgano competente:

a) Respecto de los libros que deban ser adscritos a vehículos y de la información estadística relativa a los servicios, el órgano al que corresponda expedir la autorización en que se ampara el vehículo o, en su caso, que ostente la competencia administrativa sobre el servicio regular al que el vehículo se encuentra adscrito.

b) Respecto a los libros que deban ser adscritos a locales, el órgano competente en materia de transportes en el lugar en que se ubiquen dichos locales.

Segunda.-Se faculta a la Dirección General de Transportes Terrestres para dictar las disposiciones que resulten precisas para el debido cumplimiento de lo dispuesto en esta Orden.

## DISPOSICION FINAL

La presente Orden entrará en vigor el mismo día que el Reglamento General de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres. No obstante el modelo de libro de ruta contenido en el anexo I de la misma sólo será exigible a partir de 1 de enero de 1991, fecha hasta la cual los vehículos podrán utilizar cualquier otro. Asimismo hasta dicha fecha los vehículos documentados mediante tarjetas de la clase VR podrán circular sin llevar a bordo libro de ruta.

Madrid, 25 de octubre de 1990.

BARRIONUEVO PEÑA

Ilmo. Sr. Director general de Transportes Terrestres.

## ANEXO I

### MODELO OFICIAL DE LIBRO DE RUTA

(Tamaño mínimo 30x20 centímetros y capacidad mínima de 50 hojas correlativamente numeradas)

En la portada:

MINISTERIO DE TRANSPORTES, TURISMO  
Y COMUNICACIONES

Dirección General de Transportes Terrestres

LIBRO DE RUTA

Matrícula del vehículo .....  
Empresa titular .....  
Domicilio .....  
Tarjeta de transporte clase ..... Número .....

Al dorso de la portada:

Se transcribirá el contenido del artículo 3.º de la presente Orden con su fecha y «Boletín Oficial del Estado» en que se haya publicado.

En la primera hoja:

Dirección General de Transportes Terrestres

LIBRO DE RUTA

Matrícula del vehículo .....  
Empresa titular .....  
Domicilio .....  
Tarjeta de transporte clase ..... Número .....

DILIGENCIA: Para hacer constar que este libro se compone de ..... hojas, selladas y numeradas.

..... de ..... de 19.....

(Firma y sello del órgano que diligencia)

En la segunda y siguientes hojas:

Fecha	Origen	Destino	Tipo de servicio					Contratante	Expediciones
			a	b	c	d	e		

### ANEXO II

#### MODELO OFICIAL DE JUSTIFICANTE DE LA PRESTACION DE SERVICIOS REGULARES DE VIAJEROS DE USO GENERAL EN CONCEPTO DE COLABORACION

En ..... a ..... de ..... de 19.....

Don .....  
 mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones en .....  
 calle ..... número .....  
 en nombre y representación de la Empresa .....  
 domiciliada en .....  
 actuando con carácter de titular de la concesión/autorización (1) de  
 transporte regular permanente/temporal (1) de viajeros de uso general  
 entre ..... y .....

DECLARA: Que el vehículo con matrícula ..... adscrito a la  
 autorización de transporte de la clase VD número .....  
 de la titularidad de la Empresa .....  
 realiza el servicio entre .....  
 y .....  
 con salida a las ..... horas del día .....  
 de ..... de 19..... en concepto de colaboración, con arreglo  
 al régimen previsto en el capítulo II del título III de la Ley 16/1987, de  
 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y en su  
 normativa de desarrollo.

(Firma y sello del titular del servicio o sus representantes)

(1) Téchese lo que no proceda.

### ANEXO III

#### MODELO OFICIAL DE LIBRO DE RECLAMACIONES

(Tamaño mínimo 14x20 centímetros)

En la portada:

MINISTERIO DE TRANSPORTES, TURISMO Y COMUNICACIONES

Dirección General de Transportes Terrestre

LIBRO DE RECLAMACIONES

Empresa titular .....  
 Domicilio de la Empresa .....  
 Servicio o actividad .....  
 Matrícula del vehículo .....  
 Local adscrito .....  
 Libro número .....

Al dorso de la portada:

Se transcribirá el contenido de los artículos 16, 17, 18 y 19 de la  
 presente Orden con su fecha y «Boletín Oficial del Estado» en que se  
 haya publicado.

En la primera hoja:

Dirección General de Transportes Terrestres

Unidad Provincial de Transportes .....  
 Domicilio .....

### LIBRO DE RECLAMACIONES

Empresa titular .....  
 Domicilio de la Empresa .....  
 Servicio o actividad .....  
 Matrícula del vehículo .....  
 Local adscrito .....  
 Libro número .....  
 Número de inscripción en el Registro de Empresa .....  
 Tarjeta de transporte clase ..... Número .....

DILIGENCIA: Para hacer constar que este Libro se compone  
 de ..... juegos de hojas de reclamaciones cuadruplicadas, selladas y  
 numeradas, destinado a reclamaciones contra la Empresa titular del  
 vehículo, actividad o servicio designado.

..... de ..... de 19.....

(Firma y sello de la Unidad Provincial de Transporte.)

En la segunda y siguientes hojas:

Libro número .....  
 Hoja número .....

Dirección General de Transportes Terrestres

Unidad Provincial de Transportes de .....  
 Domicilio .....  
 Nombre y apellidos del reclamante .....  
 Documento nacional de identidad .....  
 Domicilio, calle o plaza .....  
 Municipio ..... Provincia .....  
 Teléfono .....  
 Motivo de la reclamación .....

(Fecha y firma.)