

**II. ATALA**
BIZKAIKO LURRALDE HISTORIKOKO TOKI ADMINISTRAZIOA**Bilboko Udala****Behin betiko onartzea Garellanoko autobusen geltoki intermodalaren barne araudia.**

Mugikortasun eta Jasangarritasun Sailak adierazten du Bilboko Udalak 2022ko otsailaren 24an egindako ohiko batzarrean behin betiko onartu dela barne araudia, Garellanoko autobusen geltoki intermodalaren ustiapena eta funtzionamendua arautzen duena.

ATARIKOA

Bilboko Udalak, Kontratazioko zinegotzi ordezkariaren 2016ko otsailaren hiruko ebazpenaren bidez, obra publikoaren emakidako kontratu bat adjudikatu zuen, «proiektua idazteko Garellanoko lurpeko geltoki intermodala (errepide bidezko garraioa) eraikitze obrari buruz, zeinarekin batera ibilgailuen sestraperko aparkalekua eta erabilera osagarriak eraikitze eta urbanizatzeko obrak egin behar baitira, eta obra hori zuzentzeko, eta obrako segurtasuna eta osasuna koordinatzeko, eta obra egiteko, ustiatzeko eta eraikuntzaren mantentze-lanak egiteko eta hura kontserbatzeko.» Kontratua 2016ko maiatzaren bederatzian formalizatu zen, kontratua garatzeko beren-beregi sortutako merkataritza-sozietatearekin: Estación Bilbao Intermodal S.L» sozietatearekin, Bilboko Geltoki Intermodalaren emakidaduna baita.

Kontratua gauzatzeko faseak hurrenez hurren igarota, behin geltoki lurperatuaren obrak gauzatu direla egiaztatzeko akta formalizatuta, eta bat etorritik Sektore Publikoko Kontratuen Legearen Testu Bateginaren 244.4 artikulua eta emakidari aplikatzeko zaion legeriak xedatzen duenarekin, eta bat etorritik, halaber, kontratua arautzen duten dokumentuekin, 2019ko azaroaren 28an erabilera publikorako ireki ziren obrak, eta baita eman autobus geltokiaren ustiapena has zedin.

Une horretan, beharrezkotzat jo zen geltoki berrira hedatzea behin-behineko autobus-geltokian zegoen funtzionamendu-araudiaren aplikazioa (araudi hori 2017an onetsi zen), funtzionamendu-araudi berria izapidetzen zen bitartean, indarrean zegoen araudiarekin bat etorritik eta alde aurretik parte hartze prozesu bat eginik. Horri esker, gainera, arrazoizko denbora-tarte bat izan dugu, geltoki berria abian jarriz geroztik, araudi berrian beharrezko erantzun behar ote zaien hautemateko.

Geltokiaren ustiapenaren gaineko araudi berria «Kontratuaren soluzio teknikoaren agiri» 12.5 klausularekin bat etorritik onetsi behar da; lortu behar du herritarren eta geltokiaren gainerako eragile ekonomikoaren interes bidezkoak uztartzea emakidadunak zerbitzuak egiten duen ustiapenaren funtzionamendu arrazoizko, eraginkor eta orekatu batekin. 4/2004 Legearen 47. artikuluan araututakoa oinarritzat hartuz (4/2004 legea, martxoaren 18koa, Bidaiarien Errepide bidezko Garraioari buruzkoa), geltokiaren ezauzgarriak eta zerbitzu nagusi eta osagarriak ezarri behar dira, zein izango den haren erabilera-araubidea, eta halaber ezarri behar da ea nahitaezkoa den geltokia erabiltzea garraio modu batzuentzat eta besteentzat.

Ahalegina egin da xehetasun gehiegietan ez sartzeko, eta, horretarako, testuan bertan beste agiri lotesle batzuk aipatu dira, hala nola geltokia ustiatzeko programa, haietan zehazten eta garatzen baitira araudi honetan jasotzen diren alderdi batzuk.

Garrantzi berezia du, araudi berri honetan, mugikortasun urritua duten pertsonen edo adimen-desgaitasunen bat duten pertsonen arretak.

Bilboko autobus geltoki intermodala Udalaren zerbitzu publiko bat da, xedeztat duena bidaiarien errepide bidezko garraio publikoan dabilzan ibilgailuen zerbitzuak zentralizatzea (direla irteteko, iristeko eta Bilbon geldialdia eginez igarotzeko zerbitzuak), batez ere pertsonen garraio-linea erregularretako ibilgailuenak, eta, baita ere, beste garraio zerbitzu batzuekiko konexioa eta modalitate-artekotasuna, hala nola Bilbobus hiri-ga-



rraio kolektiboko zerbitzua edota Bilbaobizi pedalei eragiteko laguntza duten bizikletak mailegatzeko udal zerbitzua

Zerbitzuaren araubide juridikoa, beraz, Araudi honek ezartzen du, zeinak administrazio-eskumenak esleitzen baititu, eta erabiltzaileen aldeko prestazioen norainokoa ezartzen, eta prestazioaren inguruko alderdi juridiko eta administratiboak arautzen.

Bilbao Intermodal autobus-geltokiaren nahia da kalitateko zerbitzu bat eskaintzea erabiltzaileei nahiz bidaiariei eta garraio-operadoreei, trafikoaren eta informazioaren kudeaketa eraginkor baten bidez, eta ahalmen, maiztasun eta fidagarritasun maila egokiak ziurtatuz.

Era berean, asmoa da geltokiaren barneek ahalik eta erosotasun handiena eskain dezatela, eta orobat sartzeko arrapalek eta aparkalekuak.

Era berean, axola handikoa da zirkulaziorako bide-segurtasuneko maila bat bermatzea geltokiaren barruan eta kanpoko sarbideetan, azpiegiturak eta instalazioak behar bezala erabiltzen direla bermatuz.

Araudi hau egin da bidaiarien errepide bidezko garraioko geltokiei buruzko arauak aintzat hartuz.

Geltokiak, gainera, irisgarritasun osoa bermatzen die erabiltzaileei, 20/1997 Legean (abenduaren 4koa, EAEn Irisgarritasuna Sustatzekoa) eta hura garatzeko arauetan ezarritakoaren arabera, eta baita ere irisgarritasunari buruzko arloan aplikatzekoa den Estatu eta Europar Batasuneko araudien arabera.

Hala, bada, 39/2015 Legeari helduz (urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen administrazio prozedura erkideari buruzkoa), haren 129. artikulua, zeinaren izena baita «Erregulazio onaren printzipioak», hau dio:

«1. Legegintza-ekimena eta erregelamenduak egiteko ahala baliatzean, administrazio publikoek printzipio hauen arabera jokatu behar dute: premia, efikazia, proportzionaltasuna, segurtasun juridikoa, gardentasuna eta efizientzia. Zioen azalpenean edo atarikoan —lege-aurreproiektua den edo erregelamendu-proiektua— behar bezala justifikatu beharko da printzipio horiei lotzen zaiela.»

Beharrian eta eraginkortasun printzipioak

Bidaiarien errepide bidezko garraioko geltokiak arautzea, hain funtsezko azpiegitura izanik hirian sartzeko eta hiritik irteten den era horretako garraioa zentralizatzeko, axola handieneko kontua da herritarren bizi-kalitatea hobetzeko, era horretako azpiegiturek eragin nabarmena izaten baitute hirian, bizikidetzaren ordenatu eta bakezkoaren leku moduan.

Autobusen zirkulazioa, eta beraz, haiek hiriko leku batean biltzea eta zirkulazio hori beste garraio modu batzuekin lotzea, eginkizun garrantzitsua da hiri baten oreka orokorrerako, eta, beraz, ahalegina egin behar da arauketa harmoniatsua bat lortzeko, hiriaren bizimodua erabat oztopatuko ez bada.

Hemen aurkezten den araudiaren asmoa da gure hiritik irteten diren edo gure hirira heltzen diren bidaiarien errepide bidezko garraioaren zirkulazioari, geratzeari eta apartatzeari dagokion oro arautzea, diren garraio horiek ibilbide labur, ertain edo luzekoak.

Gure ustez, ez dago zalantzarik araudia dela lortu nahi diren helburuak bermatzeko tresnarik egokiena. Izan ere, ordenantzak eta araudiak dira toki-erakundeek dauzkaten araugintzako tresna nagusiak, eta haien bidez gauzatzen baita Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legearen 4.1 a) artikulua toki-erakundeek araudiak egiteko esleitzen dien ahala.

Proporzionaltasun printzipioa

Araudiak ez du jasotzen arauarekin bete nahi den premiari erantzuteko ezinbestekoa eta beharrezkoa den erregulazioa baizik, behin egiaztatu eta gero ez dagoela beste neurririk eskubideak gutxiago murriztuko dituenik edo xede diren pertsonen betebeharrak gutxiago ezarriko dienik.

**Segurtasun juridikoaren printzipioa**

Jakina denez, udalerriek, esleituta dituzten eskumenak garatzeko, besteak beste, araugintza-ahala dute, Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen Legearen 4.a) eta 84.a) artikuluen babesean (7/1985 Legea, apirilaren 2koa). Zirkulazioaren eta hiri-azpiegituren ordenamenduari dagokionez, Lege horrek, 25.2 artikuluan, udalerriei esleitzen die «bide-azpiegituren eta beren titularitateko beste ekipamendu batzuen» gaineko eskumena (d letra) eta «ibilgailuen zirkulazioari, aparkatzeari eta mugikortasunari buruzkoa... (g letra).»

Araudi hau, beraz, bete-betean sartzan da arau-sisteman, bai edukiari, bai izapide-tzeko prozedurari dagokionez, eta ziurtasuna eta segurtasuna emateko tresna bat izatea du xede, eta iritsi nahi du emakidadunarenganaino, operadoreenganaino eta herritarrenganaino.

Gardentasun printzipioa

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak (39/2015 Legea, urriaren 1ekoa) 133. artikuluan ezarritako manua betez (Herritarrek lege-mailako arauak eta erregelamenduak egiteko prozeduran parte hartzea), eta araudiaren aurre-proiektua egin aurretik, kontsulta publiko bat egin zen, Udalaren web-atariaren eta barruti-kontseiluen bidez, arauak ukituko dituen subjektu eta erakunde esanguratsuenek honako arlo hauen inguruan duten iritzia jasotzeko: araudiarekin konpondu nahi diren arazoak; araudia onartzearen beharra eta egokitasuna; arauaren helburuak eta balizko ordezeko konponbideak, araugintzazkoak nahiz bestelakoak.

Horretarako emandako epearen barruan (15 egun), ez da aurkeztu alegaziorik edo iradokizunik.

Saiatu gara araudiaren edukia eskuragarria izan dadin, herritar guztiengana erraz irits dadin, agerikoa izan dadin, halako moldez non edozein unetan erraza izango baitzen jakitea zeintzuk diren araudiak jasotzen dituen arauak.

Eraginkortasun printzipioa

Araudi honek laburtu, sinplifikatu eta arindu egiten ditu, hargatik segurtasun juridikoak eta herritarrentzako bermeak eragotzi gabe, administrazio prozedurak eta izapide materialak, eta, horretarako, ezabatu egin du azalekoa edo erredundantea den oro.

Gainera, ez dakar administrazio-karga edo bestelako karga alferreko edo osagarririk, eta, aplikatzean, arrazionalizatu egiten du baliabide publikoen kudeaketa.

Araudi berri honek kontuan hartu ditu Hiri Mugikortasun Jasangarrirako Planaren printzipio gidariak (HMJP), guren inguruan agertzen ari diren mugikortasun ereduie erantzuteko asmo agerikoarekin.

Araudi honen xedea da orokorra eta guztientzako izatea; hala ere, eta ageriko arrazoiengatik, bazterrean utzi ditu kontratu-gai hutsak, erabiltzaileei inolaz ere ez doazkienak.

Araudiak 39 artikulua dauzka, 11 tituluatan, 6 xedapen gehigarritan eta azken xedapen batean banatuak. I. tituluaren xedea da Bilbao Intermodal Geltokia eta hura erabil dezaketan garraio-zerbitzu motak definitzea.

Erabiltzaileentzako arretarekin zerikusia duten irisgarritasun-irizpideak II. tituluatan daude jasota.

III. tituluatan, zehazten da zeintzuk diren bidaiarien eskubideak eta zelan aurkez ditza-keten kexak edo erreklamazioak.

Autobus geltokiaren ustiapenari buruzko gairik esanguratsuenak IV. tituluatan defini-tzen dira, hala nola autobusak iristeari eta irteteari dagozkionak, zein den gehienezko abiadura edo zelan egon behar duten operadoreen ibilgailuek geltokiaren barruan.

Bidaiariak, bagajeak eta mandatuak garraiatzeko zerbitzua V. tituluatan garatzen da. Zaindegi-zerbitzuen deskribapena VI. tituluatan dago jasota, eta geltokia eta haren zerbi-tzu osagarriak erabiltzeagatik ordaindu beharreko tarifa VII. tituluatan arautzen da.



Geltokiaren zerbitzuko langileen deskribapena VIII. tituluari dago jasota, eta Geltoki-ko Burutzaren zeregina nabarmentzen da, batez ere.

Bilboko Udalak ikuskatuko du Bilbao Intermodal Geltokiaren ustiapena, eta X. tituluari ezartzen da nola egingo duen ikuskapen hori.

Azkenik, XI. tituluari, aplikatzekoa den zehapen-arabidea arautzen da.

I. TITULUA AUTOBUS GELTOKIA

1. artikulua

1. Bilbao Intermodal Geltokia —aurrerantzean, laburrago esateko, geltokia esango dugu—, Gurtubay kalean dago, 1. zenbakian, eta haren ustiapena arau hauen pean egongo da: araudi honetako arauak, obra publikoaren emakidako kontratuaren arauak (kontratua, proiektua idazteko Garellanoko lurpeko geltoki intermodal errepide bidezko garraioa eraikitzeko obrari buruz, zeinarekin batera ibilgailuen sestrapeko aparkalekua eta erabilera osagarriak eraikitze eta urbanizatzeko obrak egin behar baitira, eta, orobat, obra hori zuzentzeko, eta obrako segurtasuna eta osasuna koordinatzeko, eta obra egiteko, ustiatzeko, eta eraikuntzaren mantentze-lanak egiteko eta hura kontserbatzeko, zeina 2016ko maiatzaren 9an sinatu baitzen) eta kontratu hori arautzen duten agirietan jasotako arauak, eta, halaber garraio-araudiak, aplikatzekoak diren heinean.

2. Udal ekipamendu hau obra publikoaren emakidari dagokion arabidearen arabera ustiatuko da; obra publikoaren emakida, izan ere, Estación Bilbao Intermodal, S.L. emakidadun sozietateari adjudikatu zitzaion.

2. artikulua

1. Geltokiaren xedea da bidaiarien, bagajeen eta mandatuen errepide bidezko garraio publiko erregularreko ibilgailuak biltzea bertan, Bilbotik irten, Bilbora iritsi eta Bilbon geraldia egin behar dutenean, eta, halaber, garraioa prestatzeko zerbitzuak edo garraioaren osagarri diren zerbitzuak eskaintzea edo ematea garraio zerbitzuen erabiltzaileei edo operadoreei.

2. Geltokia erabiltzea nahitaezkoa da hiri arteko zerbitzuak egiten dituzten ibilgailu guztientzat, Bilbotik irteten badira edo Bilbo badute helburu edo Bilbon egiten badute iragaitzaz geldialdia, Eusko Legebiltzarraren 4/2004 legearen 47. artikulua ezarritakoaren arabera (4/2004 Legea, Bidaiarien errepide bidezko garraioari buruzkoa) eta lege hori garatzen duen erregelamenduaren arabera.

3. Hala ere, aldiriko zerbitzuak edo hiri barruko zerbitzuak, haien maiztasuna dela-eta geltokian pilotzeak eragin baditzakete, salbuetsiak izan daitezke betebeharrak horretatik, eta beste leku batzuk erabil ditzakete aparkatzeko; horretarako, baina, Udalak baimena eman beharko du alde aurretik, 51/2012 Dekretuaren 65. artikuluan ezarritakoaren arabera (51/2012 Dekretua, apirilaren 3koa, zeinaren bidez onesten baita Bidaiarien errepide bidezko garraioaren Erregelamendua).

4. Salbuespenezko kasuetan, baldin eta hiri arteko erabilera orokorreko zerbitzu erregularrek, geltokian bidaia amaitu baino lehen, bidaiari ugari izaten den lekuetatik igaro beharra badute (osasun-zentroak, ikastetxeak eta beste), baimena eman ahal zaie, Udalak alde aurretik txostena eginik, adierazitako lekuetan geldialdia egiteko, erabiltzaileen erosotasun handiagorako bada. Hala ere, horrek ez du berekin ekarriko, inolaz ere, geltoki-zerbitzuak erabiltzeagatik ordaindu beharreko tarifetatik salbuestea.

5. Era berean, geltokiko instalazioak nahikoa ez diren kasuetan, aukeran izango da zerbitzu batzuk salbuestea bidaia nahitaez geltokian amaitu behar izatetik; horretarako, baina, Udalak, alde aurretik, ebazpen arrazoitua eman beharko du.

6. Horretarako, Udalak, ebazpen bidez, geltokira iritsi aurretik geldialdia egiteko baimena duten zerbitzuen zerranda onetsiko du, eta, halaber, geltokia erabiltzeko betebeharrak salbuetsiak izan diren zerbitzuena.

**3. artikulua**

1. Geltokiak ahalmena izanez gero, beste zerbitzu erregular edo eskatu ahalako batzuek ere erabili ahal izango dute; horretarako, baina, Udalak baimena eman behar du aldez aurretik, bera izaki geltokiaren jabetzaren titularra. Kasu hauetan eta lehentasun-hurrenkera honen arabera emango du baimen hori:

- a) Bidaiarien errepide bidezko garraio zerbitzu publiko erregularren emakidetan, araudi honen arabera geltokia erabiltzeko betebeharra dutenetan, bidaiak areagotu direlako baimentzen direnak.
- b) Araudi hau indarrean sartu ostean esleitzen diren emakida berrien zerbitzuak.
- c) Geltokian sartzeko betebeharretik salbuetsiak diren garraio-zerbitzu erregularren artean hala eskatzen dutenak.
- d) Bidaiarien garraio-zerbitzu eskatu ahalakoak, dagokion garraio-baimena dutenak.
- e) Turismo-garraiorako edo garraio pribatu osagarriko baimenen pean inoizka egiten diren zerbitzuak.

4. artikulua

1. Geltokiko jardueran, eta, zehazki, administrazio publikoekiko eta herritarrekiko harremanetan eta lanean, euskara eta gaztelania erabiliko dira, arauz ezarritako hizkuntza-irizpideen arabera.

2. Autobus geltokiko zerbitzuak erabiltzen dituzten herritarrek eskubidea izango dute hizkuntza bat edo bestea erabiltzeko.

3. Geltokiko kudeaketa, informazioa eta arreta, edozein dela ere erabiltzen den baliabidea, euskaraz eta gaztelaniaz izango da.

4. Ahalegina egingo da beste hizkuntza batzuk ere gehitzeko erabilera horretara (ingelesa, frantsesa eta beste), hirira geroz eta turista gehiago etortzen denez gero.

5. artikulua

1. Geltokiko jardueran, hizkera ez-sexista erabili beharko da, eta orobat instalazio-konponketen hizkuntza-paisaia eta seinaleetan, edota sortzen den edozein agiritan.

2. Geltokian zerbitzu ematen duten enpresek, zerbitzuek, operadorek eta bestek arretarako plan bat eduki beharko dute sexu-jazarpeneko edo sexuarengatiko jazarpeneko kasuetarako.

3. Edozelan ere, berdintasunari buruz indarrean den araudia beteko da.

II. TITULUA**IRISGARRITASUN UNIBERTSALA****6. artikulua**

Hala emakidadunak nola garraio-operadoreek irisgarritasunari buruz indarrean den araudia bete behar dute.

7. artikulua

1. Bilbao Intermodal Geltokiak, diseinuaren aldetik, mugikortasun murriztuko pertsonentzako irisgarritasun unibertsalari buruz indarrean den araudiak ezartzen dituen betekizun guztiak betetzen ditu, eta behar diren prozedura guztiak dauzka, desgaitasunen bat duten pertsonen terminal honetan autobusezko garraio-zerbitzuak erabili nahi dituztenean haien eskubideak bermatzeko. Beraz, erabiltzaile horiek gainerako herritarrek bezala ibili ahal izango dira geltokian eta baliatu ahal izango dituzte geltokian bertan ematen diren zerbitzuak.

2. Horrez gain, Bilbao Intermodal Geltokian, baldin inork garraioen bat erabili behar badu eta mugikortasun murriztua badu gorputz-degaitasunen batengatik (zentzumezkoa edo mugitzeko, aldi batekoa nahiz iraunkorra), adimen-degaitasunen baten-



gatik edo beste desgaitasun-kausaren batengatik, edo adinagatik, eta bere egoeraren-gatik arreta egokia behar badu eta bere behar berezien arabera egokitzen den bat behar badu bidaiari eskaintzen zaizkien zerbitzuetan, arreta berezitua eta doakoa eskainiko zaio. Laguntza hori geltokiaren beraren langileek emango dute, eta informazio-guneetan egongo da kokatuta laguntza horren kudeaketa.

3. Geltokiko langileek formazio berezia jasoko dute egoera batengatik edo bestearen-gatik arreta berezia behar duten pertsonen eman beharreko arretari buruz, eta bereziki nabarmenduko dira, formazio horretan, sentsibilizazioa eta tratu egokia, pertsona horiek aurkitu ohi dituzten oztopoak, pertsonen arteko traturako teknikak eta entzumenezko edo ikusmenezko desgaitasunen bat edo hizkuntza-zailtasunak dauzkaten pertsonen komunikazio-metodoak, aulkiak eta jarlekuak eta mugikortasuneko beste ekipo batzuk kontuz erabiltzea, eta lehen sorospenak.

4. Arreta-zerbitzu hori eskatzeko prozedura ondoren dator zehaztuta, eta geltokiaren web-orrialdean eta geltokiko informazio-guneetan dago argitaratuta eta erabiltzaileentzat eskuragarri:

5. Ibilbide ertain eta luzeko bidaietan (150 km baino gehiagokoetan), zerbitzua eskatzen duen pertsonak 36 ordu lehenago jakinarazi beharko dio laguntza eta laguntza bereziak beharko dituela bidaia zerbitzua ematen duen konpainiari edo geltokiaren emakidadunari. Horretarako, bide hauetakoren bat erabili beharko du: geltokiaren web-atarria, informazio-bulegoak, erabiltzaileentzako arretarako telefonoa edo posta elektronikoko helbidea.

6. Laguntzako zerbitzua emateko ordutegia, berriz, «bezeroaren arretarako» zerbitzua irekita egoten deneko ordutegia izango da.

Aldi berean hainbat laguntza eman behar diren kasuetan, Geltokiko Burutzak erabakiko du zeinek duen lehentasuna, desgaitasun motaren arabera eta zerbitzua nork lehenago eskatu duen ikusita...

8. Laguntza behar duenarekin elkartzeko lekuak, ostera, geltokiko erabiltzaileen arreta/informazio guneak izango dira, eta autobusa irten bano gutxienez ordubete lehenago agertu beharko dira hara eskatzaileak. Gune horietan, informazioa ematen duten langileek laguntza eskatu duen eskatzaileari lagunduko diote bidaiarako behar duen orotan (bidaia-txartela erosten, bagajeak zaintzen eta bestetan), eta autobusa irteten deneko nasaraino lagunduko diote, nasetara sartzeko kontrol-tornuetatik igaro ostean.

9. Elkartzeko gunera sartzeko bidea seinalatuta egongo da, ele bietako seinaleetika egokituaren bidez, bidaiariek bidea errazago ezagut dezaten eta segurtasunez eta erraztasunez bidera daitezten bide horretatik..

10. Iristean, geltokiko langileek nasan jasoko dute bidaiaria, eta irteeraino lagunduko diote, edo, geltokiko zerbitzuren bat behar izanez gero, eman egingo diote.

11. Desgaitasunen bat edo mugikortasun urritua duen bidaiaria ibilgailuratzeko edo ibilgailutik ateratzeko ardura, eta halaber hari esleiturik duen jarlekuan jartzen laguntzeari, garraio operadoreari dagokio, ez beste inori.

12. Laguntza behar bezala izapidetzeko, komeni da alde aurretik ezagutzea, ahal bada, zer behar dituen eskatzaileak. Hori dela eta, laguntza eskatzeko unean, adierazi beharko du ea bere gorpil-aulkian bidaiatuko den, edo gorpil-aulki tolesgarrian, ea jarleku erregular batean bidaiatuko den, ea entzumenezko edo ikusmenezko desgaitasunik duen edo ea laguntzako baliabide teknikorik behar duen.

13. Ibilbide laburreko bidaietan (0 eta 150 km bitarteko ibilbideak), laguntzako eskaera zuzen-zuzenean egin daiteke geltokian, alde aurretik eskatu beharrik gabe, informazio-guneen bidez.



III. TITULUA

BIDAIARIEN ESKUBIDEAK ETA ERREKLAMAZIOAK**8. artikulua**

1. Geltokiaren erabiltzaileek eskubidea dute egiazko informazioa jasotzeko, Euskal Autonomia Erkidegoan ofizial diren hizkuntzetako batean zein bestean, eta eskubidea dute zuzentasunez trata ditzaten eta instalazio duin, garbi eta ondo zaindu batzuk edukitzeko.

2. Era berean, eta geltokia irekita eta lanean dagoen ordutegiaren barruan, eskubidea dute geltokira eta haren instalazio osagarrietara sartzeko (bidaia-txartelak erosteko leihatilak, informazio-zerbitzua, zaindegia eta fakturazioa, kafetegia, oinezkoentzako eremuak, komun publikoak, dendak eta nasak).

3. Geltokira iristen diren erabiltzaileek eskubidea dute jakiteko zer aukera duten mugikortasunean, are oinezkoentzako eta bizikletarientzako mugikortasunean ere, beren bidaian jarraitzeko, eta halan jasoko dute informazioa.

4. Geltokira bizikletaz (edo bizikleta bat aldean daramatela) etortzen diren pertsonen leku seguruak izango dituzte bizikletak aparkatzeko, eta, zenbat denborarako aparkatzen diren, epe horretarako egokiak izango dira.

5. Edozelan ere, geltokiaren erabiltzaileek babes izango dituzte indarrean den legediak ezagutzen dizkien eskubide guztiak, eta orobat araudi honetan jasotzen diren guztiak.

9. artikulua

1. Emakidadunak zaindu beharko du informazio egokia eta osoa ematen zaiela erabiltzaileei errepide bidezko garraioaren arloan indarrean den legediak esleitzen dizkien eskubideez.

2. Geltokiko instalazioetan, jakitera emango da badela «Erreklamazio-liburu» bat erabiltzaileen eta garraio-operadoreen eskura, Eusko Jaurlaritzako Kontsumoko Euskal Erakundeak argitaratua. Erreklamazio-liburu horretan, geltokiaren edozein erabiltzailek idatzi ahal izango ditu autobus terminalean ematen diren zerbitzuei buruzko erreklamazioak, berak egoki deritzenak.

3. Erreklamazioen kudeaketa, berriz, gai horri buruzko araudian eta kexak eta iradokizunak kudeatzeko udal sisteman aurreikusitako prozeduraren arabera egingo da (ondoren deskribatzen da prozedura hori).

4. Erreklamazioak jasotzen dituzten langileek ziurtatu beharko dute datuak behar bezala bete direla, eta zigorik ezarriko diete, behar bezala erantzun ahal izan dakien.

5. Era berean, eta Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailaren 142/2014 Dekretuan ezarritako prozedura aintzat hartuz (14272014 Dekretua, uztailaren 1ekoa, kontsumoko erreklamazio-orriei buruzkoa eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexei, erreklamazioei eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoa), hala eskatzen duenari orri hauek emango zaizkio:

- a) Ale bat, kolore zurikoa: erreklamazioa egin duenarentzat.
- b) Ale bat, kolore berdekoa: lehenengo alearekin batera, erreklamazioari buruzkoak Administrazioari aurkez diezaion.
- c) Ale bat, kolore arrosakoa: erreklamazioa zein enpresaren kontra aurkezten den, harentzat. Erantzunarekin batera artxibatuko da.

6. Geltokiko zerbitzuei buruzko erreklamazioez gain, geltokiko instalazioetan erreklamazioak jaso ahal izango dira garraio-operadoreek eskainirik geltokian bertan jatorria edo helburua duten garraio-zerbitzuei buruz.

7. FOM/1230/2013 Agindu maiatzaren 31koa betez, «zeinaren bidez ezartzen baitira bidaiariaren errepide bidezko garraio publikoekin zerikusia duten kontrol-arauak erreklamazio hauetarako», Bizkaiko Foru Aldundiaren Garraio Zerbitzuen Liburu Ofizial bat eduki beharko da geltokian bertan, Foru Aldundia arlo horretan eskumenak dituen



administrazioa den aldetik. Kasu hauetan, erreklamazioa BFari igorriko zaio, 30 eguneko epean, eta erreklamazioak zein garraio-enpresari eragiten dion, baita hari ere. Geltokiaren emakidadunak erreklamazio horien kopia bat gordeko du, estatistikarako ez bestetarako.

8. Bigarren liburua eta hurrengoak legez abiarazteko, beharrezkoa izango da horien aurreko liburua itzultzea, dagokion orria ondoari itsatsita.

9. Aurreko kasuan bezala, erreklamazioak jasotzen dituen langileak ziurtatu behar du erreklamatuak behar bezala betetzen duela agiria (nortasun datuak osorik daudela), arren eta behar bezala erantzun ahal izan dakion; horrela, bada, honako orri hauek entregatuko zaizkio hari:

- a) Ale bat, kolore zurikoa: guk (geltokiak) Administrazioari igortzeko.
- b) Ale bat, kolore berdekoa: lehenengo alearekin batera, erreklamatuak Administrazioari aurkez diezaion.
- c) Ale bat, kolore arrosakoa: erreklamatuak erantzungo.
- d) Ale bat, kolore horikoa: ondoari lotuta geratu behar du.

10. Egoki deritzon erreklamazioa egin ahal izateko, erabiltzaileak edozein unetan eskatu ahal izango du geltokiko eta garraio enpresetako langileetako edozeinen identifikazioa.

IV. TITULUA USTIAPENA BERA

10. artikulua

Garraio-operadoreek bete egin beharko dituzte Geltokiko Burutzak emandako jarraibideak, autobusak irteteari, iristeteari eta geltokian egoteari dagokion orori buruzkoak, bai eta maniobrei, nasaz aldatzeari eta besteri buruzkoak ere, eta betiere Araudi honetan eta Udalak zirkulazioari buruz emandako arauetan ezarritakoari jarraituz.

11. artikulua

1. Geltoki barruan garraio-zerbitzuen aldizkatzea gertatzen dela bermatzearen, mugatu egingo da garraio-operadoreek nasak erabil ditzaketan denbora.

2. Bidaiariak jaisteko lanak eta bagajeak eta mandatuak jasotzekoa hamabost minutuko tartean egin beharko da, gehienez, eta beste bost minutu emango dira autobusa nasatik erretiratzeko, hargatik eragotzi gabe 12. artikuluan ezarritakoa.

3. Autobusak, beraz, irteteko nasan aparkatuko dira, irteteko ezarri zaion ordua baino hamabost minutu lehenago, salbu eta ezinbesteko kasuetan edo aldiriko zerbitzuen edo maiztasun handiko zerbitzuen kasuetan.

4. Bidaia baterako ibilgailuen kopurua gehitzen bada ordutegia aldatu gabe, ibilgailu guztiek izango dute aparkatuta egoteko denbora-tarte bera, betiere kopuru handiago horrek eragiten dituen beharrezkoengatik hala komeni bada eta geltokiaren ahalmena behar bestekoa bada.

12. artikulua

Aurreko artikuluan xedatutakoa gorabehera, Geltokiko Burutzak bere esku izango du baimena ematea aparkaldiaren iraupena luzatzeko edo laburtzeko, geltokiaren funtzionamendu egokiak hala eskatzen badu, edo zirkulazioaren tamainak horretarako bide ematen duenean edo eskatzen duenean, eta, betiere, gainerako zerbitzuetan atzerapean eragiten ez bada eta zirkulazioa eragozten ez bada.

13. artikulua

1. Autobusak geltokira sartzeko eta geltokitik irteteko, horretarako prestatutako bideak erabiliko dira, eta Geltokiko Burutzak ematen dituen arauak bete beharko dira, bat etorritik araudi honetan eta Udalaren gainerako zirkulazio-araudietan xedatutakoarekin.



2. Autobusen gehienezko abiadura, geltokiaren barruan zirkulatzeko, 15 km/h izango da.

3. Galarazita dago bidaiariak jasotzea edo uztea horretarako prestatutako nasatik kanpo. Era berean, galarazita dago esleitutako nasatik kanpo edo aparkaleku arautu batetik kanpo aparkatzea edo geratzea autobusa.

4. Ibilgailuek, beren ezaugarriengatik edo egoeragatik, arriskua badakarte geltokiaren edo erabiltzaileen segurtasunerako, ez zaie sartzen utziko geltokira.

14. artikulua

Autobusak bidaia bat hasteko sartzen badira geltokian, ezingo dira sartu bidaiariak edo bagajeak badaramatzate, salbu eta iragaitzak. Era berean, behin ibilbidea amaituta geltokitik irten behar duten autobusek ezingo dute garraiatu ez bidaiaririk, ez bagajerik, salbu garraio-enpresako langileak, betiere garraio-enpresaren ez besteren erantzukizunaren pean.

15. artikulua

Garraio-operadoreak ordu-orduan ibiliko dira ibilgailuak irteteko eta sartzeko, beren ordutegiaren arabera, eta araudi honetako 10., 11. eta 12. artikuluetan xedatutakoaren pean, betiere. Ordutegiak betetzen ez badira edo salbuespenezko atzerapenak gertatzen badira, Geltokiko Burutzak Udalarari eta garraioen arloan eskumena duen administrazioari emango dio horren kontu, eta horiek zergatik gertatu diren azaldu beharko die.

16. artikulua

1. Baldin eta autobusak, istripua, matxura edo beste kausa batzuk medio, irteteko ezarritako ordua baino ordu erdi baino gehiagoko atzerapenez sartu behar badira geltokira, garraio-operadoreek abisatu egingo diote Geltokiko Burutzari, behar besteko aurretiaz. Era berean, baldin eta zerbitzuek irteteko ezarritako ordu ofizialean atzerapenak gertatzekoak badira edozein kausa dela medio, Geltokiko Burutzari abisatu beharko diote, gutxienez hamabost minutu lehenago.

2. Geltokiko Burutzak xedatuko du atzerapenen berri eman dakiola publikoari, dela geltokian ipinita dauden informazio-pantailen bidez, dela megafonia sistemaren bidez eta aldi berean, eta betiere, ele bietan.

17. artikulua

Autobusek, beraz, irteteko ezarritako orduan utziko dute geltokia, Geltokiko Burutzak baimena eman ostean. Baldin eta autobus batek, edozein kausa dela medio, ezin badu irten aurreikusitako orduan, gidariak abisatu egin beharko die geltokiko langileei, eta haien jarraibideak emango dizkiete horri buruz, eta aurreko artikuluan esandako moduan jokatu dute, publikoari lehenbailehen jakinaraziz, eta, betiere, irteteko programatutako ordua igaro eta 30 minutu baino lehen.

Kasu horietan, emakidadun enpresaren betebeharra izango da egiaztagiri bat ematea bidaia-txartela daramaten pertsoneri, hala eskatzen badute.

V. TITULUA

BIDAIARIAK, BAGAJEAK ETA MANDATUAK

18. artikulua

1. Bidaia-txartelak, bada, garraio-operadoreek geltokian dauzkaten leihatiletan salduko dira. Saltzeko makina automatikotik ere saldu ahal izango dira, eta leihatiliez besteko barne batzuetan ere bai, horretarako Geltokiko Burutzak emandako baimen berriazko eta idatzia izanez gero. Saltzeko sistema telematikoen bidez ere saldu ahal izango dira. Garraio-operadoreek, beharra izanez gero eta aldeztu aurretik Geltokiko Burutzari jakinarazita, aukeran izango dute xedatzea garraio-txartelak multzoka sal daitezela geltokiaren beraren bidez edo garraio-operadoreen beren bidez.



2. Kasu horietan, emakidadun enpresaren betebeharra izango da egiaztagiri bat ematea bidaia-txartela daramaten pertsoneri, hala eskatzen badute.

19. artikulua

1. Bidaia-txartelak saltzeko ordutegiak iragartzeko iragarkiak agerian egon beharko dira leihatila bakoitzean, geltokiko leku agerian, eta garraio-operadoreek begiratu beharko dute betetzen dela Lurreko Garraioak Antolatzeke Legearen Erregelamenduaren 28. artikulua, tarifak, ibilbideak, egutegiak eta ordutegiak jendearen agerian edukitzeari dagokionez.

2. Geltokiko Burutzak publikoari jakinarazi beharko dio, dela monitore eta pantaila elektronikoen bidez, dela megafonia zerbitzuaren bidez, ibilgailuak zein nasatik irtetekoak diren (nasaren zenbakia), eta saiatuko dira beti nasa-zenbaki bera esleitzen zerbitzu bakoitzari, erabiltzaileek errazago identifika dezaten.

20. artikulua

Bidaiariak bidaia-txartelaren zenbatekoa ordaindu beharko dute, bidaia hasi baino lehenago. Bidaia-txartelean, garraio-operadorearen izenez eta IFZaz gain, bidaiaren abiaburua eta helburua, eguna eta ordua egongo dira adierazita, eta baita ere prezioa, eta prezio horretan «bidaiarientzako derrigorrezko aseguru» eta geltokiaren kanona sartuta daudela. Bidaia-txartel guztiek eduki beharko dute QR kode bat, informazio hori berori jasoz, eta sartzeak kontrolatzeko geltokian ezarrita dauden sistemek irakurri ahal izateko modukoa izan beharko du. Kode hori SIRDE formatuaren arabera izango da, zeina Sustapen Ministerioak ezarria baita, eta emakidadunak eman beharko du.

21. artikulua

Bidaiariak, geltoki barruan ibili behar dutenean, baimendutako guneak erabiliko dituzte, ibilgailuen eta oinezkoen artean mugimendu interferentziarik izan ez dadin. Bidaiariak ezin dira sartu geltokiko ibilgailuratzere-eremuetara, harik eta autobusa geltokira iritsi arte edo zerbitzua baimendua izan arte, eta informaziorako pantaila elektronikoen bidez iragarriko da zerbitzua.

22. artikulua

Garraio-txartela aurretiaz erosi izanak ez dio eskubiderik emango bidaiariari bere bagajea fakturatzeko ororentzat aurreikusitako alde aurreko epea baino lehenago.

23. artikulua

1. Bagajeak eta mandatuak fakturatzeko zerbitzuak nahitaez eman behar dituzte garraio-operadoreek, eta berek ipini eta administratu beharko dituzte, non eta geltokiaren zuzendaritzarekin ez den berariaz besterik hitzartu; nolahi ere, tarifa onetsiak ordainaraziko dituzte zerbitzuon ordainetan. Geltokiaren zuzendaritzak ezartzen baditu zerbitzu horiek, tarifak aplikatzeko baldintzen artean zehaztuko da ea gauza fakturatuak ibilgailuetan sartu eta ateratzeko lanak geltokiaren kontu diren ala ez.

2. Bagaje eta mandatu fakturatuak dauden barnetik ibilgailuetara hurbiltzeko lana (edo alderantziz) fakturazioa kudeatzen duenak egin beharko du, non eta ez den besterik hitzartzen.

3. Paketeak fakturatzeko zerbitzua geltokiko -1 solairuan dago, bidaiarientzako zerbitzuen eremuan.

4. Bidalketen kasuan, fakturazio-zerbitzua itxiko da paketeak garraiatzen dituen autobus bakoitzak irteteko duen ordua baino 15 minutu lehenago, arren eta irteera bakoitzerako behar den dokumentazioa antolatu eta kudeatu ahal izan dadin eta dagozkion fardel fakturatuak autobusera eroan ahal izan daitezen.

5. Nahi beste fardel fakturatu ahal izango dira, baina fardel bakoitzeko 20 kilogramo izango da gehieneko pisua, zama esku artean erabili behar denean arriskurik izan ez dadin.



6. Paketeak fakturatzean, dagokion gordekina edo egiaztagiria beteko da, honako hauek idatziz jasota: igortzailearen datua, destinoa, nork jaso behar duen, zenbat diren paketeak, zer pisu duten eta zenbat ordaindu den guztira haiek fakturatzegatik. Gordekina edo egiaztagiria horrela beteta, bezeroari entregatuko zaio. Pakete-bidalketak eskudirutan ordaindu behar dira, fakturazioa egiten den unean bertan. Hala ere, zerbitzua maiz erabiltzen bada, aukeran izango da ordaintzeko beste modu batzuk hitzartzea.

7. Paketea jasotzen den unean, nortasun agiri bat aurkezteko eskatuko zaio jaso behar duenari, osterantzean ez baitzaio entregatuko; orobat, entrega-agiria sinatu behar du jasotzaileak.

8. Pakete bat jasotzeko ezarritako datatik hilabete igaro bada eta artean jasotzaileak ez badu paketea jaso, jatorrizko geltokira bidaliko da.

9. Salgaiak galduz edo kaltetuz gero, eta geltokiarena bada erantzukizuna, kalte-ordaina ordainduko zaio bezeroari, indarrean den araudian ezarritakoarena arabera. Salgaia galtzea edo kaltetzea autobusean garraiatu bitartean gertatzen bada, garraio-operadorearena izango da erantzukizuna.

10. Geltokiak eskubidea du pakete baten fakturazioa errefusatzeko, baldin paketa-tzea ez bada behar bestekoa, edo onartzen diren pisua edo tamaina gainditzen duelako, edo legez kontrako edukia daramalako, edo produktu galkorrak daramatzalako edo garraio-operadoreen konpainiak debekatutako beste zernahi daramalako.

11. Geltokiko langileek beren esku dute fardel baten fakturazioa errefusatzea, baldin eta haren itxuratik, barruko soinutik, pisutik, usainetik edo kanpoko beste ezaugarri batetik ageri bada barruan daramatzen gauza denak edo batzuk ezin direla jo bagajetzat, eta, beraz, beren esku dute horiek garraia ezinezko bagajetzat jotzea.

12. Erabiltzailea ados izan ezean, agintaritzaren agenteek fardelaren kanpoko ezaugarriari zer irizten dieten eta ondoren zer erabakitzen duten, halaxe jokatuko da.

13. Funtzionario horiek (agintaritzaren agenteek) ere errefusatu egiten badute fardelak fakturatzea eta haien jabeak edo arduradunak ez badaude ados geltokiko langileen eta funtzionario horien iritziarekin, fardelak ireki egingo dira. Fardelak ireki eta ikusten bada arauz bagajetzat jotzen diren gauzak dauzkala barruan, fardelen jabeek eskubidea izango dute frankiziaz faktura dakizkien.

14. Paketeria-zerbitzuaren baldintza orokorrak fakturazio-bulegoan eta informazio-bulegoetan egongo dira jasota, bai eta geltokiaren web-orrian ere.

24. artikulua

1. Geltokiko barneetan eta bulegoetan galdutako bagaje, mandatu eta gauzak, berriz, bidalketak fakturatzeko zerbitzuaren biltegian gordeko dira, harik eta, nori ere galdu baitzaio, hura zerbitzura etorri arte edo hark erabiltzaileen arretarako zerbitzura jo arte telefonoz nahiz posta elektronikoz bidez; orduan, eskatuko zaio deskriba dezala galdutako gauza hori, berea dela baieztatzearen, eta erantzun egokiak ematen baditu, entregatu egingo zaio.

2. Axola handiko gauzen kasuan (agiriak, kreditu-txartelak eta beste), baldin eta, zuhurtasunezko epe bat igaro ostean, inork ez baditu erreklamatzeko, edo ezinezkoa izan bada haien jabea aurkitzea, udaltzaingoari abisatuko zaio, jaso ditzan. Gainerako gauzak, behin hiru hilabete igarota, berrerabiltzeko eta birziklatzeko printzipioaren arabera kudeatuko dira, eta betiere Udalaren baimen nahitaezkoa medio.

3. Autobusen barruan galdutako gauzen kasuan, dagokion garraio-operadore eta errentariarena izango da erantzukizuna.

**VI. TITULUA**
ZAINDEGI-ZERBITZUAK**25. artikulua**

Zaindegi edo gordailu zerbitzuak geltokiaren emakidadunak ezarri eta administratuko ditu; emakidadunak, ordea, aukeran du zerbitzu horiek beste batzuek eman ditzaten kontratatzea.

26. artikulua

1. Bidaiariak, gordailuan utzi nahi baditu aldean daraman bagajea edo eskuko fardelak, geltokian ezarritako zaindegi automatikoetan edo zaindegi-zerbitzuan utzi ahal izango ditu, horretarako ordu baliodunetan.

2. Eskuzko zaindegiak bagajeak zaintzeko zerbitzu pertsonalizatu bat eskaintzen du. Geltokiko -1 solairuko zerbitzu-eremuan dago, eta badu ordutegi bat, bulegoaren kanpoaldean nahiz geltokiko web-gunean egongo dena iragarrita eta agerian.

3. Zerbitzu hau emateko, pisatzeko baskula behar bezala kalibratu bat baliatuko da, eta baita informatika-programa bat ere, eta beraren bidez erregistratuko dira, dagokion agirian, bagajearen entrega-datuak: zenbat fardel entregatu diren, zer pisu duten, zer prezio ordaindu den, entregaren data, jaso direneko ordua eta biltegian non utzi diren. Horren guztiaren etiketa bat inprimatuko da, ele bietan, fardela identifikatzeko, eta erabiltzaileari entregatuko zaio, eta hark gordekin moduan baliatuko du, ezinbestekoa izango baita fardela jasotzeko.

Pertsona batek aldi bakar batean eskuko hainbat fardel utzi behar dituzenean, multzo bat egingo da haiekin guztiekin, ahal den guztietan, behar bezala lotuz edo batuz. Kasu horretan, multzo osoa fardel bakartzat joko da, dagokion etiketa jartzeari dagokionez. Hala ere, erabiltzaileari emango zaion gordekin ele bietakoan, zehaztu egingo da zenbat fardelak osatzen duten multzoa, eta haietako bakoitzarengatik sortuko da gordailu-tasa bat.

4. Pertsona batek aldi bakar batean eskuko hainbat fardel utzi behar dituzenean, multzo bat egingo da haiekin guztiekin, ahal den guztietan, behar bezala lotuz edo batuz. Kasu horretan, multzo osoa fardel bakartzat joko da, dagokion etiketa jartzeari dagokionez. Hala ere, erabiltzaileari emango zaion gordekinean, zehaztu egingo da zenbat fardelak osatzen duten multzoa, eta haietako bakoitzarengatik sortuko da gordailu-tasa bat.

5. Erabiltzaileak gordekina galduz gero, fardela edo bagajea jasotzekotan, egiaztatu egin beharko du eskubide hori, zehaztasunez adieraziz fardelen kanpoaldeko ezauzgarriak eta haietakoren baten edukia. Gainera, jaso dituela egiaztatzeko, NANaren kopia eta sinadura eman beharko ditu.

6. Fardelak egun bat baino gehiagoan utzi ahalko dira zaindegian, indarrean diren tarifak ordainduz.

7. Fardelak zaindegian gordeta egon ahal diren gehieneko epea berrogeita bost egun izango da, eta hala adieraziko da gordailu-frogagiri ele bietakoan.

8. Behin epe hori igaro eta ez badira fardelak jaso, bertan behera utzitakotzat joko dira, eta geltokiak xedatuko du haietaz, jendaurreko enkantean, eta enkantean salduta ateratako zenbatekoarekin, gordailugileak ordaindu gabe utzitako gordailu-saria ordainduko da, eta gordailu-sarien zenbatekoaz gainerakoa, halakorik bada, ongintzako entitatei emango zaie.

9. Fardelen barruan produktu galkorrak izanez gero, saldu egingo dira zuzenean, edo, baliatu ezin badira, suntsitu egingo dira; eta salduz gero, bildutako zenbatekoa aurreko puntuan esan bezala baliatuko da.

10. Hala ere, barruan zer duten alde aurretik adierazita zaindegian uzten diren bagajeak eta fardelak entregatu ziren bezala itzuliko dira, eta geltokiak ez du izango haien barruko edukiaren erantzukizunik.



11. Geltokiak ez du izango beste betebeharririk entregatu zitzaizkion bezala itzultzea baizik, eta ez du izango edukiaren erantzukizunik, baldin eta bere iritzian ez baziren behar bezala itxita entregatu. Eta behar bezala entregatu baziren, ez du haien edukiaren erantzukizunik, non eta ez diren aurkitzen irekita edo hautsita gordailugileari itzultzeko unean. Fardel bat gordailuan uzten den unean irekita dagoela jotzeko, beharrezkoa da hala adierazita egotea gordekinean.

12. Zaindegian utzitako bagajeak galtzen edo matxuratzen badira, indarrean den legediaren arabera ordainduko da kaltea.

13. Haien balioaren gaineko deklarazio bat egin bada, deklaraturako balioa ordainduko zaio erabiltzaileari, kontrakoa frogatzen ez bada.

14. Bidaiari batek bagaje-zaindegian utzi nahi badu bagaje fakturatua, eta bagaje hori bera bidaiari garraiatu duen autobus berean iritsi bada, lehenik fakturazio zerbitzutik jaso beharko du, eta ondoren zaindegi-zerbitzuan aurkeztu.

15. Bidaiari batek alde zurretik zaindegian utzitako bagaje bat fakturatu nahi badu, zaindegi-zerbitzutik jaso beharko du lehenik, eta ondoren fakturatu.

16. Ez zaie zaindegi-zerbitzurik emango 100 kg edo metro kubiko bat baino gehiagoko fardelei.

17. Ez dira onartuko zaindegian uzteko oso balio handiko gauzak edo eskudirua, baloreak, arte-objektuak eta abar dauzkaten fardelak; ezta ere, barruan gai sukoiak, lehergaiak edo gai arriskutsuak dauzkatenak; edo erabiltzea edo zirkulatzea debekatua duten gauzak dauzkatenak; edo armak dauzkatenak; edo zainduak izateko bete beharreko segurtasun baldintzak betetzen ez dituzten gauzak dauzkatenak.

18. Kanpoko zaindegi automatikoa kutxatila batzuez osatua da, eta haiek erabiltzeko ordutegia, berriz, geltokia jendearentzako irekita dagoen ordutegia bera da. Kutxatila horiek, berriz, geltokiaren gainetik bidaiarientzako zerbitzuen eremura sartzeko gunean daude (-1 solairuan dago bidaiarientzako zerbitzuen eremua).

19. Kutxatilan, gordailua egiten den ordutik biharamuneko 8:00etara arte egon ahal dira bagajeak; une horretan, segurtasunagatik eta beteta dauden edo ez kontrolatzeagatik, ikuskatu egingo dira kutxatilak, eta hustu, eta bagajeak barnealdeko zaindegira eramango dira, eta, han, fakturatu egingo dira, eta ordainarazi egingo zaie jabeei epe horretaz gaineko denbora.

20. Zaindegi-sistema bateko edo besteko pusken jabeek badute epe bat, geltokiak ezarria, puskak jasotzeko; bada, epe hori igaro eta ez badituzte jaso, kendu egingo dira zaindegietatik, osasun arrazoiengatik eta zaindegietan lekua egitearren, eta galdutako gauzak kudeatzen diren bezala kudeatuko dira.

21. Gordailuak egiteko baldintzak agerian egon behar dira, iragarrita, kutxatilen ondoan. Bereziki tarifak eta arauak, eta nola dabilzan adierazteko jarraibide oinarrikoak.

VII. TITULUA

TARIFAK ETA LIKIDAZIOAK

27. artikulua

1. Geltokia erabiltzearen ordainetan, emakidadunak eskubidea du geltokiaren erabiltzaileek eta garraio-operadoreek ordaintzen dituzten tarifak jasotzeko.

2. Geltokia erabiltzen duten pertsonak eta garraio-operadoreek ordaindu beharreko tarifak Udalak onetsiko ditu, eta jendearen agerian jarrita egongo dira.

28. artikulua

1. Aplikatzekoak diren tarifen kontzeptu batzuegatik eta besteengatik garraio-operadoreek zor dituzten zenbatekoak likidatzeko, eta aldeek besterik hitzartu ezean, emakidadunak faktura bat jaulkiko dio hileroko garraio-operadore bakoitzari, ele bietan; han, gutxienez, honako kontzeptu hauek agertuko dira zehaztuta:

- a) Autobusak sartzeagatik eta irteteagatik ordaindu beharreko tarifak.



- b) Autobusak aparkatzeagatik ordaindu beharreko tarifak.
- c) Kutxatilak, makinak eta lokalak alokatzeagatik ordaindu beharreko tarifak.
- d) Paketeak edo bagajeak fakturatzegatik ordaindu beharreko tarifak.
- e) Eskuzko zaindegiengatik eta zaindegi automatikoengatik ordaindu beharreko tarifak.
- f) Bidaiariengatik ordaindu beharreko tarifak.

VIII. TITULUA**GELTOKIAREN ZERBITZUKO LANGILEAK****29. artikulua**

Geltokia ustiatzeko zerbitzurako langileen plantilla orokorra geltokiaren zuzendaritzak ezarriko du; zerbitzuaren funtzionamendu-beharrei egokiro erantzuteko behar beste izango dira, eta, betiere, baliabideak jarriz EAEn ofizialak diren bi hizkuntzetan emateko zerbitzua.

30. artikulua

1. Geltokiko Burutza izango da geltokiko gorengo agintaritza, eta ekipamenduak behar bezala funtzionatzeko behar diren ahalmen guztiak izango ditu bere esku, eta bera izango da geltokiaren barruan gertatzen diren gorabehera guztien erantzule.

2. Geltokiko zerbitzuak behar bezala ibil daitezzen behar diren langileak Geltokiko Burutzaren pean egongo dira; haren eskurantzak eta betebeharrak hauek dira, besteak beste:

- a) Geltokiarenak berarenak diren zerbitzuak zuzentzea.
- b) Ibilgailuen geltoki barneko zirkulazioa antolatzea.
- c) Zerbitzu bakoitzari irteteko seinalea ematea edo ukatzea, linea edo ibilbide bakoitzerako ezarritako ordu-orduan.
- d) Udalari eta garraio-administrazio eskudunari kontu eman behar dio ibilgailuak geltokira sartzean edo handik irtetean izan duten atzerapenaz (ezarria duten ordutegiarekiko), atzerapen hori eragin duten kausak adieraziz; orobat eman behar die kontu ezeztatuak izan diren zerbitzuez eta gainerako gorabeheraz.
- e) Udalari eta garraio-administrazio eskudunari kontu eman behar dio garraio-operadoreek egindako arau-hausteez, geltokiaren barruan zirkulatzeko eta bagajeak eta mandatuak ibilgailuetan sartu eta ateratzeko eginkizunetarako eman diren aginduak hautsi izanik.
- f) Begiratu behar du betetzen dela araudi honetan ezarritakoa, eta bai ere «geltokia ustiatzeko programan», garraioei buruzko legedian eta bideko zirkulazioari buruzko araudian ezarritakoa, beraren gomendio utzitako ustiapen-zerbitzuari aplikatzekoak zaizkion neurrian.
- g) Baimena ematea zerbitzu erregular ohiko eta iraunkorrak ematen ez dituzten autobusak aparkatzeko, araudi honetako 3. artikuluan ezarritako lehentasunak errespetatuz.
- h) Lana banatzea geltokiko langileen artean, beharrezkoak diren ordutegi-taulak eginez eta jarraibideak emanez zerbitzuak behar duten kalitatearekin eman daitezzen.

3. Eritasuna, oporraldia edo beste kausa bat dela kausa, Geltoki Burua ez badago geltokian, geltokiaren emakidadunak ordezkua izendatu beharko du aldi baterako, eta nor izendatu den jakinarazi beharko zaio udal administrazioari.

31. artikulua

Emakidadunaren zuzendaritzak edo organo administratzaileak izendatuko du Geltokiko Burutzaren kargua beteko duen pertsona, eta Udalari jakin beharko dio izendapen hori.

**32. artikulua**

Geltokiko Burutzak erregistro liburuak eroango ditu, eta beraren gain utzitako gainerako dokumentazioaren ardura izango du, eta egunero-egunero egingo du salaketa-parte bat zerbitzuko langileek, garraio-operadoreek eta erabiltzaileek egiten dituzten arau-hausteez eta arauz bestekoez. Egindako parteak Udalari helaraziko dizkio, ezarritako aldizkakotasunez.

IX. TITULUA

GELTOKIKO BARNEAK ETA GAINERAKO ZERBITZUAK OKUPATZEA**33. artikulua**

Geltokian garraio-operadoreek bidaiatxartelak saltzeko eta fakturatzeko baliatuko dituzten guneen kokalekua eta neurriak geltokiaren eraikuntza-proiektuan ezarritakoak izango dira.

34. artikulua

1. Geltokian garraioaren ustiapenerako ez baizik eta beste jarduera osagarri batzuetarako izendatuta dauden guneak, zertarako ere baimenduak izan baitziren, horretarako baizik ezingo dira baliatu. Era berean, erabiltzaileei ezingo zaie zerbitzurik eman barneetatik kanpo, Udalak berariaz baimena eman ezean.

2. Udalak berariaz baimendu ezean, geltokiaren barneak ezingo dira erabili emakidaren xedeaz besteko jardueretarako.

3. Geltokiaren barneetan edo beste eremu batzuetan publizitatea jartzeko, Udalak berariazko baimena eman beharko du alde zuzenetik. Publizitate hori aplikatzekoa den araudian ezarritakoaren pean egongo da.

4. Lehen aipatutako gune horiek errentan hartuta dauzkaten pertsonen betebeharra izango da beren jarduerari aplikatzekoa zaion udal araudia betetzea, bai eta araudi honetan ezarritakoa ere, beren jarduerari eragin ahal dion neurrian; halaber, geltokiaren zuzendaritzak ematen dituen aginduak bete beharko dituzte.

X. TITULUA

GELTOKIA IKUSKATZEA**35. artikulua**

1. Udalak ikuskatuko du geltokiaren ustiapena, eta begiratu du betetzen irela araudi honetan jasotzen diren arauak eta aplikatzekoa den gainerako araudia. Ikuskapen hori dagokien udal-organismoek egingo dute, hargatik eragotzi gabe bidaiarien errepide bidezko garraioaren arloan beste administrazio publiko batzuek dauzkaten eskumenak.

2. Udalak, horretarako gaitutako langileen bidez, egoki deritzen ikuskapenak egingo ditu, eta geltokiko barneetara eta tegietara ere sartu ahal izango da, eta, han, behar dituen datu guztiak emango zaizkio.

XI. TITULUA

ZEHAPEN-ARAUBIDEA**36. artikulua**

Bat etorri Bilbo Intermodal Geltokia eraikitzeko eta ustiatzeko emakida-kontratuan xedatutakoarekin, geltokiaren zuzendaritzaren betebeharra da erabiltzaileek (bidaiariak nahiz garraio-operadoreak) geltokia nola erabiltzen duten zaintzea, hargatik eragotzi gabe administrazio publikoek arlo horretan dituzten eskurantzak.

**37. artikulua**

Emakidadunak, garraio operadoreek edo erabiltzaileek egiten dituzten arau-hausteak zehatu egingo dira, kasuan-kasuan aplikatzekoak diren arauen arabera, eta ezarritako prozedurari jarraituz, betiere.

38. artikulua

Geltokiko langileek egiten dituzten lan arloko arau-hausteak, berriz, geltokiaren zuzendaritzak edo organo gidariak zehatuko ditu bertatik bertara, lan-arloko araudiaren arabera.

XEDAPEN GEHIGARRIAK**Xedapen Gehigarriak Bat**

Araudi honek egunetan zenbatzeko ezartzen dituen epeetan, aditzen da egun baliodunak direla, larunbat eta igandeak alde batera utzita.

Xedapen Gehigarriak Bi

Geltokiko Burutzak «zerbitzurako gidalerroak» eman ditzake, araudi honen osagarri, zerbitzu guztien antolaketa eta funtzionamendu hoberako. Gidalerro horiek, ostera, Udalak onetsi behar ditu alde aurretik.

Xedapen Gehigarriak Hiru

Araudi honetan aurreikusi gabekoetan, aplikatzekoa den sektore-araudiak xedatutakoari jarraituko zaio.

Xedapen Gehigarriak Lau

Bilboko Udala da ekipamenduaren ugazaba, eta bera da emakida egiten duen administrazioa, eta berak ebatziko ditu araudi honen aplikazioak eragiten dituen zalantza guztiak.

Xedapen Gehigarriak Bost

Emakidadunak eta garraio-operadoreek barne-araubidea dela-eta elkarri helarazten dizkioten idazkiez, gutunez edo oharrez den bezainbatean, eta haiek entregatuak izan direla egiaztatu beharra izanez gero, ale bitan idatziko dira, eta hartzaileak sinatu edo zigitatu egin beharko du kopia, hartu dueneko data jasota utziz.

Xedapen Gehigarriak Sei

Alkatea edo Gobernu Batzordea gaitzea araudi honetan aldaketak egin ditzan, baldin eta legetan izandako aldaketengatik hala badagokio, nahitaez aplikatzekoak izanik lege-aldaketok eta berekin ekarriarik betekizunak aldatu beharra edo zenbatekoak eta ehunekoak egokitu beharra, zeina berariaz adierazi beharko baita. Gainera, berehala jakinarazi beharko zaizkio Udaltzarrari aldaketok, berrets ditzan.

Azken xedapena. — Indarrean jartzea

Ordenantza hau Bizkaiko Aldizkari Ofizialean (BAO) osorik argitaratu eta 15 egun igarotakoan jarriko da indarrean.

Erabaki honek administrazio-bidea agortzen du, eta bere aurka administrazioarekiko auzi-errekurtsua jarri ahal da, administrazioarekiko auziekiko epaitegietatik dagokion hartan, hilabete biko epean, jakinarazpena jasotzen den dataren biharamunetik hasita. Hala xedatzen dute Administrazioarekiko Auzien Jurisdikzioari buruzko uztailaren 13ko 29/1988 Legearen 8. eta 46. artikuluek eta Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 114.c) artikulua.

Aipatutako epe guztiak iragarki hau argitaratzen den egunaren biharamunean hasiko dira.

Bilbon, 2022ko martxoaren 9an. — Mugikortasun eta Jasangarritasun Saileko Zinegotzi ordezkaria