

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE FOMENTO

**7218** Orden FOM/1230/2013, de 31 de mayo, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.

El artículo 222 del Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, fue desarrollado en lo que a documentos de control administrativo se refiere, por la Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.

Transcurrida una década desde su aprobación, se hace necesario revisar su contenido con el objeto de adecuarla a los cambios experimentados por el mercado de transporte terrestre de viajeros en el ámbito nacional y en el de la Unión Europea.

Entre los objetivos prioritarios de la revisión se encuentra la reducción de cargas burocráticas para las empresas de transporte y de forma simultánea, la racionalización de las funciones de control e inspección encomendadas a los Servicios de Inspección del Transporte Terrestre.

De este modo, se ha procedido, por considerarse innecesaria, a la eliminación de la documentación de control en determinados servicios de transporte, al existir documentación previa de contenido similar que ya permite controlar el transporte realizado. Asimismo, se ha simplificado el contenido de la documentación de control para que resulte sencilla y de fácil elaboración.

En consecuencia, el libro de ruta se exige únicamente en los supuestos de transporte público discrecional, mientras que el libro u hojas de reclamaciones solamente se requieren en relación con los servicios de transporte regular de uso general y las estaciones de transporte.

Por último, se procede a adaptar la terminología hasta ahora utilizada, en lo relativo a «concesión de transporte regular de viajeros», a la prevista en la actualidad por el Reglamento (CE) 1370/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera.

En su virtud, solicitado informe del Comité Nacional del Transporte por Carretera y el Consejo Nacional de Transportes Terrestres, así como de los órganos competentes en materia de transportes de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, y de conformidad con la autorización contenida en la disposición adicional undécima del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, dispongo:

#### Artículo 1. *Libro de ruta.*

1. Todos los autobuses destinados al transporte interior público discrecional interurbano deberán circular provistos del correspondiente libro de ruta.

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

3. 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 en que se ampara, así como la clase y número de ésta.

4. Antes de comenzar la utilización de cada libro de ruta, la empresa transportista deberá presentarlo, con los datos de la portada cumplimentados, ante el órgano administrativo competente para el otorgamiento de la autorización en que se ampara el vehículo, a fin de que sea diligenciado por éste. Transcurridos quince días, como máximo, desde que se haya diligenciado un nuevo libro, la empresa transportista deberá presentar a dicho órgano el libro referido al mismo vehículo inmediatamente anterior, a fin de que éste compruebe su efectiva finalización.

5. 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.

## Artículo 2. *Cumplimentación del libro de ruta.*

1. El conductor deberá consignar en el libro de ruta, sucesivamente y antes de su iniciación, todos los servicios interurbanos de transporte de viajeros que se vayan realizando con el autobús, con arreglo a lo previsto en este artículo. No se consignarán los recorridos en vacío.

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

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

- a) Fecha en que se realiza el servicio.
- b) Origen, indicando el lugar o localidad, y la provincia donde el servicio se inicia.
- c) Destino, indicando el lugar o localidad, y la provincia donde el servicio finaliza.
- d) Tipo de servicio, señalando mediante una cruz la casilla que corresponda con arreglo a las siguientes modalidades:

- 1.º) Servicio discrecional.
- 2.º) Servicio turístico.

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

1.º) Si se contrata con una agencia de viaje, nombre de la agencia, número de identificación fiscal, código de identificación fiscal o código de identificación turística de la misma.

2.º) 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.

3.º) 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.

4.º) Si se contrata por plaza con pago individual por cada usuario, se escribirán las palabras: «Pago individual».

## Artículo 3. *Libro y hojas de reclamaciones.*

1. Las empresas contratistas de los servicios de transporte público regular de viajeros de uso general y las empresas que gestionan las estaciones de transporte de viajeros deben disponer de un libro u hojas de reclamaciones en que los usuarios puedan formular sus quejas, de tal forma que éstas puedan ser conocidas por la Administración.

2. Un ejemplar del libro o un número suficiente de hojas de reclamaciones deberán encontrarse a disposición de los usuarios en los siguientes lugares:

- a) En las instalaciones fijas autorizadas para expender billetes.
- b) En todos los vehículos que realicen servicios que tengan paradas en lugares en que no haya instalaciones fijas, autorizadas para expender billetes.
- c) En todas las estaciones de transporte de viajeros.

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

4. El modelo y características del libro u hojas de reclamaciones es el que figura como anexo II de esta Orden, ajustándose su utilización a las siguientes reglas:

a) las empresas deberán presentar el libro de reclamaciones ante el órgano competente para el otorgamiento de la autorización en que se ampara el vehículo o, cuando se trate de libros que deban ser adscritos a locales, ante el órgano competente en materia de transportes en el lugar en que se ubiquen los mismos, para su diligenciado, a cuyo fin habrá de cumplimentar los datos precisos que figuran en él.

El referido libro será de libre edición, ajustándose al modelo contenido en el mencionado anexo II. Constará de varios ejemplares de hojas de reclamaciones, correlativamente numeradas. Cada hoja de reclamaciones se confeccionará por triplicado ejemplar, de igual numeración, en papel autocopiativo, destinándose:

El primero, para su remisión obligatoria al órgano que ostente la competencia sobre el servicio o actividad. El segundo para su entrega obligatoria al reclamante.

El tercero, para la propia empresa transportista o gestora, y quedará unido al libro para su constancia.

b) 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.

Las empresas estarán obligadas a facilitar el libro de reclamaciones a los usuarios que así lo soliciten, a los efectos previstos en este artículo.

c) Formulada la reclamación por el usuario, la empresa entregará el ejemplar de la hoja correspondiente destinado al reclamante y, en el plazo de treinta días, remitirá al órgano que ostente la competencia sobre el servicio o actividad, el ejemplar de dicha hoja a él destinado, en unión del informe o las alegaciones que estime conveniente realizar sobre los hechos relatados por el reclamante, concluyendo con la indicación de si acepta o rechaza la reclamación.

d) 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.

#### Artículo 4. *Registro de servicios de los transportes públicos regulares de viajeros de uso general.*

1. Las empresas contratistas de los servicios de transporte público regular de viajeros de uso general deberán llevar un registro de los servicios que realicen dentro de éstas, en el que anotarán, diariamente, por cada expedición y vehículo, al menos, los siguientes datos:

a) Identificación del contrato de gestión del servicio público al que corresponde la expedición, con arreglo a la nomenclatura utilizada por la Dirección General de Transporte Terrestre.

b) Identificación de la ruta a la que pertenece la expedición de que se trate, con arreglo a la nomenclatura utilizada por la Administración, con indicación de su origen, destino, fecha de realización y hora de salida.

c) Matrícula del vehículo o vehículos utilizados.

d) Cuando alguno de los vehículos utilizados haya sido cedido por otra empresa en concepto de colaboración, se señalará el nombre de ésta y el número de la autorización de transporte público de que sea titular.

e) Número de identificación fiscal o número de identificación de extranjero de los conductores del vehículo o vehículos.

- f) Número de billetes expedidos para viajar en esa expedición con indicación del origen, destino y precio, Impuesto sobre el Valor Añadido incluido, de cada uno de ellos.
- g) Recaudación total, Impuesto sobre el Valor Añadido incluido, de la expedición.

El referido registro podrá sustentarse sobre cualquier soporte gráfico o informático, ajustándose al modelo y formato que más convenga a la empresa contratista, siempre que contenga los datos anteriormente enunciados.

2. La empresa contratista del servicio público deberá conservar en su domicilio fiscal, a disposición de los servicios de Inspección del Transporte Terrestre, el registro de los servicios realizados durante todo el año siguiente a aquel en que se hubieran realizado.

3. La obligación contenida en este artículo se extenderá tanto en relación con los vehículos adscritos al contrato de gestión de servicio público como con los no adscritos, propios o ajenos, que, por vía de refuerzo u otras causas, el titular de aquella utilice en la prestación del transporte regular de que se trate.

#### Artículo 5. *Documentación de la colaboración de otros transportistas en la realización de transportes regulares de uso general y especial.*

Cuando la empresa contratista de la gestión de un servicio público de transporte regular de viajeros de uso general o la empresa titular de una autorización de transporte público regular de viajeros de uso especial presten sus servicios mediante la colaboración de otro transportista, deberá llevarse a bordo de los vehículos aportados por éste, además del resto de los documentos señalados en esta Orden, un justificante expedido, sellado y firmado por dicha empresa 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 III de esta Orden, así como, en su caso, copia de la autorización de transporte regular de uso especial.

Por su parte, la empresa deberá conservar en su domicilio fiscal, a disposición de la Inspección del Transporte Terrestre, un duplicado del justificante a que se refiere el párrafo anterior, hasta el 31 de diciembre del año siguiente a aquel en que hubiera sido emitido.

#### Artículo 6. *Comprobación anual de los requisitos relativos a las empresas contratistas de la gestión de servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general.*

A efectos de comprobar la adecuada gestión de los servicios públicos de transporte regular de viajeros uso general, las empresas contratistas de esta clase de transportes habrán de aportar anualmente a la Dirección General de Transporte Terrestre, antes del 30 de septiembre de cada año, una auditoría externa contable y un informe de gestión referidos exclusivamente a la explotación del contrato de gestión del servicio público de que en cada caso se trate durante el anterior ejercicio económico, tanto si la empresa contratista es persona física como jurídica.

#### Artículo 7. *Comprobación trimestral de los datos de explotación de los contratos de gestión de servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general.*

1. Las empresas contratistas de la gestión de servicios públicos regulares de transporte de viajeros de uso general estarán obligados a facilitar trimestralmente a la Dirección General de Transporte Terrestre un resumen de los servicios prestados al amparo del contrato de gestión, con identificación de la misma según la nomenclatura utilizada por la citada Dirección General, en el que se contendrán los siguientes datos referidos separadamente a cada uno de los tráficos que la integran:

- a) Número total de viajeros desplazados.
- b) Volumen de tráfico total medido en viajeros/kilómetro.
- c) Volumen de tráfico total medido en vehículos/kilómetro.

- d) Volumen de tráfico servido mediante vehículos adscritos al contrato de gestión del servicio público de que se trate, medido en vehículos/kilómetro.
- e) Volumen de tráfico servido mediante vehículos propios no adscritos al contrato de gestión del servicio público de que se trate, medido en vehículos/kilómetro.
- f) Volumen de tráfico servido mediante la colaboración de otros transportistas, medido en vehículos/kilómetro.
- g) Recaudación total, Impuesto sobre el Valor Añadido incluido, obtenida por la empresa.

Idéntico resumen deberá facilitarse, asimismo, en relación con cada una de las rutas que integran el contrato.

Dichos resúmenes deberán ser remitidos al órgano competente antes del día 10 del segundo mes del trimestre siguiente al que el mismo hace referencia.

La documentación será presentada en formato electrónico, de imposible manipulación o televaciado de datos.

2. A los efectos de esta Orden, se considerará como un tráfico independiente el conjunto de circulaciones, en uno y otro sentido, que se efectúen entre dos localidades o núcleos de población diferenciados en que los servicios realicen parada para tomar y dejar viajeros. A los mismos efectos, se entenderá por ruta, el conjunto de expediciones que sirven idénticos tráficos.

3. Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos anteriores, la Dirección General de Transporte Terrestre podrá solicitar en cualquier momento a las empresas cuantos otros datos relativos a la explotación del servicio estime oportuno.

#### *Artículo 8. Distintivos de los vehículos de transporte público regular de uso general de viajeros por carretera.*

Los vehículos que realicen servicios correspondientes a servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general deberán encontrarse identificados al inicio y mientras realicen el servicio de que se trate, mediante un rótulo, ubicado en la parte frontal y legible desde el exterior, en el que se indique el origen y el destino de la expedición que ese vehículo realiza.

#### *Artículo 9. Facturación de los servicios de transporte discrecional y regular de uso especial por carretera.*

1. Sin perjuicio de lo que se dispone con carácter general en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación y demás normas reguladoras del deber de expedición y entrega de facturas por empresarios y profesionales, los transportistas, usuarios del transporte e intermediarios, organizadores y, en general, operadores de transportes estarán obligados a reflejar en todas las facturas que se emitan mutuamente en relación con cada uno de los contratos de transporte discrecional y regular de uso especial por carretera que celebren los elementos identificativos del servicio prestado del que son consecuencia.

Dichas facturas deberán incluir, en relación individualizada, cada uno de los servicios contenidos en las mismas, identificados por sus características singulares.

2. A tal efecto, se entenderá por elementos identificativos mínimos del servicio prestado, que, en todo caso, habrán de constar en las correspondientes facturas, los siguientes:

- a) Nombre o denominación social, número de identificación fiscal o código de identificación fiscal y domicilio de las partes intervinientes en el contrato.
  - b) Lugares de origen y destino de cada una de las expediciones incluidas en la factura.
  - c) Fecha de realización de cada una de las expediciones incluidas en la factura.
- Cuando mediante un único contrato se hubiera concertado la realización de un conjunto

de expediciones idénticas durante un cierto período de tiempo, bastará con que se indique el plazo a que la factura está referida y el número total de expediciones realizadas durante el mismo.

d) Matrícula del vehículo utilizado en la realización del transporte de cada una de las expediciones incluidas en la factura.

e) Precio de las expediciones de transporte incluidas en la factura.

3. Los transportistas, usuarios del transporte e intermediarios, organizadores y, en general, operadores de transportes estarán obligados a conservar las facturas que mutuamente se emitan como consecuencia de los contratos de transporte de viajeros que celebren entre sí al menos durante un año a disposición de la Inspección del Transporte Terrestre.

Artículo 10. *Recomendaciones en materia de seguridad en los transportes regulares y discrecionales de viajeros en autobús.*

1. Las empresas transportistas deberán arbitrar los medios necesarios para garantizar que los viajeros han tenido acceso a una información mínima suficiente sobre las más relevantes disposiciones de viaje y elementos con que cuenta el vehículo destinados a garantizar su seguridad, desde el momento en que acceden al vehículo o inmediatamente antes.

2. A tal efecto, dicha información, que podrá ser comunicada oralmente o a través de cualquier medio gráfico o audiovisual, deberá hacer referencia como mínimo a los siguientes extremos:

a) Localización de puertas, accesos y salidas de socorro, así como la forma más adecuada de utilizarlas.

b) Ubicación de extintores.

c) Utilización de cinturones de seguridad, cuando el vehículo cuente con ellos.

d) Existencia de botiquín de primeros auxilios.

e) Disposiciones sobre colocación de equipajes y bultos de mano.

f) Obligatoriedad de seguir las indicaciones del conductor y demás personal acreditado de la empresa relativas a higiene, seguridad y cumplimiento de las normas que les afectan por parte de los viajeros.

g) Principales recomendaciones a seguir en caso de emergencia.

Disposición adicional única. *Otras normas.*

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.

Disposición transitoria única. *Validez de libros de ruta y reclamaciones.*

Los libros de ruta y de reclamaciones editados con arreglo a las exigencias y precisiones contenidas en la Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera, que actualmente se encuentren en poder de las empresas, podrán continuar siendo utilizados hasta su cumplimentación definitiva.

Cualquier nuevo libro de ruta y de reclamaciones que se edite a partir de la entrada en vigor de esta Orden, deberá ajustarse a las características que ésta prevé.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada la Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.

Disposición final primera. *Ejecución y coordinación.*

El Director General de Transporte Terrestre adoptará las medidas necesarias para la ejecución de esta Orden, así como para establecer las reglas de coordinación que resulten necesarias para su aplicación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16.2 de la Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio, de Delegación de Facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en Relación con los Transportes por Carretera y por Cable.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 31 de mayo de 2013.–La Ministra de Fomento, Ana María Pastor Julián.

## ANEXO I

### MODELO OFICIAL DE LIBRO DE RUTA

(Tamaño mínimo 30 x 20 centímetros y capacidad mínima de 50 hojas correlativamente numeradas)

En la portada:

MINISTERIO DE FOMENTO  
Dirección General de Transporte Terrestre  
LIBRO DE RUTA

Matrícula del vehículo .....  
Empresa titular .....NIF/CIF .....  
Domicilio.....  
Autorización de transporte clase ..... Número .....

Al dorso de la portada:

Se transcribirá el contenido de las normas de cumplimentación del libro de ruta.

En la primera hoja:

Dirección General de Transporte Terrestre

### LIBRO DE RUTA

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

DILIGENCIA:

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

..... a ..... de ..... de 2.....

(Firma y sello del órgano que diligencia)

En la segunda y siguientes hojas:

Fecha	Origen	Destino	Tipo de servicio		Contratante
			Discrecional	Turístico	

## ANEXO II

### MODELO OFICIAL DE LIBRO DE RECLAMACIONES

(Tamaño mínimo 14 x 20 centímetros)

En la portada:

MINISTERIO DE FOMENTO  
Dirección General de Transporte Terrestre  
LIBRO DE RECLAMACIONES

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

Al dorso de la portada:

Se transcribirá el contenido de las reglas de utilización del libro u hojas de reclamaciones.

En la primera hoja:

Dirección General de Transporte Terrestre

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 .....  
Autorización de transporte clase ..... número.....

DILIGENCIA:

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

..... de ..... de 2....

(firma y sello de la Unidad Provincial de Transporte)

En la segunda y siguientes hojas:

Libro número .....

Hoja número.....

### Dirección General de Transporte Terrestre

Nombre y apellidos del reclamante .....

Documento nacional de identidad .....

Domicilio, calle o plaza .....

Municipio ..... Provincia ..... Código Postal.....

Teléfono .....

Trayecto Realizado .....

Motivo de la reclamación.....

.....

.....

.....

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero de la entidad titular de este libro de reclamaciones (razón social de la empresa .....), el responsable del fichero es (persona u órgano encargado del fichero y datos de contacto .....). El interesado autoriza la cesión de los datos personales al órgano de la Administración Pública que sea competente para la resolución de esta reclamación. Sin perjuicio de lo anterior, estos datos no se cederán sin su consentimiento, salvo en los supuestos previstos en la Ley. Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrá interponerlos ante el responsable del fichero. Todo ello se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.”

(fecha y firma)

## ANEXO III

### MODELO OFICIAL DE JUSTIFICANTE DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS REGULARES DE VIAJEROS DE USÓ GENERAL O ESPECIAL EN CONCEPTO DE COLABORACIÓN

En ....., a ..... de ..... de 2.....

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 empresa contratista del servicio público de transporte regular de  
viajeros de uso general <sup>(1)</sup> o empresa titular de la autorización de transporte público  
regular de viajeros de uso especial <sup>(1)</sup> .....  
.....  
entre ..... y.....

#### DECLARA:

Que el vehículo con matrícula ....., amparado en la autorización de transporte de  
la clase VD número ..... de la titularidad de la Empresa .....  
realiza el servicio entre <sup>(2)</sup> ..... y ..... con  
salida a las ..... horas del día ..... de ..... de 2..... 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)

<sup>(1)</sup> Táchese lo que no proceda, e indique el número de VAC que en su caso corresponda.

<sup>(2)</sup> Especifíquese la ruta y expedición correspondientes.