



Reglament del servei dels transports col·lectius urbans de Palma

BOIB 14 de dia 27 de gener de 2007 (pàgs: 201-215)
en vigor a partir del 8-feb-2007



Í N D E X

Títol I. Disposicions generals

Article 1. Objecte i natura

Article 2. Àmbit d'aplicació

Títol II. Del transport regular urbà

Capítol I. Organització

Article 3. Estructura de la xarxa del servei i regulació

Article 4. Formes de gestió i interès públic

Secció 1a. Calendari, expedicions i horari

Article 5. Itinerari

Article 6. Expedicions

Article 7. Horari i formes de determinació

Secció 2a. Itineraris i línies

Article 8. Natura. Establiment, ampliació i modificació

Secció 3a. Parades

Article 9. Natura, determinació, senyalització i instal·lacions

Secció 4a. Tarifes

Article 10. Natura, aprovació i publicació. Validesa, formes de pagament i transport gratuït

Article 11. Pagament del bitllet

Secció 5a. Títols de transport

Article 12. Natura, validesa, utilització i cancel·lació

Article 13. Classes

Article 14. Canvi, ús fraudulent i retirada dels títols multiviatge

Article 15. Publicitat

Capítol II. Dels vehicles

Article 16. Normes generals

Article 17. Condicions de prestació del servei

Article 18. Rètols i distintius

Article 19. Seients i persones amb mobilitat reduïda

Capítol III. Dels conductors

Secció 1a. Normes generals

Article 20. Autoritzacions i condicions per a la conducció

Secció 2a. De les obligacions dels conductors relatives a la conducció

Article 21. Deures bàsics

Article 22. Prohibicions

Secció 3a. De les obligacions dels conductors relatives al servei

Article 23. Deures respecte del servei. Responsabilitat pel seu incompliment

Títol III. Drets i obligacions dels usuaris

Capítol I. Drets dels viatgers

Article 24. Normes generals

Capítol II. Obligacions dels viatgers

Article 25. Deures bàsics

Article 26. Prohibicions

Capítol III. Condicions generals d'utilització del servei

Article 27. Normes generals

Títol IV. De les obligacions de l'entitat que presti el servei

Capítol I. De la prestació del servei

Article 28. Condicions

Article 29. Béns afectes

Article 30. Reintegrament de l'import del viatge o devolució equitativa del preu total o parcial del servei

Capítol II. De la informació a l'usuari

Article 31. Normes sobre el servei i ús d'aquest

Capítol III. Del tracte a l'usuari

Article 32. Tracte correcte

Article 33. Conductes infractores i sancions

Capítol IV. Dels accidents

Article 34. Normes generals

Article 35. Obligacions dels conductors

Article 36. Obligacions dels lesionats o altres usuaris

Article 37. Indemnització

Article 38. Responsabilitat

Article 39. Condicions per al rescabament de danys i perjudicis

Capítol V. De les assegurances

Article 40. Obligació d'assegurar

Capítol VI. De les reclamacions

Article 41. Normes generals

Article 42. Condicions i termini per reclamar

Capítol VII.- Dels objectes perduts

Article 43. Troballa i devolució

Títol V. De les infraccions i sancions

Article 44. Regla general

Article 45. Infraccions

Article 46. Qualificació

Article 47. Incompliment d'obligacions que afecten usuaris

Article 48. Sancions

Article 49. Procediment

Article 50. Vigilància i inspecció

Article 51. Prescripció

Disposició final

Disposició derogatòria

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

El transport col·lectiu urbà de viatgers és un dels serveis que s'han de prestar obligatòriament als municipis amb població superior a 50.000 habitants, com és el cas de Palma.

La regulació legal d'aquest tipus de transport estava continguda als articles 113 a 118 de la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres, els preceptes dels quals varen ser declarats nuls per sentència del Tribunal Constitucional núm. 118/1996, de 27 de juny, perquè el legislador estatal no tenia competència en la matèria en haver-la assumida de forma exclusiva les comunitats autònomes.

La falta de regulació autonòmica, juntament amb el principi d'autonomia municipal constitucionalment reconegut, va determinar que el Ple de l'Ajuntament aprovàs definitivament dia 30 d'octubre de 2003 un Reglament de drets i obligacions dels usuaris, que va ser publicat al BOIB núm. 161, de 20 de novembre de 2003.

L'esmentat Reglament, si bé conté una enumeració bastant exhaustiva dels drets i obligacions, està concebut i dirigit per regular el servei sota la forma de gestió elegida i actualment vigent, que es du a terme mitjançant la creació d'una societat mercantil local, aleshores l'Empresa Municipal de Transports Urbans de Palma, SA, circumstància que ha palesat que redueix considerablement l'aplicació de la norma, que se circumscriu de forma massa detallada a la forma de gestió per oblidar-se inconscientment del servei en si i, per tant, restringeix la matèria que ha de ser objecte de regulació, ja que aquesta ha de ser molt més àmplia.

El text del Reglament, l'estructura del qual, a més del que s'ha dit, presenta alguns defectes que dificulten en gran mesura la localització de les matèries objecte d'aquest, que apareixen disperses i sense la necessària connexió, determina que sigui necessari articular i vertebrar de nou l'esmentat text de forma més sistemàtica.

L'experiència recollida des de la seva vigència, que ha evidenciat la incongruència d'algunes prescripcions en veure's aquestes completament superades per la realitat social –cas dels telèfons mòbils–, de la qual inicialment ja es va apartar fent prevaler situacions majoritàries en detriment d'altres usuaris menys afavorits –cas dels invidents i els seus cans pigall–, a més que algunes no són operatives per haver-se deixat la seva aplicació a les mans de la societat mercantil, mancada de mitjans tendents a tal fi, aconsella la necessària reforma, que situï el plantejament en el seu verdader context, i introdueixi les precisions i els aclariments necessaris, distanciant-se de la prolixa casuística pròpia de la gestió, per centrar-se en l'escrupolosa regulació del servei i deixar el desenvolupament d'altres qüestions pròpies d'aquella, com el tema dels títols de transport vigents en cada moment per a la disposició que els aprovi, que és el lloc que correspon.

D'altra banda, l'entrada en vigor de la Llei 29/2003, de 8 d'octubre, que modifica parcialment la Llei d'ordenació dels transports terrestres i, en concret, el seu títol V, sobre règim sancionador, juntament amb la vigència de la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local, que es coneix com de grans ciutats, i ha suposat una nova organització de l'Ajuntament que ha aprovat a aquest efecte les normes orgàniques necessàries

per adaptar-s'hi, reincidenten en la necessitat d'adaptar també la norma reglamentària que ens ocupa.

Dins d'aquesta nova organització de l'Ajuntament, el Reglament orgànic del Ple, en el seu títol VIII, estableix la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, i és el Defensor de la Ciutadania l'òrgan competent per rebre i tramitar els suggeriments i les reclamacions relatius als serveis prestats, dels quals ha de trametre còpia a la Comissió, juntament amb la resposta que se'ls doni.

Per tant, les reclamacions que els ciutadans presentin quant al servei de transport s'han d'encarrilar a través de l'Oficina del Defensor del Poble.

Altres qüestions, com l'adequada protecció dels usuaris i l'ús i circulació dels vehicles, apareixen en altres disposicions de rang superior que el Reglament no pot contradir, però s'ha considerat oportú establir unes precisions concretes que complementen aquelles quant al servei, com l'obligació d'avís al conductor que no s'adoni de les lesions que pugui sofrir algun viatger partint de l'experiència per raó de situacions conflictives, que encara que ja venia configurada –com també la d'acreditar la seva condició d'usuari– convé apropar a l'usuari.

Finalment, i atès que l'Administració no ha elaborat encara el catàleg dels drets i els deures dels usuaris del transport, la qual cosa s'ha de determinar mitjançant l'establiment de les condicions generals d'utilització del servei i de les obligacions que s'hi relacionen, finalitat que certament complia amb escriu l'anterior Reglament, encara que com s'ha dit en forma no molt sistematitzada, sembla convenient ara establir aquestes condicions generals d'utilització, a la qual cosa el present dedica un capítol –el III– dins del títol III, encara que sigui per remissió a totes les normes contingudes al títol i a d'altres que es contenen en altres llocs, per evitar inútils repeticions.

I així mateix es destaca el tracte a l'usuari, que es considera essencial, i a ell es dedica també específicament el capítol III del títol IV.

TÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

Article 1r. Objecte i naturalesa

1. El Servei de Transport terrestre Col·lectiu Urbà de Viatgers al municipi de Palma al qual es refereixen les disposicions d'aquest Reglament, previst per atendre les necessitats de desplaçament dels ciutadans als art. 4.1.a, 25.2.II i 26.1.d de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases del règim local, és el que es presta amb caràcter obligatori amb vehicles automòbils o altres mitjans de locomoció de tracció pròpia amb capacitat superior a 9 places, incloent-hi la del conductor, especialment concebuts, construïts i condicionats per al transport de persones, a l'emplaçament i amb el nombre de places que estiguin autoritzats, tant d'assegut com de dret.

2. D'acord amb la seva natura, l'esmentat servei és de caràcter públic i es du a terme mitjançant retribució econòmica.

3. El servei públic de transport que es presti, tant en línia ordinària com especial, està destinat a tota persona que aboni el preu del títol de transport, compleixi les disposicions vigents i compti amb els requisits que aquestes exigeixen, sense altra excepció o limitació que les condicions i les obligacions que la legislació vigent en la matèria o el present Reglament assenyalin.

Article 2n. Àmbit d'aplicació

1. El present Reglament és d'aplicació tant al transport públic regular de viatgers, permanent o d'ús general, dedicat a realitzar els desplaçaments de les persones per l'interior del terme municipal dins itineraris preestablerts i amb subjecció a calendaris i horaris prefixats, atenent necessitats de caràcter estable, com al transport temporal que atingui trànsits excepcionals o conjunturals de durada limitada, encara que es repeteixin periòdicament.

2. També és d'aplicació a qualssevol altres serveis i diferents tipus específics de transport públic de viatgers que es prestin amb els vehicles a què es refereix aquest Reglament, a l'interior del terme municipal, i que estiguin subjectes a la competència de l'Ajuntament.

TÍTOL II DEL TRANSPORT REGULAR URBÀ

CAPÍTOL I ORGANITZACIÓ

Article 3r. Estructura de la xarxa del servei i regulació

1. L'estructura de la xarxa de transport col·lectiu al terme municipal de Palma, destinada a cobrir mitjançant les línies corresponents tots els possibles desplaçaments dels ciutadans al territori, bé sigui d'un nucli a l'altre o a través de transbordament, ha de respondre en tot moment, amb els estudis tècnics previs corresponents, a la demanda dels ciutadans i usuaris, recursos tècnics i econòmics disponibles i criteris de mobilitat i socials que l'Ajuntament determini.

2. L'Ajuntament ha de procurar, en la mesura que l'estructura urbana i l'ordenació de la circulació ho permeti, que el servei discorri en les millors condicions de circulació, i ha d'habilitar, allà on es faci necessari, bandes de circulació reservada o carrils bus, llocs de parada, enllaç mitjançant transbordament, preferències de pas circulatòries, etc., tot això en benefici de l'interès públic.

3. A la xarxa de línies i recorreguts regulars de competència municipal, i a les de nova instal·lació, ampliació o transformació, el Servei de Transport Urbà Col·lectiu de Viatgers de Palma es regeix pel Reglament orgànic del govern i de l'administració de l'Ajuntament de Palma.

Article 4t. Formes de gestió i interès públic

1. El servei públic de transport pot gestionar-se en forma directa o indirecta.

2. Dins de la primera opció, el servei pot ser gestionat pel mateix Ajuntament, organisme autònom local, entitat pública empresarial local o societat mercantil local, el capital de la qual pertanyi íntegrament a l'Ajuntament de Palma o a un ens públic d'aquest.

3. En la segona opció, mitjançant les diverses formes previstes per al contracte de gestió de serveis públics a la Llei de contractes de les administracions públiques.

4. La prestació del servei s'ha d'ajustar, en cada moment, a l'interès públic, que s'ha de plasmar als projectes tècnics i de mobilitat prèviament aprovats per l'Ajuntament.

5. L'esmentada prestació s'ha de realitzar en les condicions establertes per l'Ajuntament de Palma, o en les que en el futur s'estableixin.

Secció 1a

Calendari, expedicions i horari

Article 5è. Calendari

El servei de transport regular es presta tots els dies de l'any.

Article 6è. Expedicions

1. Les expedicions són el conjunt de circulacions independents amb horari diferenciat realitzades a les vies urbanes de l'itinerari de cada línia comunicades pel servei.
2. El seu nombre, d'acord amb la freqüència de pas que s'estimi necessària per a l'adequada prestació del servei, en funció de la demanda actual i potencial de transport existent i la disponibilitat de mitjans materials, serà aprovat per l'Ajuntament, a proposta de l'entitat que presti el servei.

Article 7è. Horari i formes de determinació

1. L'horari, expressat en hores i minuts, ha de quedar determinat per les hores d'arribada i sortida assenyalades per a les diverses expedicions a cadascun dels punts de parada fixa a l'itinerari de cada línia.
2. També poden determinar-se l'horari d'inici i el d'acabament del servei de cada línia, amb indicació a cada punt de parada de la freqüència en minuts de les successives expedicions.

Secció 2a

Itineraris i línies

Article 8è. Naturalesa. Establiment, ampliació i modificació

1. Els itineraris són els carrers o vies urbanes per les quals discorre el servei de cada línia, i als quals es realitza el trànsit entre les diferents zones o nuclis de població.
2. L'Ajuntament, quan ho consideri necessari, pot establir una nova línia de transport a determinades zones o nuclis urbans, i encomanar la gestió i l'explotació del servei perquè aquest es presti segons la forma de gestió elegida.
3. Les ampliacions, transformacions o substitucions d'itineraris que resultin necessàries o convenients per a una millor prestació del servei, amb la prèvia audiència a les associacions d'usuaris i de veïns, han de ser acordades per l'Ajuntament.
4. Les línies objecte de la prestació del servei poden ser alterades en el seu traçat i aturades per raons d'interès públic, necessitats de trànsit, canvi de sentit circulatori, millores del servei, etc., al corresponent acord municipal. Les modificacions per causes de força major poden ser aplicades

directament per l'entitat que presti el servei, assegurant en tot cas una adequada informació als usuaris sobre aquestes modificacions, i les seves causes i duració prevista.

5. Els ciutadans, de manera individual o a través de les associacions d'usuaris i de veïns existents, poden promoure o suggerir l'acord d'establiment de nous serveis, o la modificació de l'estructura de la xarxa de transport, mitjançant sol·licitud que presentin a aquest efecte al Registre General de l'Ajuntament, en la qual figurin les dades essencials del servei que es proposi o que es pretengui modificar, i de la demanda potencial o circumstància social que ho justifiqui, amb descripció detallada dels trànsits per realitzar i plànol dels itineraris previstos, amb els punts de parada que es necessitin.

6. Quan existeixin raons objectives i d'interès públic, s'ha de donar lloc a la tramitació per a la seva implantació, amb la valoració tècnica i econòmica prèvia de la sol·licitud, amb els informes precisos que se sol·licitin, i resolent l'Ajuntament sobre la seva procedència.

Secció 3a

Parades

Article 9è. Natura, determinació, senyalització i instal·lacions

1. Els punts fixos de parada obligatòria per agafar i deixar viatgers ubicats a l'itinerari geogràfic definit per les vies urbanes per les quals discorre el servei, i entre els quals es realitza el transport de les persones que es desplacen d'un a l'altre per utilitzar l'esmentada comunicació, són els que per a cada línia estiguin determinats o es puguin fixar.

2. Les parades són els llocs de les vies i terrenys públics aptes per a la circulació, destinats a la immobilització dels vehicles per agafar o deixar persones, o per estacionar-hi.

3. L'Ajuntament ha d'autoritzar la determinació de les parades que s'hagin de fer, així com la modificació de les existents. Les parades han d'estar delimitades i senyalitzades mitjançant pals indicadors numerats i amb denominació característica referida al lloc quan sigui possible.

4. Les parades poden disposar d'instal·lacions fixes que serveixin de refugi als usuaris, i s'ha de procurar unificació de disseny, que ha de ser sotmès a l'aprovació de l'Ajuntament; aquestes senyalitzacions i instal·lacions han de complir les altres disposicions, de caràcter general, o municipals que les afectin, sense perjudici del dret de l'entitat que presti el servei d'acord amb la forma de gestió elegida a utilitzar els béns de domini públic que siguin necessaris, amb subjecció a allò disposat en les normes d'aplicació.

5. Els indicadors de parades, marquesines i de similars poden anar proveïts de plafons publicitaris que serveixin també d'informació a l'usuari i millorin el servei.

6. Els vehicles amb què es realitzi el servei s'han de detenir a les parades que no siguin origen i final de trajecte o tècniques per regularitzar horaris, només si els usuaris, pitjant el dispositiu lluminós d'anunci corresponent així ho hagin sol·licitat per baixar; i també si el conductor observa que les persones situades als punts de parada efectuen espera per pujar i agafar el servei.

7. Els vehicles no poden detenir-se fora de les parades, llevat d'impossibilitat material de fer-ho en aquestes.

8. Com a regla general, la totalitat dels viatgers ha d'abandonar els vehicles a la parada final del trajecte, llevat que es tracti de línies circulars, a les quals l'usuari que accedeixi al servei agafa el vehicle en una parada determinada, en què conserva el dret a circular fins a aquesta en el següent trajecte. En conseqüència, en els altres casos, els viatgers que desitgin continuar el trajecte han de baixar del vehicle i esperar torn per tornar-hi accedir com si ho fessin, a tots els efectes, per primera vegada. Amb l'excepció dels trajectes que als seus recorreguts d'anada i tornada tinguin itineraris més extensos en un sentit que en l'altra, o distints o no exactament coincidents a les proximitats del seu terme, en què els viatgers no hagin d'abandonar el vehicle a la parada de final de línia o regulació horària si, en accedir-hi en una parada que estigui a prop, fan saber al conductor mentre abonen o cancel·len l'import del viatge la seva intenció de prosseguir-lo fins a una parada situada a l'itinerari no cobert al recorregut de tornada, o a l'itinerari invers.

Secció 4a

Tarifes

Article 10. Natura, aprovació i publicació. Validesa, formes de pagament i transport gratuït

1. Les tarifes reglamentàries que s'estableixin per a la utilització de servei, que es perceben del públic usuari amb el caràcter de preu o gràcies als serveis, han d'estar aprovades pels organismes competents, amb l'acord previ de l'Ajuntament.

2. L'Ajuntament de Palma pot subvencionar el preu de la tarifa segons circumstàncies personals de determinats usuaris, associant la subvenció a determinats mitjans de pagament que requereixin validació i incorporin un perfil que l'Ajuntament atorgui per raó d'aquelles circumstàncies.

3. Les tarifes i les seves revisions, per poder ser aplicades, han de ser anunciades prèviament al públic mitjançant la seva inserció al BOIB i en la forma establerta en aquest Reglament.

4. No són vàlides altres tarifes més que les oficialment establertes segons els apartats precedents, l'import de les quals ha de ser abonat pels usuaris sense altres excepcions que les expressament consignades a la mateixa disposició que les aprovi, o al present Reglament.

5. Poden variar les formes d'abonar l'import del viatge, adaptant-se a les futures evolucions dels sistemes de pagament, salvaguardant sempre el dret a l'abonament en metàl·lic quan es tracta d'un únic viatge.

6. El preu del transport inclou el pagament de la prima de l'assegurança obligatòria de viatgers, que queda incorporada a aquell; i, igualment, s'inclou al preu aquella part d'aquest que correspon a l'aplicació de l'impost sobre el valor afegit.

7. Malgrat l'anterior, tenen accés gratuït:

a. Els al·lots fins a quatre anys, sempre que viatgin acompanyats d'una persona major en possessió del seu títol de transport corresponent.

b. En supòsit de divergència sobre l'edat del menor, preval *in situ* el criteri del conductor, sense perjudici de la devolució de l'import del viatge, una vegada acreditada convenientment aquella circumstància.

8. És gratuït el desplaçament dels menors residents des que compleixin cinc anys fins als vuit, sempre que utilitzin per als seus desplaçaments el títol corresponent.

9. A més, són títols gratuïts:

a. Els que l'Ajuntament de Palma estableixi per raó de circumstàncies personals.

b. En tot cas, les persones amb dret a viatge gratuït tenen obligació de mostrar el títol de viatge acreditatiu corresponent.

10. Respecte de l'exempció del pagament, se segueix criteri restrictiu i és competència de l'Ajuntament qualsevol concessió que alteri les normes establertes al present Reglament.

Article 11. Pagament del bitllet

1. L'import econòmic del transport corresponent a un únic viatge s'ha de fer efectiu en accedir al vehicle, i s'ha de lliurar el corresponent títol de transport.

2. L'import econòmic del transport corresponent a un únic viatge s'ha d'abonar amb moneda de curs legal, sense deteriorament que la invalidi, conformement a les normes reguladores del poder alliberador de la moneda, en els termes de l'article setè de la Llei 10/1975 i les normes d'actualització o desenvolupament d'aquest, i en qualsevol cas amb moneda que no superi els 10 euros.

3. El títol de transport que concedeix de dret al viatge s'ha de conservar en perfectes condicions fins al final del trajecte.

4. Si algun viatger no compta amb el bitllet i no abona al moment el recàrrec extraordinari establert, ha d'abandonar l'autobús com a màxim a la parada següent, sense perjudici de la responsabilitat en què hagi incorregut.

Secció 5a

Títols de transport

Article 12. Naturalesa, validesa, utilització i cancel·lació

1. Són títols de transport els documents de què es proveeix els usuaris que contracten el servei per plaça amb pagament individual, i que els habilita per al desplaçament en el mitjà de transport i els confereix protecció davant els riscos que aquest pot suposar, fins i tot en el cas d'un correcte ús.
2. Són títols vàlids els que en cada moment hagin estat aprovats per l'Ajuntament en matèria de transport urbà segons la normativa que sigui d'aplicació, i figurin en el corresponent quadre tarifari.
3. Els títols de transport han de ser com a regla general d'utilització personal, i poden ser de pagament o gratuïts.
4. Els títols que requereixin la cancel·lació o la validació mecànica o magnètica no són eficaços sense que aquestes es duguin a terme.
5. Les màquines cancel·ladores de títols multiviatge han d'estar normalitzades i situades sempre al mateix lloc del vehicle.

Article 13. Classes

El títol valedor per a un sol trajecte, o univiatge, es denomina bitllet; s'entén per títol multiviatge el document o la targeta d'abonament valedor, en un mateix o en diferents trajectes, per a un nombre limitat de viatges, o per a un determinat període de temps amb o sense límit en el nombre de viatges o desplaçaments.

Article 14. Canvi, ús fraudulent i retirada dels títols multiviatge

1. Els títols de transport adquirits pels usuaris que no puguin ser utilitzats degudament per causes que no resultin imputables a incompliment per part d'aquests de l'obligació de no fer malbé el títol de transport poden ser canviats. En aquests supòsits de canvi, llevat que el seu deteriorament sigui de forma evident i sens dubte imputable a la persona interessada, si és possible, es proporcionarà als usuaris, en lloc del deteriorat, un nou títol que els faciliti la mateixa quantitat de viatges pendents de cancel·lació dins el termini de vigència, la qual cosa no dóna dret a cap tipus de devolució o reclamació.
2. Els viatgers que adquireixin un títol multiviatge després de ser informats de l'existència d'alguna suspensió o incidència al servei imputable a l'entitat que el presti no tenen dret al canvi dels seus títols de transport per aquestes circumstàncies.

3. Els títols de transport usats fraudulentament o incorrectament no donen dret a realitzar el desplaçament ni a cap tipus de devolució o reclamació, i la persona interessada, sense perjudici de la responsabilitat en què hagi incorregut i que conformement al número següent li sigui retirat el títol, ha d'abonar el recàrrec extraordinari establert si vol continuar viatge. En cas de negativa de l'usuari a identificar-se convenientment, si aquest utilitza un títol multiviatge que concedeixi bonificacions per circumstàncies personals, a més de retirar-li el títol fins que se n'aconsegueixi la identificació i se'n comprovi el correcte ús, se li pot demanar que abandoni l'autobús a la parada següent.

4. Els títols de transport poden ser retirats quan s'hagi exhaurit la seva capacitat com a títol i es pretengui reutilitzar-los, quan siguin utilitzats de forma incorrecta o fraudulenta, així com quan hagi caducat el seu termini de vigència, per canvi de tarifes o per qualsevol altra circumstància que afecti la seva normal utilització. L'adopció d'aquesta mesura, sense perjudici de les que corresponguin respecte del desplaçament en concret en el qual la situació es detecti, s'ha de comunicar a la persona afectada per escrit, perquè pugui exercir qualsevol acció que consideri pertinent.

Article 15. Publicitat

En el cas en què els títols incorporin publicitat, que ha de respectar les normes vigents en la matèria, l'Ajuntament o l'entitat que gestioni el servei no en responen en cap cas ni estan obligats en virtut de la publicitat aliena incorporada al títol de transport.

CAPÍTOL II DELS VEHICLES

Article 16. Normes generals

1. Els vehicles amb què es realitzi l'activitat de transport regulada al present Reglament abans descrits i que estiguin matriculats i habilitats per circular i amb la darrera inspecció tècnica periòdica vigent han d'estar proveïts de les corresponents autoritzacions administratives atorgades a l'entitat titular de l'activitat que habilitin per a la realització del servei sense limitació específica de termini de validesa, però condicionada al seu visat en els períodes que s'estableixin, i que s'han de documentar a través de l'expedició de les corresponents targetes de transport.

2. L'atorgament dels títols habilitants correspon a l'Ajuntament.

Això no obstant, es pot realitzar transport en sòl urbà a l'empara de les autoritzacions de transport interurbà atorgades per la Comunitat Autònoma, perquè el seu àmbit comprèn el del municipi de Palma.

3. Els vehicles afectes al servei, els seus equips i els seus recanvis i accessoris han de ser models degudament homologats d'acord amb les prescripcions sobre transport de persones que continguin els reglaments internacionals ratificats per Espanya i, en tot cas, a les de la Unió Europea.

4. Els vehicles han de complir les directrius de nivell de qualitat, seguretat, comoditat (aire condicionat, calefacció, etc) i normalització d'elements i components que estableixi l'Ajuntament, així com les necessitats del servei i dels usuaris.

5. El terra ha de ser antillenegadís, i les barres o agafadors han de ser continus al llarg de tot el vehicle.

6. Es donarà compliment a les normes europees anticontaminants en vigor.

Article 17. Condicions de prestació del servei

1. Els vehicles autoritzats per circular perquè les seves característiques s'ajusten a les prescripcions tècniques tan sols poden prestar servei en les degudes condicions de sanitat, netedat i perfecte estat de funcionament en totes les seves parts i peces que garanteixin la seguretat, tenint vigents les inspeccions tècniques periòdiques.

2. L'estat de conservació tècnica ha de ser el normal d'una correcta explotació i escrupolós en aquells elements del vehicle que puguin afectar la seguretat dels viatgers i transeünts.

3. La neteja, tant exterior com interior, de la qual els vehicles han de ser objecte periòdicament per complir el que es disposa en aquest article, ha de ser acurada; s'entén per aquesta la que exigeix el respecte als usuaris.

4. De la mateixa manera, s'han de desinfectar i desinsectar els vehicles, en els terminis establerts per la normativa vigent.

Article 18. Rètols i distintius

Els vehicles, a més del que preceptua el Reglament, han de dur en lloc ben visible, com a mínim, els avisos indicatius següents:

1. A l'exterior:
 - a. Número d'ordre de la unitat o número de vehicle.
 - b. Número de línia en la qual presta el servei, tant a la part davantera com posterior del vehicle, així com al lateral dret de la seva marxa.
 - c. Rètol que indiqui origen i destinació a la part superior davantera del vehicle.
 - d. Els rètols i els distintius exigits per la normativa de transports.
 - e. Senyals de limitació de velocitat, si s'escau.

2. A l'interior, i en plaques col·locades a aquest efecte:
 - a. El nombre de places autoritzades, sense comptar com a persones transportades els menors de dos anys a cura d'un adult.
 - b. Prohibició de fumar.
 - c. Resum dels drets i les obligacions dels usuaris.
 - d. Tarifes vigents.
 - e. Ubicació de les places destinades a persones amb mobilitat reduïda.

Article 19. Seients i persones amb mobilitat reduïda

1. Els seients del vehicle, en el nombre i les dimensions que determini la targeta d'inspecció tècnica i que consti a la placa sobre capacitat fixada a l'interior del vehicle són ocupats lliurement pels qui hi accedeixin primer, sense reserves ni preferències, llevat dels expressament reservats a persones amb mobilitat reduïda. En nom del civisme i de la bona educació, els usuaris han de cedir els seients a les persones que més els puguin necessitar (persones de la tercera edat, dones embarassades o persones que duguin en braços lactants).

2. S'entén per persona amb mobilitat reduïda la que té una disminució que temporalment o permanent li impedeixi o dificulta el desplaçament.

A aquest efecte, tenen la consideració de persones amb mobilitat reduïda: els minusvàlids, i, en general, totes les que per les seves circumstàncies personals tinguin dificultats per viatjar dretes.

3. Els usuaris no poden exigir en cap cas viatjar asseguts ni reservar els seients.

CAPÍTOL III DELS CONDUCTORS

Secció 1a Normes generals

Article 20. Autoritzacions i condicions per a la conducció

1. Les persones que, en cada moment, per manejar el mecanisme de direcció o anar al comandament dels vehicles, realitzin la seva conducció amb autorització de l'entitat que presti el servei han de comptar, així mateix, amb la pertinent autorització administrativa que els hi habiliti.

2. Per conduir vehicles destinats al transport de persones no poden haver ingerit ni ingerir begudes alcohòliques en cap taxa, ni incorporar al seu organisme drogues tòxiques o estupefaents, psicotròpics, estimulants o altres substàncies anàlogues; tampoc no poden circular sota els efectes de medicaments o altres substàncies que alterin l'estat físic o mental apropiat per fer-ho, ni fumar als vehicles.

Secció 2a De les obligacions dels conductors relatives a conducció

Article 21. Deures bàsics

Els conductors estan obligats a:

1. Abstenir-se de realitzar cap acte que els distregui durant la marxa.
2. Vetllar durant aquesta, i especialment a les pujades i baixades de viatgers, per la seguretat d'aquests.
3. Tenir cura de mantenir la posició adequada a la conducció, mantenint la seva pròpia llibertat de moviments, el camp necessari de visió i l'atenció permanent, i que la mantingui la resta dels passatgers per garantir la seva seguretat.
4. Efectuar les aturades i arrancades sense sotracs ni moviments bruscs.
5. Conduir amb la professionalitat, diligència i precaució necessàries per evitar tot dany, propi o aliè, tenint cura de no posar en perill els altres ocupants del vehicle i la resta dels usuaris de la via.
6. Detenir el vehicle a les parades al més a prop possible de les voreres, usant, quan existeixin, les dàrsenes habilitades a l'efecte; es prohibeix obrir les portes fora de les parades.
7. Estar en tot moment en condicions de controlar el vehicle.

8. Complir escrupolosament tots i cadascun dels preceptes del Reial decret legislatiu 339/1990, que va aprovar el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, del seu Reglament general i del Codi de la circulació, així com també de l'Ordenança municipal de Circulació, i respondre de les infraccions que es derivin del seu compliment inexacte.

Article 22. Prohibicions

Conseqüentment als esmentats deures, es prohibeix als conductors:

1. Conduir de manera negligent o temerària.
2. Dur obertes les portes del vehicle i obrir-les abans de la seva completa immobilització, així com arrancar amb les portes obertes o desconnectar el dispositiu de bloqueig del vehicle si les portes romanen obertes.

Secció 3a

De les obligacions dels conductors relatives al servei

Article 23. Deures respecte del servei. Responsabilitat pel seu incompliment

1. Els conductors estan obligats a:

- a. Percebre l'import de la tarifa establert per al servei, i tornar, si s'escau, el canvi; expedir el títol de transport, o demanar al viatger la seva cancel·lació i identificació, si s'escau, i lliurar la recaptació diària, emplenant els documents preceptius.
- b. Prohibir l'entrada als vehicles i ordenar la seva sortida als viatgers que incompleixin els preceptes establerts com a condicions generals d'utilització dels vehicles, i denunciar els infractors a qualsevol agent de l'autoritat, en cas de resistència o desobediència.
- c. Donar les ordres i instruccions necessàries sobre el servei i les condicions de la seva utilització, fent complir als viatgers les seves obligacions i altres normes i disposicions que els incumbeixen, en especial referents a la seva seguretat.
- d. Vetlar durant la marxa, i especialment a les pujades i baixades de viatgers, per la seguretat d'aquests.
- e. Detenir-se a les parades durant l'espai de temps indispensable en què els viatgers pugin al vehicle o en baixin.
- f. Tractar els usuaris amb educació i respecte, dispensant-los, en tot moment, un tracte correcte, i facilitar-los tota la informació sobre el servei que necessitin, sempre que no

entorpeixin el normal desenvolupament d'aquest. Si s'escau, els remetrà a les oficines de l'entitat que desenvolupi l'activitat.

g. Anar uniformats d'acord amb les normes que sobre això es dictin o estiguin establertes, si s'escau, al conveni col·lectiu vigent en cada moment.

h. Dur la targeta identificativa al lloc corresponent i facilitar la seva identitat o número d'identificació personal als usuaris que els ho demanin.

i. Adoptar les mesures necessàries previstes al capítol VII del títol IV en cas que, encara conduint amb la diligència requerida, es vegin implicats en un accident de circulació.

j. Tractar amb la major cura i diligència exigibles el vehicle que se'ls encomani per conduir, evitant perjudicar els interessos del seu titular durant la conducció.

k. Respondre dels danys i perjudicis al patrimoni d'aquest que es produeixin per actes temeraris o imprudents, independentment de la seva gravetat.

2. Sense perjudici de les sancions per fets de circulació constitutius d'infracció de què siguin responsables i que els siguin imposades pels organismes competents, els conductors que reiteradament infringeixin les normes de circulació o incorrin en infraccions que suposin perill per als viatgers o la resta d'usuaris de les vies, a més de la responsabilitat que els correspongui d'acord amb el que disposa aquest Reglament seran objecte del corresponent expedient disciplinari.

TÍTOL III DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS

CAPÍTOL I DRETS DELS VIATGERS

Article 24. Normes generals

1. Els usuaris, com a destinataris del servei de transport, són titulars dels drets establerts per totes i cadascuna de les disposicions vigents dictades amb caràcter general en matèria de transports, i específicament dels establerts en aquest títol, així com dels que resulten de la resta de disposicions d'aquest Reglament.

2. En essència, totes les persones que ho desitgin seran admeses per a la utilització del servei, sempre que es compleixin les següents condicions:

a. Que no se sobrepassin les places ofertes.

b. Que s'aboni el preu establert per al servei, i se'ls expedeixi a bord del vehicle el títol de transport, si aquest és un bitllet univiatge; o es dugui i cancel·li el corresponent títol; es pot elegir lliurement entre els diferents títols de transport vàlids en cada moment, i conformement a les tarifes vigents.

c. Que es compleixin les condicions mínimes de sanitat, salubritat i higiene necessàries per evitar qualsevol risc o incomoditat per a la resta d'usuaris.

d. Que no s'alterin les normes elementals d'educació i convivència.

3. Com a regla general els usuaris tenen dret a:

a. Ser transportats als seus desplaçaments en les condicions normals d'oferta de servei establertes, sense riscos per a la seva salut o seguretat llevat dels usualment o reglamentàriament admesos en condicions normals i previsibles d'utilització al corresponent emplaçament destinat a aquests en vehicles que compleixin les normes d'homologació i habilitació corresponents, i que siguin conduïts per personal adequadament format i en possessió de l'autorització administrativa que els habiliti per a això.

b. Disposar d'una completa informació sobre el servei i que se'ls faciliti el coneixement sobre el seu ús adequat, mitjançant una correcta educació i divulgació.

c. Fer efectius la garantia de qualitat o el nivell de prestació, la qual cosa inclou que aquesta es realitzi segons les condicions establertes i conformement a la normalitat de l'oferta segons la informació facilitada i que l'estat dels vehicles sigui l'adequat perquè la seva utilització es realitzi en condicions de sanitat, comoditat i higiene.

d. Estar protegits contra els riscos que puguin afectar la seva salut o seguretat, i ser indemnitzats o compensats pels danys i perjudicis soferts d'acord amb les assegurances obligatòries afectes a la circulació de vehicles de transports urbà de superfície, llevat que estiguin causats per la seva culpa exclusiva.

e. Obtenir, si s'escau, el reintegrament de l'import del viatge en cas d'interrupció temporal del servei, o la devolució equitativa del preu total o parcial del servei en cas d'incompliment de les condicions de la seva prestació, sempre que les causes siguin imputables a l'entitat que el presti.

f. Continuar el seu viatge en un altre vehicle, si es produeix l'avaría d'un vehicle en línia.

g. Rebre un tracte correcte i educat per part del personal del servei.

h. Dur objectes, bosses o petits paquets o bosses de mà, sempre que no suposin molèsties o perill per a d'altres viatgers, segons el parer del conductor del vehicle.

i. Accedir al vehicle amb senalles o carretons de compra i cotxets de bebè, llevat que l'ocupació efectiva i màxima del vehicle no ho permeti.

Les persones que duguin cotxets de bebès poden accedir al vehicle per la porta davantera o posterior i immediatament s'han de col·locar a la plataforma central.

j. Formular reclamacions mitjançant els fulls que tenen a la seva disposició als punts determinats amb aquesta finalitat, així com específicament a l'interior de tots els vehicles en servei, així mateix a disposició dels usuaris, els quals són facilitats pel conductor, on poden exposar qualsevol reclamació sobre la prestació del servei i que s'han d'entregar a qualsevol oficina municipal d'atenció al ciutadà i fins i tot a les oficines d'atenció a l'usuari previstes a l'article 41 del present Reglament. Els fulls a facilitar s'han d'editar per triplicat, amb exemplars destinats a l'òrgan competent per examinar-los i resoldre, a l'entitat que presti el servei i a la mateixa persona usuària. Si s'entreguen a les esmentades oficines d'atenció a l'usuari se n'ha d'informar i s'han d'enviar al Defensor de la Ciutadania en el termini de quinze dies hàbils des que es presenti la reclamació i el dit informe ha de contenir un pronunciament sobre el contingut de la reclamació.

k. Rebre contestació per escrit a les reclamacions que formulin dins el termini que a l'efecte assenyali el Reglament del Defensor de la Ciutadania.

l. Que es compleixin les prescripcions sobre promoció d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques.

CAPÍTOL II OBLIGACIONS DELS VIATGERS

Article 25. Deures bàsics

Els usuaris estan obligats a:

- a. Complir les mesures d'ordre i seguretat establertes per a la normal prestació del servei, i acatar les observacions que els facin els conductors o altres empleats autoritzats.
- b. Comprovar que el títol de transport adquirit és l'adequat i, si s'escau, que la devolució de moneda rebuda és la correcta.
- c. Abonar en concepte de recàrrec extraordinari de caràcter tarifari pel servei utilitzat un import igual al triple de la quantia del bitllet ordinari, si manquen de títol de transport vàlid. Aquesta percepció no té el caràcter de sanció, sinó el de recàrrec extraordinari de la contraprestació contractual, i és, per tant, prèvia i independent a la incoació d'expedient sancionador, quan aquest escaigui, per a la qual cosa el viatger desproveït del títol o que n'hagi cancel·lat un, la utilització del qual no li correspongui, ha de facilitar les seves dades personals a l'empleat que li ho demani a aquest efecte, el qual pot reclamar l'auxili dels agents de l'autoritat en cas de negativa o resistència. L'esmentada responsabilitat és, així mateix, independent de la que correspongui al conductor del vehicle que permeti que hi viatgin usuaris desproveïts del títol de viatge.
- d. Exhibir i presentar el títol de transport quan li ho qualsevol empleat autoritzat.
- e. Passar cap a la part posterior una vegada adquirit o validat el títol de transport, cancel·lat o exhibit, sense que cap pretext, ni la proximitat a seients que puguin quedar lliures, en justifiqui l'incompliment.
- f. Col·locar-se a la plataforma central del vehicle, si accedeixen a l'autobús amb cotxets de bebès, accionant tots els mecanismes de seguretat del cotxet (frens, cinturons, etc.), i mantenint el bebè a l'interior del cotxet durant tot el trajecte del viatge. En tot moment, la persona adulta és responsable de la custòdia del bebè i el seu cotxet.
- g. Demanar la parada del vehicle amb la suficient antelació.
- h. Tractar o usar el material mòbil amb la major cura, d'acord amb les condicions establertes per a la seva utilització, i abstenir-se de manipular els dispositius d'obertura de portes fora dels supòsits d'emergència corresponents, així com qualsevol equip, estri o instal·lació del vehicle.
- i. Avisar i prestar la seva col·laboració quan es produeixi un accident, en la forma establerta.
- j. No realitzar, amb caràcter general, qualsevol acció que pertorbin el correcte desenvolupament del servei de transport.

Article 26. Prohibicions

Conseqüentment als seus deures, els usuaris s'han d'abstenir, de forma específica, de:

- a. Pujar o baixar del vehicle sense que aquest es trobi totalment aturat.
- b. Entrar o sortir per les portes no indicades per fer-ho.
- c. Anar drets sense estar convenientment agafats i subjectes als dispositius de seguretat disposats a aquest efecte.
- d. Deambular per l'interior del vehicle quan aquest circuli sense agafar-se adequadament a les barres o agafadors, posant en perill la seva integritat física en cas de frenada o qualsevol incidència derivada del trànsit.
- e. Pujar al vehicle quan s'hagi fet l'advertiment que la totalitat de les places es troben ocupades.
- f. Dificultar la circulació dins el vehicle, als llocs reservats al pas de viatgers i empleats.
- g. Treure fora del vehicle, per portes o finestres, qualsevol part del cos, amb el vehicle en marxa.
- h. Tirar objectes per les finestres i dins els vehicles.
- i. Fumar, menjar i beure a l'interior dels vehicles.
- j. Dur matèries susceptibles d'explosió o inflamació.
- k. Dur animals, llevat de cans pigall en el cas d'invidents o petits animals domèstics, sempre que aquests es transportin per part dels seus amos en receptacles idonis, i no produeixin molèsties per la seva olor o el renou o, en general, pertorbin el confort de la resta de viatgers.
- l. Accedir-hi en estat d'embriaguesa o sota els efectes de drogues.
- m. Dur embalums o paquets que per la seva mida, el seu volum, el seu contingut o la seva olor puguin danyar, molestar o tacar els altres viatgers o el material del vehicle.
- n. Utilitzar, sense auriculars individuals adaptats a l'oïda, aparells de so o musicals que produeixin molèsties al conductor o als altres usuaris, així com alterar la seguretat del vehicle.
- o. Distreure el conductor o parlar-hi quan el vehicle funcioni.
- p. Sol·licitar parada del vehicle fora dels llocs destinats per fer-ho.
- q. Alterar l'ordre o ofendre el decòrum dels altres viatgers amb paraules, gests o falta de maneres.

- r. Embrutar amb gravats, inscripcions o pintades, o llançant papers i deixalles al terra del vehicle.
- s. Practicar la mendicitat.
- t. Distribuir pasquins, fullets o qualsevol classe de propaganda o publicitat.
- u. Organitzar rifes o jocs d'atzar i vendre béns o serveis a l'interior del vehicles sense autorització expressa.
- v. Accedir-hi amb patins o bicicletes, tret que aquests estiguin plegades i empaquetats.
- w. Dur a terme qualsevol altra actuació que pugui representar perill per a la seguretat de l'autobús, dels seus usuaris, ocupants, mitjans i instal·lacions de qualsevol tipus.

CAPÍTOL III

CONDICIONS GENERALS D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI

Article 27. Normes generals

1. Les condicions generals que han de complir els usuaris en la utilització del servei estan determinades, a sensu contrario les que així ho requereixin, pel conjunt d'obligacions que es contenen al present títol.
2. A més de les contingudes al catàleg de drets i obligacions a què el present títol es refereix, també són condicions generals totes les disposicions i regles d'aquest Reglament que facin referència a la seguretat dels usuaris, que han de ser complertes escrupolosament, i el seu compliment s'exigeix amb el màxim rigor, i té el caràcter d'infracció greu l'incompliment de les normes de seguretat.

TÍTOL IV
DE LES OBLIGACIONS DE L'ENTITAT QUE PRESTI EL SERVEI

CAPÍTOL I
DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Article 28. Condicions

1. L'entitat que com a conseqüència de la forma de gestió elegida estigui facultada per prestar el servei té l'obligació de dur-lo a terme d'acord amb les condicions que regeixen la concessió de la seva explotació, o de la manera disposada o ordenada per la corporació, observant i complint totes les disposicions contingudes a la legislació reguladora i en aquest Reglament.
2. Igualment ha de respectar els temps de conducció i els períodes de descans obligatori dels conductors, perquè la seva superació o minoració afecta la seguretat.

Article 29. Béns afectes

L'entitat ha de tenir en perfecte estat de funcionament i conservació els béns i instal·lacions afectes al servei.

Article 30. Reintegrament de l'import del viatge o devolució equitativa del preu total o parcial del servei

1. L'incompliment de les condicions de prestació del servei, sempre que les causes siguin imputables a l'entitat que el presti, atorga dret a devolució de l'import del viatge o a la devolució equitativa del preu total o parcial del servei.
2. Quan es produeixi momentània interrupció del servei a causa d'avaría mecànica, accident o qualsevol altra incidència, l'entitat està obligada, segons s'estableix a l'article anterior, a tornar l'import del bitllet als viatgers que renunciïn a seguir viatge al vehicle següent.
3. Per fer ús del dret a devolució s'ha de presentar títol de transport vàlid segons el quadre de tarifes, que correspongui al viatge, les condicions de prestació del qual notòriament i de forma indubtable s'incomplixin, o s'hagi interromput.
4. La devolució s'ha de sol·licitar immediatament després de produir-se l'anomalia, i s'ha de lliurar l'oportú justificant de reclamació, que s'ha de fer efectiva als llocs que estiguin assenyalats a aquest efecte.
5. No atorga dret a devolució la desviació de qualsevol línia del seu itinerari habitual per obres o altres causes alienes a la voluntat de l'entitat que realitzi l'activitat, encara que l'esmentada circumstància ha d'advertir-se a les parades fixes on es pot agafar el servei, ni tampoc l'incompliment de l'horari del servei per embussos de trànsit o circulació.

CAPÍTOL II DE LA INFORMACIÓ AL VIATGER

Article 31. Normes sobre el servei i ús d'aquest

S'ha de facilitar en tot moment informació exacta del servei que es presti i divulgar les normes sobre el seu adequat ús, d'acord amb les següents regles:

1. A les Oficines d'Atenció a l'Usuari que estiguin establertes ha d'estar a disposició de l'usuari informació sobre els itineraris, tarifes, aturades, horaris i qualsevol altra circumstància referent al servei; igualment, hi ha d'haver un exemplar del present Reglament per a examen i consulta, així com fulls de reclamacions, perquè els viatgers puguin formular les que considerin oportunes.

2. Als punts de parada que sigui possible, ha d'existir correcta informació per a l'usuari que ha d'incloure, en tot cas, quadre vigent de tarifes, pla de la xarxa i esquema de l'itinerari de la línia o línies que incideixin en l'esmentat punt, així com les successives parades, plafó informatiu electrònic i l'horari o freqüència de les diferents línies.

3. Les modificacions o ampliacions del servei de caràcter substancial que no es deguin a causes de força major alienes a l'entitat que el presti s'han de fer saber al públic amb la màxima antelació possible.

4. Una vegada aprovat qualsevol traçat o la seva modificació, o qualsevol alteració en la ubicació d'una parada, encara que sigui a causa de força major, que ha de comunicar-se en les habituals, o variació d'horaris o de quadre tarifari, per canvi dels tipus de títols de transport, o de les condicions de la seva utilització o del seu preu, s'ha de donar a conèixer amb la màxima difusió possible per mitjà de la premsa local i de l'entitat que presti el servei, amb la màxima antelació i perquè se'n prengui coneixement.

CAPÍTOL III DEL TRACTE ALS USUARIS

Article 32. Tracte correcte

Tots els empleats afectes al servei han de mantenir a tota hora un tracte correcte amb els viatgers, atenent amb amabilitat i correcció les peticions d'ajuda, d'informació o de reclamació que els siguin sol·licitades.

Article 33. Conductes infractores i sancions

Si s'escau, l'entitat que presti el servei ha de tenir cura, mitjançant els procediments de règim disciplinari intern que tingui establerts, de sancionar les conductes dels seus empleats que contravinguin el que disposa l'article anterior.

CAPÍTOL IV DELS ACCIDENTS

Article 34. Normes generals

Si en ocasió de la prestació del servei de transport a què es refereix el present Reglament, i encara que es condueixin els vehicles amb la diligència requerida, té lloc un accident de què es derivin danys corporals a algun viatger o es produeixen danys materials al vehicle de transport públic o a d'altres vehicles o ocupants d'aquests, s'ha d'actuar conformement a les regles que s'estableixen als articles següents.

Article 35. Obligacions dels conductors

Els conductors implicats en un accident de circulació estan obligats a:

- a. Avisar el centre de control de l'entitat que presti el servei i emplenar l'informe de sinistre i incidències amb totes les dades preceptives, i sol·licitar-los al conductor de l'altre vehicle implicat mentre es faciliten els propis, fent-hi constar els dels lesionats i testimonis, si s'escau.
- b. Evitar, en tal supòsit, la modificació de l'estat de les coses i de les empremtes o altres proves que puguin ser útils per determinar la responsabilitat, llevat que hi hagi conformitat en els intervinents sobre la forma en la qual ha ocorregut l'accident i la seva responsabilitat i es formuli l'informe amistós o que, amb això, es perjudiqui la seguretat de la circulació o dels ferits, si s'escau.
- b. Llevat que es produeixin només danys materials i existeixi acord sobre la seva responsabilitat, o ferides clarament lleus sense que cap de les persones implicades ho sol·liciti, avisar l'autoritat o els seus agents si hi hagués versions contradictòries o, aparentment, hagués resultat greument ferida o morta alguna persona.
- c. Adoptar les mesures necessàries, auxiliant les víctimes i demanant els serveis sanitaris existents, facilitant la seva identitat i col·laborant amb l'autoritat o els seus agents, la intervenció dels quals se sol·liciti.
- d. Rebre el corresponent avís, demanar la col·laboració que no sigui manifestament innecessària i prendre les dades als viatgers que hagin advertit la forma de produir-se les lesions, si sense adonar-se ha resultat ferit un usuari; i, si no és atès, demanar la presència i compareixença dels agents de l'autoritat.

Article 36. Obligacions dels lesionats o altres usuaris

1. Si en ocasió del desplaçament té lloc un accident en un vehicle del servei a causa del qual s'ocasionin lesions a algun viatger, tant durant la seva permanència al vehicle com en pujar-hi o baixar-ne, el fet ha de ser comunicat per part de la persona afectada o un altre usuari al

conductor que no se n'hagi adonat, el qual ha de prendre totes les dades possibles per a la confecció de l'oportú informe de sinistre i demanar l'assistència deguda.

2. Si qui avisa és la persona lesionada, ha de justificar la seva condició de persona assegurada a través del títol de transport que posseeixi.

3. Els viatgers estan obligats a prestar la seva col·laboració si es produeix un accident del qual resultin només danys materials per al vehicle de transport públic o d'altres implicats i que hagin presenciat la forma amb què s'ha esdevingut el sinistre, per aclarir els fets.

Article 37. Indemnització

Els viatgers o altres usuaris de la via que resultin perjudicats per un accident de trànsit, si no són rescabats extrajudicialment pels perjudicis que sofreixin, han d'exercir les accions que els assisteixin per reclamar la indemnització que creuen que els correspon, de conformitat amb les normes que siguin d'aplicació.

Article 38. Responsabilitat

L'entitat que presti el servei ha de respondre per si, o a través de la corresponent assegurança, de totes les indemnitzacions que corresponguin en cas de sinistre, si es compleixen les condicions que permetin que li siguin exigides.

Article 39. Condicions per al rescabament de danys i perjudicis

1. Per tenir dret a aquestes indemnitzacions és necessària la presentació del títol de transport corresponent juntament amb l'acreditació dels danys soferts i la corresponent relació de causalitat, sense que existeixi culpa de la persona perjudicada.

2. Estaran també protegits els usuaris que, d'acord amb el present Reglament, estiguin exempts de pagament i disposin del títol substitutori.

CAPÍTOL V DE LES ASSEGURANCES

Article 40. Obligació d'assegurar

1. L'entitat que presti el servei, si s'escau, ha de tenir concertades les assegurances que obligatòriament estiguin establertes (assegurança obligatòria de responsabilitat civil en la circulació de vehicles de motor i assegurança obligatòria de viatgers, actualment), per indemnitzar degudament pels danys personals i materials que ocasioni el funcionament del servei i es produeixin als usuaris o a tercers, sempre que es presenti la necessària relació de causalitat i no es produeixin per culpa de la persona afectada.

2. Aquests danys són a càrrec de l'assegurança concertada, llevat que hi hagi culpa de l'usuari per infracció de les normes de seguretat al viatge establertes, o imprudència de tercer.

CAPÍTOL VI DE LES RECLAMACIONS

Article 41. Normes generals

1. A les Oficines d'Atenció a l'Usuari que s'estableixin hi ha d'haver a disposició dels usuaris fulls de reclamacions en què qualsevol viatger pugui realitzar les observacions, queixes i reclamacions relacionades amb la prestació del servei que consideri oportunes, que es trametran perquè es tramitin al Defensor de la Ciutadania, d'acord amb les normes reglamentàries que hi siguin d'aplicació.

2. Totes les reclamacions s'han de formular per escrit, consignant-hi els fets objecte de la reclamació, nom, cognoms, número del document nacional d'identitat, passaport o targeta de residència en vigor, domicili i firma del reclamant, així com el lloc i la data de la reclamació.

3. També poden dirigir-se, consignant-hi totes les dades expressades, per correu electrònic o per fax a l'adreça i número que a tal efecte s'assenyalin, i igualment ser trameses per correu.

Article 42. Condicions i termini per reclamar

1. L'usuari reclamant, en el moment de formular la seva reclamació, ha d'estar proveït de títol de transport vàlid i acreditar l'existència del transport efectuat per qualsevol dels mitjans de prova admesos en dret, si el fet relatat s'ha esdevingut durant el viatge, amb el vehicle en ruta.

2. La reclamació pot interposar-se des del moment en què es produeix el fet que la motiva, mentre el termini de prescripció corresponent a aquest no hagi transcorregut, conformement al que disposa l'article 51 d'aquest Reglament.

3. Els usuaris que realitzin una reclamació tenen dret a rebre contestació per escrit en el termini que assenyali el Reglament de funcionament de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions i del Defensor de la Ciutadania, sense perjudici del que disposen les normes que regulen els diferents procediments, civils o administratius, en matèria de reclamacions.

CAPÍTOL VII OBJECTES PERDUTS

Article 43. Troballa i devolució

1. Els objectes que, extraviats als vehicles, hagin pogut ser recollits pels conductors, han de ser lliurats per part d'aquests a l'entitat que presti el servei. Es poden reclamar a aquesta el mateix dia de la seva pèrdua.

2. Amb l'acreditació prèvia de la seva propietat per qualsevol mitjà de prova admès en dret, poden ser retirats a la seu de l'entitat com a màxim fins a l'endemà de la seva pèrdua, llevat que la natura de la pèrdua no en permeti la conservació durant aquest temps.

3. En cas de no ser recollits abans d'aquest termini, els objectes s'envien a Objectes Perduts de l'Ajuntament de Palma, on poden ser recollits pels seus amos.

4. La desaparició dels que no es trobin, conformement als apartats precedents no dóna lloc en cap cas a responsabilitat.

TÍTOL V DE LES INFRACCIONS I SANCIONS

Article 44. Regla general

L'entitat que presti el servei, els seus empleats i els usuaris han de prestar exacta atenció al compliment del que es disposa en Reglament, al conveni col·lectiu que pugui ser d'aplicació, així com a totes les altres obligacions que incumbeixin als implicats d'acord amb la normativa vigent i a les normes dictades que la desenvolupen, modifiquen o substitueixen.

L'incompliment per part dels usuaris de les prohibicions i mandats prevists en aquest Reglament pot ser sancionat d'acord amb el que estableixen la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres, i les normes dictades que la desenvolupen.

Article 45. Infraaccions

Constitueixen infraccions administratives de les normes reguladores del transport terrestre i del present Reglament les accions o omissions dels diversos subjectes responsables tipificades i sancionades de conformitat amb la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres.

Article 46. Qualificació

A aquests efectes, es consideren infraccions molt greus, greus i lleus les contemplades respectivament als articles 140, 141 i 142 de l'esmentada Llei.

Article 47. Incompliment d'obligacions que afecten els usuaris

D'acord amb l'establert al número 20 de l'article 142 de la Llei té la consideració de falta lleu l'incompliment per part dels usuaris de les obligacions que els corresponguin, conformement a les regles d'utilització del servei establertes de conformitat amb que disposen els articles 40.2 i 41,1 i als deures establerts en aquest Reglament, llevat que les normes en les quals es continguin les esmentades regles considerin expressament el seu incompliment com a infracció greu.

Article 48. Sancions

1. Les infraccions referides als dos articles anteriors seran sancionades amb les multes previstes a l'article 143 de la Llei.

2. L'exercici de la potestat sancionadora correspon als òrgans de l'Ajuntament de Palma que legalment la tinguin atribuïda, conformement a l'art. 146.1 de la Llei.

Article 49. Procediment

El procediment per a la imposició de sancions s'ha d'ajustar al que disposen els articles 203 a 216 del Reglament de la Llei d'ordenació dels transports terrestres, en la redacció que els dóna l'annex I del Reial decret 1.772/1994, de 5 d'agost, que l'adequa a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, o a les normes que reglamentàriament s'estableixin; en el no hi estigui previst, hom s'ha d'ajustar al que estableix l'esmentada Llei 30/1992.

Article 50. Vigilància i inspecció

Els empleats afectes al servei estan autoritzats a vigilar i inspeccionar que els usuaris compleixin les obligacions que estableix aquest Reglament, i han d'informar de les infraccions detectades mitjançant la formulació de la denúncia corresponent que donarà lloc, si s'escau, a l'obertura del corresponent expedient sancionador.

Article 51. Prescripció

Les infraccions i sancions prescriuen de conformitat amb el que preveu l'article 132 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, amb les modificacions de la Llei 4/1999, de 13 de gener, en els termes que estableix l'art. 145 de la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres.

DISPOSICIÓ FINAL

El present Reglament entra en vigor, una vegada aprovat definitivament, l'endemà de la seva publicació al BOIB; aquesta publicació es durà a terme un cop transcorregut el termini de comunicació a què es refereixen els arts. 65.2 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Queda derogat el text del Reglament de drets i obligacions dels usuaris dels transports col·lectius urbans de Palma, publicat al BOIB núm. 161, de 20 de novembre de 2003.

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE LOS TRANSPORTES COLECTIVOS URBANOS DE PALMA DE
MALLORCA (versión castellana)**

ÍNDICE

Título I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y naturaleza.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Título II. Del transporte regular urbano.

Capítulo I.- Organización

Artículo 3. Estructura de la red del servicio y regulación.

Artículo 4. Formas de gestión e interés público.

Sección 1ª.- Calendario, expediciones y horario.

Artículo 5. Itinerario.

Artículo 6. Expediciones.

Artículo 7. Horario y formas de determinación.

Sección 2ª.- Itinerarios y líneas.

Artículo 8. Naturaleza, establecimiento, ampliación y modificación.

Sección 3ª.- Paradas.

**Artículo 9. Naturaleza, determinación, señalización
e instalaciones.**

Sección 4ª.- Tarifas.

Artículo 10. Naturaleza, aprobación y publicación. Validez, formas de pago y transporte gratuito.

Artículo 11. Pago del billete.

Sección 5ª.- Títulos de transporte.

Artículo 12. Naturaleza, validez, utilización y cancelación.

Artículo 13. Clases.

Artículo 14. Cambio, uso fraudulento y retirada de los títulos Multiviaje.

Artículo 15. Publicidad.

Capítulo II.- De los vehículos.

Artículo 16. Normas generales.

Artículo 17. Condiciones de prestación del servicio.

Artículo 18. Rótulos y distintivos.

Artículo 19. Asientos y personas con movilidad reducida.

Capítulo III.- De los conductores.

Sección 1ª.- Normas generales.

Artículo 20. Autorizaciones y condiciones para la conducción.

Sección 2ª.- De las obligaciones de los conductores relativas a la conducción.

Artículo 21. Deberes básicos.

Artículo 22. Prohibiciones.

Sección 3ª.- De las obligaciones de los conductores relativas al servicio.

Artículo 23. Deberes respecto al servicio. Responsabilidad por su incumplimiento.

Título III.- Derechos y obligaciones de los usuarios.

Capítulo I.- Derechos de los viajeros.

Artículo 24. Normas generales.

Capítulo II.- Obligaciones de los viajeros.

Artículo 25. Deberes básicos.

Artículo 26. Prohibiciones.

Capítulo III.- Condiciones generales de utilización del servicio.

Artículo 27. Normas generales.

Título IV.- De las obligaciones de la Entidad que preste el servicio.

Capítulo I.- De la prestación del servicio.

Artículo 28. Condiciones.

Artículo 29. Bienes afectos.

Artículo 30. Reintegro del importe del viaje o devolución equitativa del precio total o parcial del servicio

Capítulo II.- De la información al usuario.

Artículo 31. Normas sobre el servicio y uso del mismo.

Capítulo III.- Del trato al usuario.

Artículo 32. Trato correcto.

Artículo 33. Conductas infractoras y sanciones.

Capítulo IV.- De los accidentes.

Artículo 34. Normas generales.

Artículo 35. Obligaciones de los conductores.

Artículo 36. Obligaciones de los lesionados u otros usuarios.

Artículo 37. Indemnización.

Artículo 38. Responsabilidad.

Artículo 39. Condiciones para el resarcimiento de daños y perjuicios.

Capítulo V.- De los seguros.

Artículo 40. Obligación de asegurar.

Capítulo VI.- De las reclamaciones.

Artículo 41. Normas generales.

Artículo 42. Condiciones y plazo para reclamar.

Capítulo VII.- De los objetos perdidos.

Artículo 43. Hallazgo y devolución.

Título V.- De las infracciones y sanciones.

Artículo 44. Regla general.

Artículo 45. Infracciones.

Artículo 46. Calificación.

Artículo 47. Incumplimiento de obligaciones atañentes a usuarios.

Artículo 48. Sanciones.

Artículo 49. Procedimiento.

Artículo 50. Vigilancia e inspección.

Artículo 51. Prescripción.

Disposición final

Disposición Derogatoria

EXPOSICION DE MOTIVOS

El transporte colectivo urbano de viajeros es uno de los servicios que deben prestarse obligatoriamente en los Municipios con población superior a 50.000 habitantes, como es el caso de Palma.

La regulación legal de este tipo de transporte estaba contenida en los arts. 113 a 118 de la Ley 16/1987, de 30 de Julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, cuyos preceptos fueron declarados nulos por Sentencia del Tribunal Constitucional nº 118/1996 de 27 de Junio, por carecer el legislador estatal de competencia en la materia en virtud de haberla asumido de forma exclusiva las Comunidades Autónomas.

La falta de regulación autonómica, junto al principio de autonomía municipal constitucionalmente reconocido, determinó que el Pleno del Ayuntamiento aprobase definitivamente en fecha 30 Octubre 2003 un Reglamento de Derechos y Obligaciones de los Usuarios, que fue publicado en el BOIB nº 161 del 20 Noviembre 2003.

Dicho Reglamento, si bien contiene una enumeración bastante exhaustiva de los derechos y obligaciones, está concebido y dirigido a regular el servicio bajo la forma de gestión elegida y actualmente vigente, que se lleva a cabo mediante la creación de una sociedad mercantil local, a la sazón la Empresa Municipal de Transports Urbans de Palma de Mallorca, S.A., circunstancia que se ha revelado reduce considerablemente la aplicación de la norma, que se circunscribe de forma demasiado pormenorizada a la forma de gestión para olvidarse inconscientemente del servicio en sí y, por tanto, constriñe la materia que ha de ser objeto de regulación, pues ésta debe ser mucho más amplia.

El texto del Reglamento, cuya estructura además de lo dicho presenta algunos defectos que dificultan sobremanera la localización de las materias objeto del mismo, que aparecen dispersas y sin la necesaria conexión, determina que sea necesario proceder de nuevo a articular y vertebrar dicho texto de forma más sistemática.

La experiencia recogida desde su vigencia, que ha evidenciado la incongruencia de algunas prescripciones por verse éstas completamente superadas por la realidad social –caso de los teléfonos móviles-, de la que inicialmente ya se apartó haciendo prevalecer situaciones mayoritarias en detrimento de otros usuarios menos favorecidos –caso de los invidentes y sus perros lazarillos-, además de que algunas no son operativas por haberse dejado su aplicación en manos de la sociedad mercantil, carente de medios tendentes a tal fin, aconsejan se proceda a la necesaria reforma, que sitúe el planteamiento en su verdadero contexto, e introduzca las precisiones y aclaraciones que sean precisas, distanciándose de la prolija casuística propia de la gestión, para centrarse en la escrupulosa regulación del servicio y dejar el desarrollo de otras cuestiones propias de aquélla, como el tema de los títulos de transporte vigentes en cada momento para la disposición que los apruebe, que es el lugar que corresponde.

Por otra parte, la entrada en vigor de la Ley 29/2003, de 8 de octubre, que modifica parcialmente la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y, en concreto, su Título V, sobre

régimen sancionador, junto con la vigencia de la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, que se conoce como de Grandes Ciudades y ha supuesto una nueva organización del Ayuntamiento aprobando al efecto las normas orgánicas necesarias para adaptarse a ella, reinciden en la necesidad de adaptar también la norma reglamentaria que nos ocupa.

Dentro de esa nueva organización del Ayuntamiento, el Reglamento orgánico del Pleno, en su Título VIII, establece la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones, siendo el Defensor de la Ciudadanía el órgano competente para recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados, de las que remitirá copia a aquella Comisión junto a la respuesta que se les de.

Por tanto, las reclamaciones que los ciudadanos presenten en relación al servicio de transporte deben encauzarse a través de la Oficina del Defensor del Pueblo.

Otras cuestiones, como la adecuada protección de los usuarios y el uso y circulación de los vehículos, aparecen en otras disposiciones de rango superior que el Reglamento no puede contradecir, pero se ha creído oportuno establecer unas precisiones concretas que complementan aquéllas en cuanto al servicio, como la obligación de aviso al conductor que no se percate de las lesiones que pueda sufrir algún viajero en base a la experiencia por razón de situaciones conflictivas, que aunque ya venía configurada –como también la de acreditar su condición de usuario- conviene acercar al usuario.

Finalmente, y no habiéndose elaborado aún por la Administración el catálogo de los derechos y deberes de los usuarios del transporte, lo que ha de determinarse mediante el establecimiento de las condiciones generales de utilización del servicio y de las obligaciones relacionadas con ella, finalidad que ciertamente cumplía con creces el anterior Reglamento aunque como se ha dicho en forma no muy sistematizada, parece conveniente ahora establecer esas condiciones generales de utilización, a lo que el presente dedica un capítulo –el III- dentro del Título III, aunque sea por remisión a todas las normas contenidas en el Título y a otras que se contienen en otros lugares, para evitar inútiles repeticiones.

Y asimismo se hace hincapié en el trato al usuario, que se considera esencial, y a él se le dedica también específicamente el Capítulo III del Título IV.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Objeto y naturaleza.

1. El Servicio de Transporte terrestre Colectivo Urbano de viajeros en el municipio de Palma de Mallorca a que las disposiciones de este Reglamento se refieren, previsto para atender las necesidades de desplazamiento de los ciudadanos en los arts. 4.1 a), 25.2.II) y 26.1.d) de la Ley 7/1985 de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, es el que con carácter obligatorio se presta con vehículos automóviles u otros medios de locomoción de tracción propia con capacidad superior a 9 plazas incluida la del conductor, especialmente concebidos, construidos y

acondicionados para el transporte de personas, en el emplazamiento y número de plazas que estén autorizadas, tanto de asiento como de pie.

2. De acuerdo con su naturaleza, dicho servicio es de carácter público, llevándose a cabo mediante retribución económica.

3. El servicio público de transporte que se preste, tanto en línea ordinaria como especial, está destinado a toda persona que, abonando el precio del título de transporte, dé cumplimiento a las disposiciones vigentes y reúna los requisitos exigidos por las mismas, sin otra excepción o limitación que las condiciones y obligaciones que la legislación vigente en la materia o el presente Reglamento señalen.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación.

1. El presente Reglamento es de aplicación tanto al transporte público regular de viajeros, permanente o de uso general, dedicado a realizar los desplazamientos de las personas por el interior del término municipal dentro de itinerarios preestablecidos y con sujeción a calendarios y horarios prefijados, atendiendo a necesidades de carácter estable, como al transporte temporal que atienda tráficos excepcionales o coyunturales de duración limitada aunque se repita periódicamente.

2. También será de aplicación a cualesquiera otros servicios y distintos tipos específicos de transporte público de viajeros, que se presten con los vehículos a que se refiere este Reglamento en el interior del término municipal, y estén sujetos a la competencia del Ayuntamiento.

TÍTULO II DEL TRANSPORTE REGULAR URBANO

CAPÍTULO I ORGANIZACIÓN

Artículo 3º.- Estructura de la red del servicio y regulación.

1. La estructura de la red de transporte colectivo en el término municipal de Palma, destinada a cubrir mediante las líneas correspondientes todos los posibles desplazamientos de los ciudadanos en el territorio, bien sea de un núcleo a otro o a través de transbordo, responderá en todo momento, previos los estudios técnicos correspondientes, a la demanda de los ciudadanos y usuarios, recursos técnicos y económicos disponibles y criterios de movilidad y sociales que el Ayuntamiento determine.

2. El Ayuntamiento procurará, en la medida que la estructura urbana y la ordenación de la circulación lo permita, que el servicio discurra en las mejores condiciones de circulación, habilitando para ello, cuando sea necesario, bandas de circulación reservada o carriles bus, lugares de parada, enlace mediante transbordo, preferencias de paso circulatorias, etc., todo ello en beneficio del interés público.

3. En la red de líneas y recorridos regulares de competencia municipal, y las de nueva instalación, ampliación o transformación, el servicio de transporte urbano colectivo de viajeros de Palma de Mallorca se regirá por el Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Palma.

Artículo 4º.- Formas de gestión e interés público.

1. El servicio público de transporte podrá gestionarse en forma directa o indirecta.

2. Dentro de la primera, el servicio podrá gestionarse por el propio Ayuntamiento, Organismo autónomo local, Entidad pública empresarial local o Sociedad mercantil local, cuyo capital pertenezca íntegramente al Ayuntamiento de Palma o a un ente público del mismo.

3. En la segunda, mediante las distintas formas previstas para el contrato de gestión de servicios públicos en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

4. La prestación del servicio deberá ajustarse, en cada momento, al interés público, que se plasmará en los proyectos técnicos y de movilidad previamente aprobados por el Ayuntamiento.

5. Dicha prestación se realizará en las condiciones establecidas por el Ayuntamiento de Palma, o las que en el futuro se establezcan.

Sección 1ª

Calendario, expediciones y horario

Artículo 5º.- Calendario.

El servicio de transporte regular se presta todos los días del año.

Artículo 6º.- Expediciones.

1. Las expediciones son el conjunto de circulaciones independientes con horario diferenciado realizadas en las vías urbanas del itinerario de cada línea comunicadas por el servicio.

2. Su número, a tenor de la frecuencia de paso que se estime necesaria para la adecuada prestación del servicio, en función de la demanda actual y potencial de transporte existente y la disponibilidad de medios materiales, será aprobado por el Ayuntamiento, a propuesta de la entidad que preste el servicio.

Artículo 7º.- Horario y formas de determinación.

1. El horario, expresado en horas y minutos, quedará determinado por las horas de llegada y salida señaladas para las distintas expediciones en cada uno de los puntos de parada fija en el itinerario de cada línea.

2. También podrá determinarse el horario de inicio y el de finalización del servicio de cada línea, con expresión en cada punto de parada de la frecuencia en minutos de las sucesivas expediciones.

Sección 2ª

Itinerarios y líneas

Artículo 8º.- Naturaleza. Establecimiento, ampliación y modificación.

1. Los itinerarios son las calles o vías urbanas por las que discurre el servicio de cada línea, y en las que se realiza el tráfico entre las diferentes zonas o núcleos de población.
2. El Ayuntamiento, cuando lo estime necesario, podrá establecer una nueva línea de transporte a determinadas zonas o núcleos urbanos, encomendando la gestión y explotación del servicio para que éste se preste según la forma de gestión elegida.
3. Las ampliaciones, transformaciones o sustituciones de itinerarios que resulten necesarias o convenientes para una mejor prestación del servicio, previa audiencia de las Asociaciones de Usuarios y de vecinos, deberán ser acordadas por el Ayuntamiento.
4. Las líneas objeto de la prestación del servicio podrán ser alteradas en su trazado y paradas por razones de interés público, necesidades de tráfico, cambio de sentido circulatorio, mejoras del servicio, etc, en el correspondiente acuerdo municipal. Las modificaciones por causas de fuerza mayor podrán ser aplicadas directamente por la entidad que preste el servicio, asegurando en todo caso una adecuada información a los usuarios sobre estas modificaciones, sus causas y duración prevista.
5. Los ciudadanos, de manera individual o a través de las Asociaciones de Usuarios y de vecinos existentes, podrán promover o sugerir el acuerdo de establecimiento de nuevos servicios, o la modificación de la estructura de la red de transporte, mediante solicitud que a tal efecto presenten en el Registro General del Ayuntamiento, en la que figuren los datos esenciales del servicio que se proponga o cuya modificación se pretenda, y de la demanda potencial o circunstancia social que los justifiquen, con descripción detallada de los tráficos a realizar y plano de los itinerarios previstos, con los puntos de parada que se precisen.
6. Cuando existan razones objetivas y de interés público, se dará lugar a la tramitación tendente a su implantación, previa valoración técnica y económica de la solicitud con informes precisos cuya emisión se interese, resolviendo el Ayuntamiento acerca de su procedencia.

Sección 3ª

Paradas

Artículo 9º.- Naturaleza, determinación, señalización e instalaciones.

1. Los puntos fijos de parada obligatoria para tomar y dejar viajeros ubicados en el itinerario geográfico definido por las vías urbanas por las que discurre el servicio, y entre los que se realiza el transporte de las personas que se desplazan de uno a otro por utilizar dicha comunicación, son los que para cada línea estén determinados o puedan fijarse.

2. Las paradas son los lugares de las vías y terrenos públicos aptos para la circulación, destinados a la inmovilización de los vehículos para tomar o dejar personas, o para su estacionamiento.

3. La determinación de las paradas que hubieren de realizarse, así como la modificación de las existentes, se autorizará por el Ayuntamiento. Las paradas deberán estar delimitadas y señalizadas, mediante postes indicadores numerados y con denominación característica referida al lugar cuando sea posible.

4. Las paradas podrán disponer de instalaciones fijas que sirvan de refugio a los usuarios, procurándose unificación de diseño, que deberá ser sometido a la aprobación del Ayuntamiento; señalizaciones e instalaciones que deberán cumplir con las demás disposiciones, bien sean de carácter general, o bien municipales que les afecten, sin perjuicio del derecho de la entidad que preste el servicio a tenor de la forma de gestión elegida a utilizar los bienes de dominio público que sean necesarios, con sujeción a lo dispuesto en las normas de aplicación.

5. Los indicadores de paradas, marquesinas y similares podrán ir provistos de paneles publicitarios que sirvan también de información al usuario y mejoren el servicio.

6. Los vehículos con los que se realice el servicio se detendrán en las paradas que no sean origen y final de trayecto o técnicas para regularizar horarios, sólo si los usuarios, pulsando el dispositivo luminoso de anuncio correspondiente, así lo hayan solicitado para bajarse; y también si el conductor observa que las personas situadas en los puntos de parada efectúan espera para subir y tomar el servicio.

7. Los vehículos no podrán detenerse fuera de las paradas, salvo por caso de imposibilidad material de hacerlo en las mismas.

8. Como regla general, los vehículos habrán de ser desalojados por la totalidad de los viajeros en la parada final del trayecto, a menos que se trate de líneas circulares en que el usuario que acceda al servicio tome el vehículo en una parada determinada, en que conservará el derecho a circular hasta la misma en el siguiente trayecto. En consecuencia, en los demás casos los viajeros que deseen continuar el trayecto deberán bajar del vehículo y guardar turno para volver a acceder a él como si lo hicieran, a todos los efectos, por primera vez. Con la excepción de aquellos trayectos que en sus recorridos de ida y vuelta tengan itinerarios más extensos en un sentido que en el otro, o distintos o no exactamente coincidentes en las proximidades de su término, en que los viajeros no tendrán que desalojar el vehículo en la parada de final de línea o regulación horaria si, al acceder al mismo en parada cercana, le hacen saber al conductor mientras abonan o cancelan el importe del viaje, su intención de proseguirlo hasta una parada situada en el itinerario no cubierto en el recorrido de vuelta, o en el itinerario inverso.

Sección 4ª

Tarifas

Artículo 10.- Naturaleza, aprobación y publicación. Validez, formas de pago y transporte gratuito.

1. Las tarifas reglamentarias que se establezcan por la utilización de servicio, a percibir del público usuario con el carácter de precio o merced a los servicios, deberán estar aprobadas por los Organismos competentes, previo acuerdo del Ayuntamiento.

2. El Ayuntamiento de Palma podrá subvencionar el precio de la tarifa según circunstancias personales de determinados usuarios, asociando la subvención a determinados medios de pago que requieran validación e incorporen un perfil que el Ayuntamiento otorgue en razón de aquellas circunstancias.

3. Las tarifas y sus revisiones, para poder ser aplicadas, tendrán que ser previamente anunciadas al público mediante su inserción en el B.O.I.B. y en la forma establecida en este Reglamento.

4. No serán válidas otras tarifas que las oficialmente establecidas según los apartados precedentes, cuyo importe habrá de ser abonado por los usuarios sin otras excepciones que las expresamente consignadas en la propia disposición que las apruebe, o en el presente Reglamento.

5. Podrán variar las formas de abonar el importe del viaje, adaptándose a las futuras evoluciones de los sistemas de pago, salvaguardando siempre el derecho al abono en metálico cuando se trate de un único viaje.

6. El precio del transporte incluye el pago de la prima del Seguro Obligatorio de Viajeros, que queda incorporado al mismo; e igualmente en el precio se incluirá aquella parte del mismo que corresponda a la aplicación del Impuesto sobre el Valor Añadido.

7. No obstante lo anterior, tienen acceso gratuito:

a) Los niños hasta cuatro años, siempre que viajen acompañados por una persona mayor en posesión de su título de transporte correspondiente.

b) En supuesto de divergencia sobre la edad del menor, prevalecerá "in situ" el criterio del conductor, sin perjuicio de la devolución del importe del viaje, una vez acreditada convenientemente aquella circunstancia.

8. Será gratuito el desplazamiento de los menores residentes desde que cumplan cinco hasta los ocho años, siempre que utilicen para sus desplazamientos el título correspondiente.

9. Además, serán títulos gratuitos:

a) Los que el Ayuntamiento de Palma establezca en razón a circunstancias personales.

b) En todo caso, las personas con derecho a viaje gratuito tendrán obligación de mostrar el título de viaje acreditativo correspondiente.

10. Respecto a la exención del pago, se seguirá criterio restrictivo y será competencia del Ayuntamiento cualquier concesión que altere las normas establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 11 .- Pago del billete.

1. El importe económico del transporte correspondiente a un único viaje se hará efectivo al acceder al vehículo, entregándose el correspondiente título de transporte.

2. El importe económico del transporte correspondiente a un único viaje se abonará con moneda de curso legal, sin deterioro que la invalide conforme a las normas reguladoras del poder liberatorio de la moneda, en los términos del artículo séptimo de la Ley 10/1975 y normas de actualización o desarrollo del mismo, y en cualquier caso con moneda cuya cuantía máxima no exceda de diez Euros.

3. El título de transporte que concede derecho al viaje deberá conservarse en perfectas condiciones hasta el final del trayecto.

4. Si algún viajero estuviere desprovisto del billete y no abona al momento el recargo extraordinario establecido, deberá abandonar el autobús a lo sumo en la parada siguiente, sin perjuicio de la responsabilidad en que haya incurrido.

Sección 5ª Títulos de transporte

Artículo 12 .- Naturaleza, validez, utilización y cancelación.

1. Son títulos de transporte aquellos documentos de que se provee a los usuarios que contratan el servicio por plaza con pago individual, y les habilita para el desplazamiento en el medio de transporte, confiriéndoles protección frente a los riesgos que éste puede conllevar, aun en el caso de un correcto uso.

2. Serán títulos válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Ayuntamiento en materia de transporte urbano según la normativa que sea de aplicación, y figuren en el correspondiente cuadro tarifario.

3. Los títulos de transporte serán como regla general de utilización personal, y pueden ser de pago o gratuitos.

4. Los títulos que requieran la cancelación o validación mecánica o magnética no serán eficaces

sin llevar a cabo las mismas.

5. Las máquinas canceladoras de títulos multiviaje estarán normalizadas y situadas siempre en el mismo lugar del vehículo.

Artículo 13 .- Clases.

El título valedero para un solo trayecto, o univiaje, se denomina billete; entendiéndose por título multiviaje aquel documento o tarjeta de abono valedero, en un mismo o distintos trayectos, para un número limitado de viajes, o para un determinado período de tiempo con o sin límite en el número de viajes o desplazamientos.

Artículo 14 .- Cambio, uso fraudulento y retirada de los títulos multiviaje.

1. Los títulos de transporte adquiridos por los usuarios que no puedan ser debidamente utilizados por causas que no resulten imputables a incumplimiento por parte de éstos de la obligación de no estropear el título de transporte podrán ser cambiados. En estos supuestos de cambio, salvo que su deterioro sea de forma evidente y que no deje lugar a dudas imputable al interesado, de ser posible se proporcionará a los usuarios, en lugar del estropeado, un nuevo título que les facilite la misma cantidad de viajes pendientes de cancelación dentro del término de vigencia, y no darán derecho a ningún tipo de devolución o reclamación.

2. Los viajeros que adquieran un título multiviaje después de ser informados de la existencia de alguna suspensión o incidencia en el servicio imputable a la entidad que lo preste, no tendrán derecho al cambio de sus títulos de transporte por estas circunstancias.

3. Los títulos de transporte usados fraudulentamente o incorrectamente, no darán derecho a realizar el desplazamiento ni a ningún tipo de devolución o reclamación, debiendo proceder el interesado, sin perjuicio de la responsabilidad en que haya incurrido y de que conforme al número siguiente le sea retirado el título, a abonar el recargo extraordinario establecido si quiere continuar viaje. En caso de negativa del usuario a identificarse convenientemente, de utilizar éste un título multiviaje que conceda bonificaciones en razón de circunstancias personales, además de retirársele el título hasta que se consiga la identificación y compruebe el correcto uso del mismo, se podrá requerir al viajero a que abandone el autobús en la parada siguiente.

4. Los títulos de transporte podrán ser retirados cuando hayan agotado su capacidad como título y pretendan ser reutilizados, cuando sean utilizados de forma incorrecta o fraudulenta, así como cuando hubiere caducado su plazo de vigencia, bien por cambio de tarifas, bien por cualquier otra circunstancia que afecte a su normal utilización. La adopción de esta medida, sin perjuicio de las que correspondan respecto al desplazamiento en concreto en el que la situación se detecte, será comunicada al afectado por escrito, para que pueda ejercer cualquier acción que estime pertinente.

Artículo 15 .- Publicidad.

En el caso de que los títulos incorporen publicidad, que deberá respetar las normas vigentes en la materia, el Ayuntamiento o la entidad que gestione el servicio, no responderá en ningún caso ni estará obligada en virtud de la publicidad ajena incorporada al título de transporte.

CAPÍTULO 2º DE LOS VEHÍCULOS

Artículo 16 .- Normas generales.

1. Los vehículos con los que se realice la actividad de transporte regulada en el presente Reglamento, antes descritos y que estén matriculados y habilitados para circular y con la última inspección técnica periódica vigente, deberán estar provistos de las correspondientes autorizaciones administrativas otorgadas a la entidad titular de la actividad, que habiliten para la realización del servicio sin limitación específica de plazo de validez, pero condicionada a su visado en los períodos que se establezcan, y que se documentarán a través de la expedición de las correspondientes tarjetas de transporte.

2. El otorgamiento de los títulos habilitantes corresponderá al Ayuntamiento.

No obstante, podrá realizarse transporte en suelo urbano al amparo de las autorizaciones de transporte interurbano otorgadas por la Comunidad Autónoma, por comprender su ámbito el del Municipio de Palma.

3. Los vehículos afectos al servicio, sus equipos y sus repuestos y accesorios, deberán ser modelos debidamente homologados a tenor de las prescripciones sobre transporte de personas que contengan los Reglamentos internacionales ratificados por España y, en todo caso, a las de la Unión Europea.

4. Los vehículos deberán cumplir las directrices de nivel de calidad, seguridad, comodidad (aire acondicionado, calefacción, etc) y normalización de elementos y componentes que establezca el Ayuntamiento, así como a las necesidades del servicio y demandas de los usuarios.

5. El piso será antideslizante, y las barras o asideros deben ser continuos a lo largo de todo el vehículo.

6. Serán cumplidas las normas europeas anticontaminantes en vigor.

Artículo 17.- Condiciones de prestación del servicio.

1. Los vehículos autorizados para circular por ajustarse sus características a las prescripciones técnicas, tan sólo podrán prestar servicio en las debidas condiciones de sanidad, limpieza y perfecto estado de funcionamiento en todas sus partes y piezas, que garanticen la seguridad, teniendo vigentes las inspecciones técnicas periódicas.

2. El estado de conservación técnica habrá de ser el normal de una correcta explotación y escrupuloso en aquellos elementos del vehículo que puedan afectar a la seguridad de los viajeros y transeúntes.

3. La limpieza, tanto exterior como interior, de la que los vehículos serán objeto periódicamente para

dar cumplimiento a lo que se dispone en este artículo, habrá de ser esmerada, entendiéndose por tal aquella que exige el respeto al usuario.

4. De igual modo se procederá a la desinfección y desinsectación de los vehículos, en los plazos establecidos por la normativa vigente.

Artículo 18.- Rótulos y distintivos.

Los vehículos, además de lo preceptuado en el presente Reglamento, deberán llevar en lugar bien visible, como mínimo, los avisos indicativos que siguen:

1. En el exterior:
 - a) Número de orden de la unidad o número de vehículo.
 - b) Número de línea en que presta el servicio, tanto en la parte delantera como trasera del vehículo, así como en el lateral derecho de su marcha.
 - c) Rótulo que exprese origen y destino en la parte superior delantera del vehículo.
 - d) Los rótulos y distintivos exigidos por la normativa de transportes.
 - e) Señales de limitación de velocidad en su caso.

2. En su interior, y en placas colocadas al efecto:
 - a) El número de plazas autorizadas, no contándose en el cómputo de personas transportadas cada menor de dos años que vaya al cuidado de un adulto.
 - b) Prohibición de fumar.
 - c) Resumen de los derechos y obligaciones de los usuarios.
 - d) Tarifas vigentes.
 - e) Ubicación de las plazas destinadas a personas con movilidad reducida.

Artículo 19 .- Asientos y personas con movilidad reducida.

1. Los asientos del vehículo, en el número y dimensiones de los mismos que determine la tarjeta de inspección técnica y que conste en la placa sobre capacidad fijada en el interior del vehículo, serán ocupados libremente por quienes accedan primero, sin reservas ni preferencias, salvo los expresamente reservados a personas con movilidad reducida. En aras del civismo y de la buena educación, los usuarios deberán ceder los asientos a aquellas personas que más los puedan necesitar (personas de la tercera edad, mujeres embarazadas o personas que porten en sus brazos a lactantes) .

2. Se entiende por persona con movilidad reducida aquella que tenga una disminución que temporal o permanentemente le impida o dificulte el desplazamiento.

A estos efectos tendrán la consideración de personas con movilidad reducida: los minusválidos, y , en general, todas aquellas que por sus circunstancias personales, tengan dificultades para viajar de pie.

3. Los usuarios no podrán exigir en ningún caso viajar sentados, ni reservar los asientos.

CAPÍTULO III DE LOS CONDUCTORES

Sección 1ª Normas generales

Artículo 20.- Autorizaciones y condiciones para la conducción.

1. Las personas que, en cada momento, por manejar el mecanismo de dirección o ir al mando de los vehículos, realicen su conducción con autorización de la entidad que preste el servicio, deberán estar provistas asimismo de la pertinente autorización administrativa que los habilite.
2. Por conducir vehículos destinados al transporte de personas, no podrán haber ingerido ni ingerir bebidas alcohólicas en tasa alguna, ni incorporar a su organismo drogas tóxicas o estupefacientes, psicotrópicos, estimulantes u otras sustancias análogas; como tampoco podrán circular bajo los efectos de medicamentos u otras sustancias que alteren el estado físico o mental apropiado para hacerlo, ni fumar en los vehículos.

Sección 2ª De las obligaciones de los conductores relativas a conducción

Artículo 21 .- Deberes básicos.

Los conductores están obligados a:

- 1.- Abstenerse de realizar acto alguno que les distraiga durante la marcha.
- 2.- Velar durante ésta, y especialmente en las subidas y bajadas de viajeros, por la seguridad de los mismos.
- 3.- Cuidar de mantener la posición adecuada a la conducción, manteniendo su propia libertad de movimientos, el campo necesario de visión y la atención permanente; y que la mantengan el resto de los pasajeros para garantizar su seguridad.
- 4.- Efectuar las paradas y arrancadas sin sacudidas ni movimientos bruscos.
- 5.- Conducir con la profesionalidad, diligencia y precaución necesarios para evitar todo daño, propio o ajeno, cuidando de no poner en peligro a los demás ocupantes del vehículo y al resto de los usuarios de la vía.
- 6.- Detener el vehículo en las paradas lo más cerca posible de las aceras, usando, cuando existan, las dársenas habilitadas al efecto, quedando prohibida la apertura de las puertas fuera de las paradas.
- 7.- Estar en todo momento en condiciones de controlar el vehículo.

8.- Cumplir escrupulosamente todos y cada uno de los preceptos del Real Decreto Legislativo 339/1990, que aprobó el Texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, de su Reglamento General y del Código de la Circulación, así como también de la Ordenanza Municipal de Circulación, respondiendo de las infracciones que se deriven de su inexacta observancia.

Artículo 22.- Prohibiciones.

Consecuentemente a dichos deberes, se prohíbe a los conductores:

- 1.- Conducir de modo negligente o temerario.
- 2.- Llevar abiertas las puertas del vehículo y abrirlas antes de su completa inmovilización, así como arrancar con las puertas abiertas o desconectar el dispositivo de bloqueo del vehículo si las puertas permanecen abiertas.

Sección 3ª.

De las obligaciones de los conductores relativas al servicio

Artículo 23.- Deberes respecto al servicio. Responsabilidad por su incumplimiento.

1. Los conductores están obligados a:

- a) Percibir el importe de la tarifa establecido para el servicio, devolviendo en su caso el cambio; expedir el título de transporte, o requerir al viajero su cancelación e identificación, en su caso; y entregar la recaudación diaria, cumplimentando los documentos preceptivos.
- b) Prohibir la entrada a los vehículos y ordenar su salida a los viajeros que incumplan los preceptos establecidos como condiciones generales de utilización de los vehículos; y denunciar a los infractores a cualquier agente de la autoridad, en caso de resistencia o desobediencia.
- c) Impartir las órdenes e instrucciones necesarias sobre el servicio y las condiciones de su utilización, haciendo cumplir a los viajeros sus obligaciones y demás normas y disposiciones que les incumben, en especial referentes a su seguridad.
- d) Velar durante la marcha, y especialmente en las subidas y bajadas de viajeros, por la seguridad de los mismos.
- e) Detenerse en las paradas durante el espacio de tiempo indispensable para que los viajeros suban o desciendan del vehículo.
- f) Tratar al usuario con educación y respeto, dispensándole, en todo momento, un trato correcto; y facilitarle cuanta información sobre el servicio precise, siempre que no

entorpezca el normal desarrollo del mismo. En otro caso le remitirá a las oficinas de la entidad que desarrolle la actividad, en su caso.

g) Ir uniformado de acuerdo con las normas que al respecto se dicten o estén establecidas, en su caso, en el Convenio Colectivo vigente en cada momento.

h) Portar la tarjeta identificativa en el lugar correspondiente, y facilitar su identidad o número de identificación personal al usuario que así se lo requiera.

i) Adoptar las medidas necesarias previstas en el Capítulo VII del Título IV en caso de que, aún conduciendo con la diligencia requerida, se vean implicados en un accidente de circulación.

j) Tratar y cuidar el vehículo que se les encomiende para conducir, con el mayor celo y diligencia exigibles, evitando perjudicar los intereses de su titular durante la conducción.

k) Responder de los daños y perjuicios en el patrimonio del mismo que se produzcan por actos temerarios o imprudentes, cualquiera que fuere la gravedad de los mismos.

2. Sin perjuicio de las sanciones por hechos de circulación constitutivos de infracción de que sean responsables y les sean impuestas por los organismos competentes, los conductores que reiteradamente infrinjan las normas de circulación, o incurran en infracciones que entrañen peligrosidad para los viajeros o restantes usuarios de las vías, además de la responsabilidad que les corresponda con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento serán objeto del correspondiente expediente disciplinario.

TÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

CAPÍTULO I DERECHOS DE LOS VIAJEROS.

Artículo 24.- Normas generales.

1. Los usuarios, como destinatarios del servicio de transporte, serán titulares de los derechos establecidos por todas y cada una de las disposiciones vigentes dictadas con carácter general en materia de transportes, y específicamente de los establecidos en este título así como de los que resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.

2. En esencia, todas las personas que lo deseen serán admitidas a la utilización del servicio, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

a) Que no se sobrepasen las plazas ofrecidas.

b) Que se abone el precio establecido para el servicio, y se les expida a bordo del vehículo el título de transporte, si éste es un billete univiaje; o se porte y cancele el correspondiente título pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte válidos en cada momento, y conforme a las tarifas vigentes.

c) Que se reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias en evitación de cualquier riesgo o incomodidad para los restantes usuarios.

d) Que no se alteren las normas elementales de educación y convivencia.

3. Como regla general los usuarios tienen derecho a:

a) Ser transportados en sus desplazamientos en las condiciones normales de oferta de servicio establecidas, sin riesgos para su salud o seguridad salvo los usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización, en el correspondiente emplazamiento a ellos destinado en vehículos que cumplan las normas de homologación y habilitación correspondientes, y que sean conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.

b) Disponer de una completa información sobre el servicio y a que se les facilite el conocimiento sobre su uso adecuado, mediante una correcta educación y divulgación.

c) Hacer efectiva la garantía de calidad o nivel de prestación, lo que incluye que ésta se realice según las condiciones establecidas y conforme a la normalidad de la oferta según la información facilitada y a que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de sanidad, comodidad e higiene.

d) Estar protegidos contra los riesgos que puedan afectar a su salud o seguridad, y a ser indemnizados o reparados de los daños y perjuicios sufridos con arreglo a los Seguros Obligatorios afectos a la circulación de vehículos de transportes urbanos de superficie, salvo que estén causados por su culpa exclusiva.

e) Obtener, en su caso, el reintegro del importe del viaje en caso de interrupción temporal del servicio, o la devolución equitativa del precio total o parcial del servicio en caso de incumplimiento de las condiciones de su prestación, siempre que las causas sean imputables a la entidad que lo preste.

f) Continuar su viaje en otro vehículo, de producirse la avería de un vehículo en línea.

g) Recibir un trato correcto y educado por parte del personal del servicio.

h) Portar objetos, bolsos o pequeños paquetes o bolsas de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros, a juicio del conductor del vehículo.

i) Acceder al vehículo con cestas o carritos de compra y cochecitos de bebé, salvo que la

ocupación efectiva y máxima del vehículo no lo permita.

Las personas que vayan acompañadas de cochecitos de bebés, podrán acceder al vehículo bien por la puerta delantera o trasera, e inmediatamente se colocarán en la plataforma central del vehículo.

j) Formular reclamaciones por medio de las hojas que tienen a su disposición en los puntos determinados a tal fin, así como específicamente en el interior de todos los vehículos en servicio, igualmente a disposición de los usuarios, siendo ello facilitado por el conductor, en las que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio, que cabrá entregar en cualquier oficina municipal de atención al ciudadano e incluso en las Oficinas de Atención al Usuario contempladas en el Artículo 41 del presente Reglamento. Las hojas a facilitar se editarán por triplicado, con ejemplares destinados al órgano competente para su examen y resolución, a la entidad que preste el servicio y al propio usuario, y en caso de ser entregadas en las referidas Oficinas de Atención al Usuario, deberán ser informadas y remitidas al Defensor de la Ciudadanía, dentro del plazo de quince días hábiles desde la presentación de la reclamación, conteniendo dicho informe un pronunciamiento sobre el contenido de la reclamación.

k) Recibir contestación por escrito a las reclamaciones que formulen dentro del plazo que al efecto señale el Reglamento del Defensor de la Ciudadanía.

l) Al cumplimiento de las prescripciones sobre promoción de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

Artículo 25.- Deberes básicos.

Los usuarios están obligados a:

a) Cumplir las medidas de orden y seguridad establecidas para la normal prestación del servicio, acatando las observaciones que al respecto les hagan los conductores, u otros empleados autorizados.

b) Comprobar que el título de transporte adquirido es el adecuado, y en su caso, que la devolución de moneda recibida es la correcta.

c) Abonar en concepto de recargo extraordinario de carácter tarifario por el servicio utilizado un importe igual al triple de la cuantía del billete ordinario, si carecen de título de transporte válido. Esta percepción no tendrá el carácter de sanción, sino el de recargo extraordinario de la contraprestación contractual, y será, por tanto, previa e independiente a la incoación de expediente sancionador, cuando el mismo proceda, para lo que el viajero desprovisto del título o que haya cancelado uno cuya utilización no le corresponda deberá facilitar sus datos personales

al empleado que le requiera al efecto, quien podrá reclamar el auxilio de los Agentes de la Autoridad en caso de negativa o resistencia. Dicha responsabilidad será, asimismo, independiente de la que corresponda al conductor del vehículo que permita viajen en el mismo usuarios desprovistos del título de viaje.

d) Exhibir y presentar el título de transporte cuando sea requerido para ello por cualquier empleado autorizado.

e) Pasar hacia la parte trasera una vez adquirido o validado el título de transporte, cancelado o exhibido, sin que ningún pretexto, ni la proximidad a asientos que puedan quedar libres, justifique su incumplimiento.

f) Colocarse en la plataforma central del vehículo, si acceden al autobús con cochecitos de bebés, accionando todos los mecanismos de seguridad del cochecito (frenos, cinturones, etc.), y manteniendo al bebé en el interior del cochecito durante todo el trayecto del viaje. En todo momento la persona adulta será responsable de la custodia del bebé y su cochecito.

g) Pedir la parada del vehículo con la suficiente antelación.

h) Tratar o usar el material móvil con el mayor cuidado, de acuerdo con las condiciones establecidas para su utilización, y abstenerse de manipular los dispositivos de apertura de puertas fuera de los supuestos de emergencia correspondientes, así como cualquier equipo, útil o instalación del vehículo.

i) Formular aviso y prestar su colaboración, de producirse un accidente, en la forma establecida.

j) No realizar, con carácter general, todas aquellas acciones que perturben el correcto desenvolvimiento del servicio de transporte.

Artículo 26.- Prohibiciones.

Consecuentemente a sus deberes, los usuarios deberán de forma específica, abstenerse de:

a) Subir o bajar del vehículo sin que éste se halle totalmente parado.

b) Entrar o salir por las puertas no indicadas para ello.

c) Ir de pie sin estar convenientemente asidos y sujetos a los dispositivos de seguridad a tal efecto dispuestos.

d) Deambular por el interior del vehículo estando éste en circulación sin asirse adecuadamente a las barras o asideros, poniendo en peligro su integridad física en caso de frenada o cualquier incidencia derivada del tráfico.

e) Subir al vehículo cuando se haya hecho la advertencia de que la totalidad de las plazas se hallan ocupadas.

- f) Dificultar la circulación dentro del vehículo, en los lugares reservados al paso de viajeros y empleados.
- g) Sacar fuera del mismo, por puertas o ventanas, cualquier parte del cuerpo, con el vehículo en marcha.
- h) Arrojar objetos por las ventanillas y dentro de los vehículos.
- i) Fumar, comer y beber en el interior de los vehículos.
- j) Llevar consigo materias susceptibles de explosión o inflamación.
- k) Llevar consigo animales, salvo perros guía en el caso de invidentes, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias por su olor o ruido, o en general perturben al confort de los restantes viajeros.
- l) Acceder en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas.
- m) Llevar consigo bultos o paquetes que por su tamaño, volumen, contenido u olor, puedan dañar, molestar o manchar a los demás viajeros o al material del vehículo.
- n) Utilizar sin auriculares individuales adaptados al oído, aparatos de sonido o musicales que produzcan molestias al conductor o a los demás usuarios, así como alterar la seguridad del vehículo.
- o) Distraer o hablar con el conductor cuando el vehículo esté en marcha.
- p) Solicitar parada del vehículo fuera de los lugares destinados para ello.
- q) Alterar el orden u ofender el decoro de los demás viajeros con palabras, gestos o faltas de compostura.
- r) Ensuciar con grabaciones, inscripciones o pintadas, o echando papeles y desperdicios al suelo del vehículo.
- s) Practicar la mendicidad.
- t) Distribuir pasquines, folletos o distribuir cualquier clase de propaganda o publicidad.
- u) Organizar rifas o juegos de azar y vender bienes o servicios en el interior de los vehículos sin autorización expresa.
- v) Acceder con patines o bicicletas, a no ser que éstas estén plegadas y empaquetadas.
- W) Llevar a cabo cualquier otra actuación que pueda representar peligro para la seguridad del autobús, de sus usuarios, empleados, medios e instalaciones de cualquier tipo.

CAPITULO III

CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACION DEL SERVICIO

Artículo 27.- Normas generales.

1. Las condiciones generales que habrán de cumplir los usuarios en la utilización del servicio vienen determinadas, a sensu contrario las que así lo requieran, por el conjunto de obligaciones que se contienen en el presente Título.

2. Además de las contenidas en el catálogo de derechos y obligaciones a que el presente Título se refiere, también serán condiciones generales todas las disposiciones y reglas de este Reglamento que hagan referencia a la seguridad de los usuarios, que habrán de ser escrupulosamente cumplidas y su observancia se exigirá con el máximo rigor, teniendo el carácter de infracción grave el incumplimiento de las normas de seguridad.

TÍTULO IV

DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD QUE PRESTE EL SERVICIO

CAPITULO I

DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Artículo 28.- Condiciones.

1. La entidad que a consecuencia de la forma de gestión elegida esté facultada para prestar el servicio, tiene la obligación de efectuar éste con arreglo a las condiciones que rigen la concesión de su explotación, o del modo dispuesto u ordenado por la Corporación; con observancia y cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en la legislación reguladora y en este Reglamento.

2. Igualmente deberá respetar los tiempos de conducción y los períodos de descanso obligatorio de los conductores, por afectar su superación o minoración a la seguridad.

Artículo 29.- Bienes afectos.

La entidad deberá tener en perfecto estado de funcionamiento y conservación los bienes e instalaciones afectos al servicio.

Artículo 30.- Reintegro del importe del viaje o devolución equitativa del precio total o parcial del servicio.

1. El incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio, siempre que las causas sean

imputables a la entidad que lo preste, otorgará derecho a devolución del importe del viaje o la devolución equitativa del precio total o parcial del servicio.

2. Cuando se produzca momentánea interrupción del servicio por causa de avería mecánica, accidente o cualquier otra incidencia la entidad vendrá obligada, según se establece en el artículo anterior, a devolver el importe del billete a los viajeros que renuncien a seguir viaje en el vehículo siguiente.

2. Para hacer uso del derecho a devolución se deberá presentar título de transporte válido según el cuadro de tarifas, que corresponda al viaje cuyas condiciones de prestación notoriamente y de forma indubitada se incumplan, o se haya interrumpido.

3. La devolución deberá solicitarse inmediatamente después de producirse la anomalía, entregándose el oportuno justificante de reclamación y se hará efectiva en los lugares que estén señalados al efecto.

4. No otorgará derecho a devolución el desvío de cualquier línea de su itinerario habitual por obras u otras causas ajenas a la voluntad de la entidad que realice la actividad, aunque dicha circunstancia habrá de advertirse en las paradas fijas donde puede tomarse el servicio, ni tampoco el incumplimiento del horario del servicio por atascos de tráfico o circulación.

CAPITULO II DE LA INFORMACION AL VIAJERO

Artículo 31.- Normas sobre el servicio y uso del mismo.

Deberá facilitarse en todo momento, exacta información del servicio que se preste y a divulgar las normas sobre su adecuado uso, de acuerdo con las siguientes reglas:

1.- En las Oficinas de Atención al Usuario que estén establecidas estará a disposición del usuario información sobre los itinerarios, tarifas, paradas, horarios y cualquier otra referente al servicio; igualmente habrá un ejemplar del presente Reglamento para examen y consulta, así como hojas de reclamaciones, para que los viajeros puedan formular las que estimen oportunas.

2.- En los puntos de parada que sea posible, deberá existir correcta información para el usuario que incluirá, en todo caso, cuadro vigente de tarifas, plano de la red y esquema del itinerario de la línea o líneas que incidan en dicho punto así como las sucesivas paradas, así como panel informativo electrónico y el horario o frecuencia de las distintas líneas.

3.- Las modificaciones o ampliaciones del servicio de carácter sustancial que no se deban a causas de fuerza mayor ajenas a la entidad que lo preste deberán ser puestas en conocimiento del público con la máxima antelación posible.

4.- Una vez aprobado cualquier trazado o su modificación, o cualquier alteración en la ubicación de una parada, aunque sea por causa de fuerza mayor, que habrá de comunicarse en las de

costumbre, o variación de horarios o de cuadro tarifario, por cambio de los tipos de títulos de transporte, o de las condiciones de su utilización o de su precio, se dará a los mismos la máxima difusión posible por medio de la prensa local y de la entidad que preste el servicio, con la máxima antelación y para general conocimiento.

CAPITULO III DEL TRATO A LOS USUARIOS

Artículo 32- Trato correcto.

Todos los empleados afectos al servicio mantendrán en todo momento un trato correcto con los viajeros, atendiendo con amabilidad y corrección las peticiones de ayuda, de información o de reclamación que les sean solicitadas.

Artículo 33- Conductas infractoras y sanciones.

En su caso, la entidad que preste el servicio cuidará, mediante los procedimientos de régimen disciplinario interno que tenga establecidos, de sancionar las conductas de sus empleados que contravengan lo dispuesto en el artículo anterior.

CAPITULO IV DE LOS ACCIDENTES

Artículo 34.- Normas generales.

Si con ocasión de la prestación del servicio de transporte a que se refiere el presente Reglamento, y aún conduciéndose los vehículos con la diligencia requerida, tiene lugar un accidente del que se deriven daños corporales a algún viajero o se producen daños materiales al vehículo de transporte público o a otros vehículos u ocupantes de los mismos, se procederá conforme a las reglas que se establecen en los artículos siguientes.

Artículo 35.- Obligaciones de los conductores.

Los conductores implicados en un accidente de circulación, están obligados a:

a) Avisar al centro de control de la entidad que preste el servicio y cumplimentar el parte de siniestro e incidencias con todos los datos preceptivos, solicitando los mismos al conductor del otro vehículo implicado al tiempo que se facilitan los propios y haciendo constar los de los lesionados y testigos, en su caso.

b) Evitar, en tal supuesto, la modificación del estado de las cosas y de las huellas u otras pruebas que puedan ser útiles para determinar la responsabilidad, salvo que exista conformidad en los

intervinientes sobre la forma en que ha ocurrido el accidente y su responsabilidad y se formule el parte amistoso o que, con ello, se perjudique la seguridad de la circulación o de los heridos, en su caso.

b) A menos que se produzcan sólo daños materiales y exista acuerdo sobre su responsabilidad, o heridas claramente leves sin que ninguna de las personas implicadas lo solicite, avisar a la Autoridad o sus agentes si hubiere versiones contradictorias o, aparentemente, hubiera resultado gravemente herida o muerta alguna persona.

c) Adoptar las medidas necesarias, auxiliando a las víctimas y recabando los servicios sanitarios existentes, facilitando su identidad y colaborando con la Autoridad o sus agentes cuya intervención requiera.

d) De recibir el correspondiente aviso, requerir la colaboración que no sea manifiestamente innecesaria y tomar los datos a los viajeros que hayan advertido la forma de producirse las lesiones, si sin percatarse ha resultado herido un usuario; y, de no ser atendido, recabar la presencia y personación de los agentes de la autoridad.

Artículo 36.- Obligaciones de los lesionados u otros usuarios.

1. Si con ocasión del desplazamiento tiene lugar un accidente en un vehículo del servicio a causa del cual se ocasionen lesiones a algún viajero, tanto durante su permanencia en el vehículo como al subir o bajar del mismo, su ocurrencia deberá ser puesta por el afectado u otro usuario en conocimiento del conductor que no se haya percatado, quien deberá tomar todos los datos posibles para la confección del oportuno parte de siniestro y requerir la asistencia debida.

2. Si el que avisa es el lesionado, deberá justificar su condición de asegurado a través del título de transporte de que esté en posesión.

3. Los viajeros están obligados a prestar su colaboración, de producirse un accidente del que resulten sólo daños materiales para el vehículo de transporte público u otros implicados y hayan presenciado la forma de ocurrir el siniestro, para esclarecer los hechos.

Artículo 37.- Indemnización.

Los viajeros o demás usuarios de la vía que resulten perjudicados por un accidente de tráfico, de no ser resarcidos extrajudicialmente de los perjuicios que sufran, ejercerán las acciones que les asistan para reclamar la indemnización que crean les corresponde, de conformidad con las normas que sean de aplicación.

Artículo 38.- Responsabilidad.

La entidad que preste el servicio responderá por sí, o a través del correspondiente seguro, de cuantas indemnizaciones correspondan en caso de siniestro, de cumplirse las condiciones que permitan le sean exigidas.

Artículo 39.- Condiciones para el resarcimiento de daños y perjuicios.

1. Para tener derecho a estas indemnizaciones es necesaria la presentación del título de transporte correspondiente junto con la acreditación de los daños sufridos y la correspondiente relación de causalidad, sin que exista culpa del perjudicado.
2. Estarán también protegidos los usuarios que, de acuerdo con el presente Reglamento, estén exentos de pago y dispongan del título sustitutorio.

CAPITULO V DE LOS SEGUROS

Artículo 40.- Obligación de asegurar.

1. La entidad que preste el servicio, en su caso, tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos (Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil en la Circulación de Vehículos a Motor y Seguro Obligatorio de Viajeros, actualmente), con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales que les ocasionare el funcionamiento del servicio y se produzcan a los usuarios o a terceros, siempre que concurra la necesaria relación de causalidad, y no se produzcan por culpa del afectado.
2. Tales daños correrán a cargo del seguro concertado, salvo en caso de culpa del usuario por infracción de las normas de seguridad en el viaje establecidas, o imprudencia de tercero.

CAPITULO VI DE LAS RECLAMACIONES

Artículo 41.- Normas generales.

1. En las Oficinas de Atención al Usuario que se establezcan existirán a disposición de los usuarios hojas de reclamaciones en las que cualquier viajero podrá realizar cuantas observaciones, quejas y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio estime oportunas, que serán remitidas para su tramitación al Defensor de la Ciudadanía, de acuerdo a las normas reglamentarias que sean de aplicación al mismo.
2. Todas las reclamaciones se formularán por escrito, consignando los hechos objeto de la reclamación, nombre, apellidos, número del documento nacional de identidad, pasaporte o tarjeta de residencia en vigor, domicilio y firma del reclamante, así como el lugar y fecha de la reclamación.
3. También podrán dirigirse, consignando todos los datos expresados, por correo electrónico o por fax a la dirección y número que a tal efecto se señalen. E igualmente ser remitidas por correo.

Artículo 42.- Condiciones y plazo para reclamar.

1. El usuario reclamante, en el momento de formular su reclamación, deberá estar provisto de título de transporte válido y acreditar la existencia del transporte efectuado por cualquiera de los medios de prueba admitidos en derecho, si el hecho relatado se refiere ocurrido durante el viaje, estando el vehículo en ruta.
2. La reclamación podrá interponerse desde el momento en que se produjo el hecho que la motive, mientras el plazo de prescripción correspondiente a éste no haya transcurrido conforme a lo dispuesto en el artículo 51 de este Reglamento.
3. Los usuarios que realicen una reclamación tendrán derecho a recibir contestación por escrito en el plazo que señale el Reglamento de funcionamiento de la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones y del Defensor de la Ciudadanía, sin perjuicio de lo dispuesto en las normas que regulan los distintos procedimientos, civiles o administrativos, en materia de reclamaciones.

CAPITULO VII OBJETOS PERDIDOS

Artículo 43.- Hallazgo y devolución.

1. Los objetos que, extraviados en los vehículos, hayan podido ser recogidos por los conductores serán entregados por éstos a la entidad que preste el servicio, a la que el mismo día de su extravío podrán ser reclamados.
2. Previa acreditación de su propiedad por cualquier medio de prueba admitido en derecho, podrán ser retirados en la sede de la entidad como máximo hasta el día siguiente de su extravío, salvo que la naturaleza de lo extraviado no permita su conservación durante este tiempo.
3. De no ser recogidos con anterioridad a ese plazo, los objetos se mandarán a Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Palma, donde podrán ser recogidos por sus dueños.
4. La desaparición de los que no fueren hallados conforme a los apartados precedentes no dará lugar en ningún caso a responsabilidad alguna.

TITULO V DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 44.- Regla general.

La entidad que preste el servicio, sus empleados y usuarios prestarán exacta atención al cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento, al Convenio Colectivo que pueda ser de aplicación, así como cuantas otras obligaciones incumban a los implicados con arreglo a la normativa vigente, y a las normas dictadas que la desarrollan, modifiquen o sustituyan.

El incumplimiento por parte de los usuarios de las prohibiciones y mandatos previstos en este Reglamento podrá ser sancionado de acuerdo con lo establecido por la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y las normas dictadas que la desarrollan.

Artículo 45.- Infracciones.

Constituyen infracciones administrativas de las normas reguladoras del transporte terrestre y del presente Reglamento las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas y sancionadas de conformidad con la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Artículo 46.- Calificación.

A estos efectos, se consideran infracciones muy graves, graves y leves las respectivamente contempladas en los artículos 140, 141 y 142 de dicha Ley.

Artículo 47.- Incumplimiento de obligaciones atañentes a los usuarios.

A tenor de lo establecido en el número 20 del artículo 142 de la Ley tendrá la consideración de falta leve el incumplimiento por los usuarios de las obligaciones que les correspondan, conforme las reglas de utilización del servicio establecidas de conformidad con lo dispuesto en los arts. 40,2 y 41,1 y a los deberes establecidos en este Reglamento, salvo que las normas en que se contengan dichas reglas consideren expresamente su incumplimiento como infracción grave.

Artículo 48.- Sanciones.

1. Las infracciones referidas en los dos artículos anteriores serán sancionadas con las multas previstas en el artículo 143 de la Ley.
2. El ejercicio de la potestad sancionadora corresponderá a los órganos del Ayuntamiento de Palma que legalmente la tengan atribuida, conforme al art. 146,1 de la Ley.

Artículo 49.- Procedimiento.

El procedimiento para la imposición de sanciones se ajustará a lo dispuesto en los artículos 203 a 216 del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, en la redacción dada a los mismos por el Anexo I del Real Decreto 1772/1994, de 5 de agosto, que lo adecúa a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, o a las normas que reglamentariamente se establezcan, estándose en lo no previsto a lo establecido en dicha Ley 30/1992.

Artículo 50.- Vigilancia e inspección.

Los empleados afectos al servicio están autorizados a vigilar e inspeccionar que los usuarios cumplan las obligaciones que establece este Reglamento, y deberán informar de las infracciones detectadas mediante la formulación de la denuncia correspondiente que dará lugar, si procede, a la apertura del correspondiente expediente sancionador.

Artículo 51.- Prescripción.

Las infracciones y sanciones prescribirán de conformidad con lo previsto por el artículo 132 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, con las modificaciones de la Ley 4/1999, de 13 de enero, en los términos que establece el art. 145 de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor, una vez aprobado definitivamente, el día siguiente de su publicación en el BOIB, publicación que se llevará a efecto transcurrido el plazo de comunicación a que se refieren los arts. 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

DISPOSICION DEROGATORIA

Queda derogado el texto del Reglamento de derechos y obligaciones de los usuarios de los Transportes Colectivos Urbanos de Palma de Mallorca, publicado en el BOIB nº 161 de 20 Noviembre 2003.