

Per acord del Ple de dia 21 de desembre de 2006 fou aprovat definitivament el Reglament del servei de transports col·lectius urbans de Palma de Mallorca, publicat en el BOIB núm. 14 de 27.01.07 , entrà en vigor l'endemà de la seva publicació.

Text consolidat de caràcter informatiu. Inclou les seves posteriors modificacions i correccions per a facilitar la seva lectura. El text oficial publicat en el BOIB pot consultar-se en aquesta mateixa pàgina web.

REGLAMENT DEL SERVEI DE TRANSPORTS COL·LECTIUS URBANS DE PALMA DE MALLORCA

ÍNDEX

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, reincideixen 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 escriure 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.

REGLAMENT DEL SERVEI DELS TRANSPORTS COL·LECTIUS URBANS DE PALMA DE MALLORCA

TÍTOL I Disposicions generals

Article 1. 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 2. 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 3. 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 4. 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 5. Calendari

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

Article 6. 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 7. 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 8. 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 9. 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. Vetlar 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'avaria 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 tocar 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.

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. Reintegrant 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.
2. 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'incompleixin, o s'hagi interromput.
3. 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.
4. 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 deriven 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 trametan 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 assenyalí el Reglament de funcionament de la Comissió Especial de Suggestions 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. Infraccions

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 dona 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.