



Normes que regeixen la prestació i l'ús dels serveis interurbans amb autobús de transport públic regular de viatgers de Mallorca

Índex

1.	Marc competencial i àmbit d'aplicació.....	3
2.	Dret d'admissió.....	3
3.	Condicions generals d'ús	3
3.1.	Accés al servei.....	3
3.2.	Ocupació de seients.....	4
3.3.	Menors.....	4
3.4.	Viatgers drets.....	4
3.5.	Persones amb mobilitat reduïda	4
3.6.	Persones amb cadira de rodes	5
3.7.	Reserves de grup	5
4.	Normes de convivència	6
5.	Transport d'equipatges	7
5.1.	Condicions generals.....	7
5.2.	Equipatge de mà.....	7
5.3.	Maletes, bicicletes, cotxets d'infants i altres embalums.....	7
5.4.	Equipatges especials.....	8
5.5.	Equipatges prohibits.....	8
6.	Transport d'animals.....	9
6.1.	Animals de companyia.....	9
6.2.	Cans d'assistència.....	9
7.	Atenció i informació a les persones usuàries	10
7.1.	Informació del servei	10
7.2.	Senyalització d'autobusos i parades.....	10
7.3.	Reclamacions	10
8.	Objectes perduts	11
ANNEX.	Glossari.....	12

1. Marc competencial i àmbit d'aplicació

El transport públic regular de viatgers per carretera d'ús general és el que es duu a terme en itineraris preestablerts i amb subjecció a calendaris i horaris prefixats, i està destinat a transportar les persones i els seus equipatges. El Consorci de Transports de Mallorca (en endavant, CTM), creat per la Llei 8/2006, de 14 de juny, és l'entitat pública que concentra les competències en matèria de planificació, ordenació i gestió del transport públic regular de viatgers de Mallorca. Així, aquestes normes abasten la totalitat de contractes que tramita el CTM de gestió de serveis públics de transport regular interurbà de viatgers en autobús de Mallorca (serveis TIB).

2. Dret d'admissió

- a. Tota persona té dret a utilitzar els serveis TIB, sempre que:
 - i. Adquireixi o validi un títol de transport vàlid.
 - ii. Tengui com a mínim 12 anys, o vagi acompanyada d'una persona de més de 12 anys. De forma excepcional, el CTM pot expedir una autorització perquè una persona menor de 12 anys pugui viatjar sense acompanyant.
 - iii. Respecti unes normes elementals d'educació i convivència i compleixi unes condicions mínimes de salubritat i higiene, de manera que no es generin situacions de risc o incomoditat per a la resta de persones usuàries.
 - iv. El bus tengui places disponibles.
- b. Els conductors tenen l'obligació de prohibir la pujada al bus, o ordenar-ne la baixada, als viatgers que incompleixin qualsevol precepte de la normativa, i, en cas de resistència o desobediència, denunciar les persones infractores a qualsevol agent de l'autoritat.

3. Condicions generals d'ús

3.1. Accés al servei

- a. Les persones usuàries han d'esperar el bus en el punt de parada de la línia que desitgen agafar. Els conductors tenen obligació d'aturar-se a una parada si hi ha persones esperant.
- b. És obligatori sol·licitar parada des de l'interior del bus amb una antelació suficient perquè el conductor pugui fer la maniobra d'aturada en condicions òptimes, sense posar en risc ni els ocupants del mateix bus ni els usuaris de la via.
- c. S'ha de pujar al bus per la porta davantera, excepte si el conductor o altre personal de l'empresa operadora autoritzen expressament a pujar per darrere.
- d. S'ha de baixar del bus per les portes de darrere, excepte en el cas de persones amb mobilitat reduïda, que poden fer-ho per la porta davantera (prèvia comunicació al conductor).
- e. Els conductors tenen prohibit fer parades que no siguin les legalment establertes, o obrir les portes una vegada iniciada la marxa.

- f. Les persones usuàries tenen dret a continuar el seu viatge en un altre vehicle si es produeix una avaria o qualsevol altra incidència que obligui a interrompre el servei i substituir el bus en ruta. En aquests casos, els viatgers han de validar de baixada en el bus avariats o sinistrats, i no han d'adquirir ni validar cap títol de transport en el bus de substitució (ni per pujar ni per baixar).

3.2. Ocupació de seients

- a. La pujada al bus s'ha de fer seguint l'ordre de coa a la parada. Les bosses, motxilles o altres embalums col·locats a terra no guarden lloc. Esperar assegut a un banc –o a altres elements de mobiliari de les parades– tampoc no guarda plaça, excepte per a les persones amb mobilitat reduïda.
- b. Una persona només pot ocupar un seient, de manera que:
 - i. Està prohibit col·locar bosses, motxilles, transportins o qualsevol altre embalum en el seient del costat.
 - ii. Està prohibit reservar un seient per a una persona que encara no ha pujat al bus.

3.3. Menors

- a. Un infant que encara no ha complert 4 anys té dret a viatjar sense títol de transport, sempre que no ocupi un seient i viatgi damunt la persona que l'acompanya.
- b. Una persona menor de 12 anys ha de viatjar sota la responsabilitat d'una persona acompanyant, que no es pot separar del menor en el moment de pujar i baixar del bus.

3.4. Viatgers drets

- a. Si tots els seients estan ocupats, les persones usuàries poden viatjar dretes, sempre que no hi ha hagi restriccions de servei que ho impedeixin, i que el bus compleixi les condicions tècniques requerides i no sobrepassi la velocitat legal autoritzada.
- b. En cas d'haver-hi seients lliures, les persones usuàries estan obligades a seure.
- c. Els viatgers no poden deambular per l'interior del bus, ni anar drets sense estar convenientment agafats als dispositius de seguretat col·locats a tal efecte. Tampoc no està permès seure a terra ni als escalons.

3.5. Persones amb mobilitat reduïda

- a. Els seients expressament reservats per a persones amb mobilitat reduïda (seients PMR) són d'ús preferent per a:
 - i. Persones majors.
 - ii. Persones amb discapacitat física, visual o cognitiva.
 - iii. Dones embarassades.
 - iv. Persones que duguin bebès en braços.
 - v. En general, aquelles persones que, per les seves circumstàncies personals, no puguin viatjar dretes sense risc.

- b. Addicionalment als seients PMR, alguns busos TIB disposen de seients específicament reservats per a l'ús preferent de persones majors (seients PM).
- c. Les persones amb qualque problema o discapacitat que no és detectable a simple vista però que els impedeix viatjar dretes, han de disposar d'un document acreditatiu que el CTM emetrà prèvia aportació d'un informe mèdic.
- d. Les persones amb mobilitat reduïda poden baixar per la porta davantera del bus, prèvia indicació al conductor.
- e. Encara que tots els seients PMR i PM estiguin ocupats, les persones amb mobilitat reduïda mantenen el dret preferent de seure, de manera que els viatgers amb plena mobilitat estan obligats a cedir-los el seu seient.
- f. El conductor té l'obligació de vigilar i fer complir el dret d'ús preferent de seient que tenen les persones amb mobilitat reduïda.
- g. L'acompanyant d'una persona amb discapacitat que necessiti assistència per desplaçar-se té dret a viatjar sense títol de transport, sempre que disposi d'un document d'autorització emès pel CTM.

3.6. Persones amb cadira de rodes

Tots els busos poden ser utilitzats per persones amb cadira de rodes, amb les condicions següents:

- a. La rampa o plataforma d'accés només pot ser manipulada pel conductor o per un empleat de l'empresa operadora.
- b. El conductor ha d'assistir a la persona usuària per pujar i baixar del bus.
- c. A l'interior del bus, la cadira de rodes s'ha de situar a l'espai reservat, col·locant-se en el sentit indicat, i fent servir els elements de seguretat existents per assegurar l'estabilitat de la cadira. El conductor ha de verificar, abans d'iniciar la marxa, el compliment d'aquests preceptes, prestant la seva ajuda si és necessari.
- d. En el cas de les cadires de rodes motoritzades tipus escúter o similar, el pes total (suma dels pesos de la cadira i de la persona) no pot superar els 300 kg.

3.7. Reserves de grup

- a. Quan una entitat (centre escolar, ajuntament, associació d'oci educatiu, etc.) desitja utilitzar els serveis de bus de la xarxa TIB per viatjar en grup, pot sol·licitar al CTM una reserva de places a través de la web www.tib.org.
- b. L'anul·lació d'una reserva s'ha de fer amb una antelació mínima de 24 hores abans de l'hora de sortida. En cas contrari, es considerarà una incompareixença.
- c. Les incompareixences es penaran amb la impossibilitat que l'entitat faci una altra reserva de grup dins els propers 3 mesos.
- d. La sol·licitud de reserva de places ha de complir les condicions següents:
 - i. S'ha de correspondre amb l'oferta de servei existent (horaris i parades).

- ii. Ha de ser per a un mínim de 10 persones i un màxim de 50, per a un mateix dia i entitat.
- iii. S'ha de tramitar entre 30 i 7 dies naturals abans del viatge.
- e. L'aprovació de la sol·licitud per part del CTM quedarà condicionada a l'existència de recursos suficients (flota i personal de conducció) per al dia que s'ha sol·licitat la reserva.

4. Normes de convivència

Les persones usuàries s'han d'abstenir de:

- a. Molestar el conductor o altres viatgers, o ofendre'ls amb paraules o gestos.
- b. Distreure el conductor o xerrar-li quan el bus està en circulació.
- c. Escriure, pintar, ratllar, embrutar o fer malbé de qualsevol forma l'interior o l'exterior del bus.
- d. Posar les cames o els peus damunt els seients.
- e. Envaïr amb les cames l'espai del seient del costat.
- f. Xerrar amb un to de veu massa alt que pugui molestar altres viatgers.
- g. Accedir al bus sense camiseta, amb banyador o amb roba o calçat banyat o brut.
- h. Menjar o beure. Exclusivament es permet beure aigua sense gas amb botella de tap de rosca.
- i. Transportar menjar, begudes o líquids, a menys que ho facin amb un recipient tancat hermèticament (botella amb tap de rosca o similar). No està permès pujar al bus amb menjar obert o que no estigui degudament tancat, o obrir els recipients dins el vehicle, a excepció de l'aigua sense gas per beure.
- j. Pujar al bus en estat d'embriaguesa o sota els efectes de drogues o altres substàncies estupefaents.
- k. Fumar, vapejar o consumir qualsevol tipus de droga o substància estupefaent.
- l. Tirar residus o objectes, tant per portes o finestres, com dins el mateix bus.
- m. Malmetre o col·locar publicitat als elements de mobiliari de les parades.
- n. Practicar la mendicitat, distribuir publicitat o propaganda, o vendre qualsevol tipus de producte o servei a l'interior del bus.
- o. Treure fora del bus, per portes o finestres, qualsevol part del cos.
- p. Manipular els dispositius d'emergència –com ara el d'obertura de portes o el de trencament de vidres– si no es produeix cap situació que així ho requereixi.
- q. En general, mantenir qualsevol comportament que pugui resultar perillós per a la integritat de la pròpia persona o dels altres ocupants del bus.

Les persones usuàries estan obligades a:

- r. Respectar les normes transmeses a l'interior dels busos o a les estacions per mitjà de pantalles, cartells, senyals o megafonia.
- s. A requeriment d'un agent de l'autoritat, del conductor del bus o d'un agent de control tarifari autoritzat pel CTM, mostrar-li el títol de transport i un document d'identificació personal.
- t. Atendre les instruccions sobre el servei que donin els conductors o altres empleats de trànsit, vigilància o informació.

- u. Fer servir auriculars per utilitzar el telèfon mòbil o qualsevol altre dispositiu que emeti so.
- v. Prestar la seva col·laboració en cas que es produeixi un accident.

Altres normes de convivència:

- w. Les persones usuàries han de rebre un tracte correcte i educat per part del conductor i de la resta de personal de l'empresa operadora.
- x. Els conductors poden escoltar música o ràdio exclusivament a la seva àrea de treball, amb volum baix, i sempre que això no molesti els viatgers dels seients més propers a la porta davantera del bus.
- y. Els conductors s'han d'abstenir de conversar amb els viatgers o amb qualsevol altra persona quan el bus està en circulació.

5. Transport d'equipatges

5.1. Condicions generals

- a. Els equipatges o embalums s'han de transportar en els espais expressament habilitats en el bus, de manera que no puguin obstruir el passadís o les portes ni puguin molestar altres viatgers.
- b. La persona usuària assumeix la plena responsabilitat del transport d'equipatges de la seva propietat, tant pel que fa als danys que puguin patir els seus propis equipatges, com pels que es puguin causar a altres persones, als equipatges d'aquestes, o al bus. El CTM i les empreses operadores queden exempts de responsabilitat en el cas de pèrdua, robatori o desperfecte dels equipatges.
- c. Els conductors estan obligats a rebutjar un equipatge quan el fet de transportar-lo incompleixi les disposicions de la present normativa, no sigui possible per manca d'espai disponible, o no sigui recomanable per raons de seguretat.

5.2. Equipatge de mà

- a. Les persones usuàries tenen dret a transportar equipatge de mà (bosses, motxilles, paquets o objectes de petites dimensions) dins l'habitacle de viatgers del bus, sempre que no representi cap perill, no pugui causar molèsties a altres viatgers i es pugui transportar arrambat al propi usuari, sota el seient davanter o al portaequipatges superior.
- b. L'equipatge de mà no pot superar els 55 x 35 x 25 centímetres.

5.3. Maletes, bicicletes, cotxets d'infants i altres embalums

- a. A més de l'equipatge de mà, cada persona pot transportar un únic embalum.
- b. Als busos de pis alt amb bodega portaequipatge d'accionament manual, la persona usuària ha d'obrir i tancar la porta de la bodega del costat dret (en el sentit de la marxa) per deixar o recollir el seu equipatge, amb l'assistència, en cas de necessitat, del conductor del bus, que és el responsable últim que aquesta porta quedi tancada correctament.
- c. Als busos de pis alt, l'ús de la porta de la bodega portaequipatge del costat esquerre (en el sentit de la marxa) queda sotmès a la decisió del conductor.

- d. Els minibusos tenen un espai per a cadires de rodes. Si aquest espai està lliure, els viatgers hi poden col·locar equipatges (maletes, bicicletes, cotxets d'infants...); ara bé, si en qualsevol moment del trajecte puja una persona amb cadira de rodes, aquesta té prioritat, i el viatger amb equipatge l'haurà de llevar de l'espai habilitat per a la cadira de rodes, havent de baixar del vehicle si no queda altre remei.
- e. Les condicions per al transport de maletes, bicicletes, cotxets d'infants i altres embalums depenen del tipus de bus amb el qual es presta el servei. Per conèixer la tipologia de bus que opera una línia, s'ha de consultar la web www.tib.org. La taula següent defineix el tipus d'equipatge que es pot transportar per tipologia de bus i les condicions per fer-ho:

Tipus de bus >	De pis alt	De pis semibaix	De pis baix	D'aeroport
Maletes, bicicletes plegades i altres embalums	Cada persona pot transportar un únic embalum, que no pot superar els 100 x 60 x 30 centímetres.			
	S'han de col·locar a la bodega portaequipatge.	S'han de col·locar a l'espai polivalent, arrambats al seu propietari, o al rack d'equipatges.	Es poden transportar arrambats al seu propietari.	S'han de col·locar al rack d'equipatges.
Bicicletes sense plegar	Cada persona pot transportar una única bicicleta.		No es poden transportar bicicletes sense plegar.	
	S'han de col·locar a la bodega portaequipatge.	S'han de penjar a l'espai polivalent fent servir els sistemes de retenció.		
Cotxets d'infants	S'han de col·locar plegats a la bodega portaequipatge.	S'han de col·locar plegats a l'espai polivalent, arrambats al seu propietari, o al rack d'equipatges.	Es poden transportar sense plegar, sempre que l'ocupació del bus ho permeti.	S'han de col·locar plegats al rack d'equipatges.

5.4. Equipatges especials

- a. Els equipatges especials són aquells singularment voluminosos que excedeixen les mesures definides en aquesta norma. Per exemple, tenen la consideració d'equipatge especial: els instruments musicals de grans dimensions, equipament esportiu i d'oci (taules de surf, matalassos de platja...), bicicletes transportades en capsos o bosses, o els carretons de compra.
- b. L'admissió d'aquest tipus d'equipatges queda sotmesa a la decisió del conductor, que podrà rebutjar-los en funció de l'ocupació del bus o d'altres raons operatives.

5.5. Equipatges prohibits

Es prohibeix transportar:

- a. Patinets elèctrics i altres vehicles de mobilitat personal (VMP).

- b. Qualsevol tipus de droga o substància estupefaent.
- c. Armes o materials explosius o inflamables.
- d. Embalums o paquets que, per la forma, el pes, el contingut o l'olor, puguin molestar la resta de viatgers o puguin malmetre el mobiliari del bus.
- e. En general, qualsevol objecte que pugui posar en perill la resta de viatgers.

6. Transport d'animals

- a. La persona acompanyant és l'única responsable dels danys que pugui patir el seu animal o que pugui ocasionar a altres persones o al bus.
- b. L'assegurança del bus no cobreix els animals, solament les persones usuàries.

6.1. Animals de companyia

- a. Es permet accedir al bus amb animals de companyia –cans, moixos, fures i petites aus no de corral– sempre que viatgin en un transportí o receptacle específic tancat de dimensions màximes 48 x 35 x 31 centímetres i no puguin resultar perillosos o molestos (olor, renou...) per a la resta de viatgers.
- b. Està prohibit l'accés al bus amb animals exòtics (rèptils, aranyes, insectes, etc.).
- c. El transportí ha de complir els requisits necessaris i suficients per garantir que l'animal pot viatjar en unes condicions confortables i segures, i per atendre les seves necessitats fisiològiques i etològiques.
- d. Només està permès un transportí per persona, que s'ha d'ubicar als peus o damunt les cames de la persona acompanyant, i no pot ocupar, en cap cas, un seient.
- e. La persona acompanyant no es pot separar en cap moment del transportí durant el trajecte.

6.2. Cans d'assistència

- a. Es permet accedir al bus amb un ca d'assistència, que hagi estat educat i ensinistrat a un centre especialitzat oficialment reconegut, per realitzar tasques en benefici d'una persona amb una determinada discapacitat o mal·latia o que requereix d'un acompanyament o ajuda singular.
- b. El ca d'assistència ha de correspondre a una tipologia reconeguda per la legislació vigent i ha d'estar registrat per un organisme competent. Són reconeguts com a cans d'assistència:
 - i. Ca de guia, per guiar una persona amb discapacitat visual, sigui total o parcial, o una persona que a més d'una discapacitat visual té una discapacitat auditiva.
 - ii. Ca de senyalització de sons, per avisar les persones amb discapacitat auditiva de diferents sons i indicar-los-en l'origen.
 - iii. Ca de servei, per prestar ajuda a les persones amb discapacitat física que no es poden valer per elles mateixes en les activitats de la vida diària, tant en l'entorn privat com en l'extern.
 - iv. Ca d'avís o alerta mèdica, per avisar d'una alerta mèdica a persones que pateixen una discapacitat o crisis recurrents amb desconexió sensorial derivades d'una malaltia específica, com ara diabetis, epilèpsia o una altra malaltia orgànica, o d'alguna altra malaltia reconeguda d'acord amb la normativa sanitària aplicable.

- v. Ca per a persones amb trastorns de l'espectre autista, per promoure l'autonomia personal mitjançant l'ajuda i l'assistència en les activitats de la vida diària, preservar la seva integritat física, controlar situacions d'emergència i guiar-les.
- c. Per pujar al bus amb un ca d'assistència, la persona usuària ha de dur el carnet –atorgat per l'administració pública concedent- amb les seves dades personals, les dades del ca i del centre d'ensinistrament, i una fotografia de tots dos.
- d. El ca d'assistència ha de dur una placa distintiva amb el nom i el número de telèfon de la persona usuària i el codi de registre del ca.

7. Atenció i informació a les persones usuàries

7.1. Informació del servei

Les persones usuàries tenen dret a:

- a. Disposar d'informació completa sobre l'oferta de servei – itineraris, horaris, tarifes...- pels canals de comunicació del CTM, en especial, la pàgina web i els punts d'informació.
- b. Consultar els horaris vigents a les parades i estacions de cada línia.
- c. Conèixer el codi i el nom de cada parada, així com les línies que hi presten servei, mitjançant senyalització en lloc visible.
- d. Conèixer els canvis, les incidències o alteracions puntuals del servei amb la màxima antelació possible.

7.2. Senyalització d'autobusos i parades

A més dels rètols i distintius exigits per la normativa de transports, els busos han de dur en lloc visible la informació següent:

A l'exterior:

- a. El codi de la línia i el nom de la capçalera de destinació. Aquesta informació ha de ser visible, com a mínim, a la part frontal exterior del bus.
- b. El número de bus.

A l'interior:

- c. Un resum esquemàtic (utilitzant llenguatge pictogràfic) amb les prescripcions bàsiques d'aquesta normativa.

7.3. Reclamacions

- a. Els viatgers tenen dret a formular reclamacions a través de la pàgina web del CTM o dels fulls habilitats a tal efecte a l'interior dels busos i a les oficines d'atenció a les persones usuàries.
- b. El CTM ha de contestar les reclamacions en el termini legalment establert i a través del canal de resposta que hagi sol·licitat la persona usuària (correu electrònic o carta).

8. Objectes perduts

- a. Els objectes perduts dins els busos de la xarxa TIB seran registrats i custodiats durant 10 dies naturals (comptats a partir del mateix dia en què es troba l'objecte) a les dependències de l'empresa operadora del servei de bus que correspongui. Transcorregut aquest període, els objectes seran traslladats i custodiats a l'Estació Intermodal de Palma.
- b. Els aliments peribles (i els seus recipients) no seran custodiats.
- c. Per recuperar l'objecte perdut, el viatger ha de contactar amb l'oficina TIB d'atenció a l'usuari de l'Estació Intermodal de Palma o utilitzar els canals de contacte expressament habilitats a la web www.tib.org.

ANNEX. Glossari

Bus de pis alt: Autobús amb escalons tant per pujar com per baixar. Disposa de bodega portaequipatge. Les cadires de rodes han d'accedir al bus mitjançant plataforma elevadora.

Bus de pis semibaix: Autobús sense escalons ni per pujar ni per baixar, i amb escalons per accedir als seients de la part del darrere del bus. No disposa de bodega portaequipatge. Les cadires de rodes han d'accedir al bus mitjançant rampa.

Bus de pis baix: Autobús sense escalons ni per pujar ni per baixar. No disposa de bodega portaequipatge. Les cadires de rodes han d'accedir al bus mitjançant rampa.

Bus d'aeroport: Autobús de pis semibaix destinat específicament a operar les línies amb origen i destinació a l'aeroport. Disposa de racks per a la col·locació d'equipatges.

Espai polivalent: Els busos de pis semibaix, a part de la zona destinada a una cadira de rodes, disposen d'un espai polivalent que permet allotjar-hi equipatges diversos: bicicletes, maletes, cotxet d'infants, carretons de compra, etc.

Vehicles de mobilitat personal (VMP): Són vehicles d'una o més rodes dotats d'una única plaça i propulsats exclusivament per motors elèctrics que poden proporcionar al vehicle una velocitat de disseny compresa entre 6 i 25 km/h. Només poden estar equipats amb un seient si estan dotats de sistema d'autoequilibrat. Per exemple, són VMP: el patinet elèctric, el *segway*, el *hoverboard* i l'unicicle o monocicle.