



## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSORCI DE TRANSPORTS DE MALLORCA

6595

*Acord del Consell d'Administració del Consorci de Transports de Mallorca sobre l'aprovació de les normes que regeixen la prestació dels serveis interurbans en autobús de transport públic regular de viatgers de Mallorca*

1. D'acord amb l'article 60 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, s'anuncia que en data 16 de maig de 2016 el Consell d'Administració del Consorci de Transports de Mallorca ha acordat aprovar les normes que regeixen la prestació dels serveis interurbans en autobús de transport públic regular de viatgers de Mallorca, que s'adjunten com a annex.

2. Contra l'acord d'aprovació es podrà interposar recurs potestatiu de reposició davant el Consell d'Administració del CTM, d'acord amb el que disposen els articles 116 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, així com l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears; tot allò d'acord amb l'article 6 del Decret 58/2013, de 20 de desembre, d'aprovació dels Estatuts del CTM. El termini per interposar aquest recurs és d'un mes, comptador des de l'endemà de la publicació.

El recurs potestatiu de reposició s'entendrà desestimat quan no s'hagi resolt i notificat la resolució, en el termini d'un mes comptador des del dia següent a la seva interposició, quedant en aquest cas expedita la via jurisdiccional contenciosa administrativa en els terminis establerts a l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

De no utilitzar el recurs potestatiu de reposició, es pot interposar directament recurs contenciós administratiu, de conformitat amb l'article 45 i següents de la Llei 29/1998, en el termini de dos mesos comptador des de l'endemà de la publicació.

3. Aquestes normes entren en vigor en el termini d'un mes des de la seva publicació en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Palma, 30 de maig de 2016

**El director gerent del CTM**  
Maarten J. van Bemmelen

#### ANNEX

#### Normes que regeixen la prestació dels serveis interurbans amb autobús de transport públic regular de viatgers de Mallorca

##### Índex

##### Capítol 1. Marc general

Article 1. Marc competencial i àmbit d'aplicació

Article 2. Antecedents i objecte de les normes

##### Capítol 2. De les persones usuàries

Article 3. Drets

Article 4. Obligacions

Article 5. Prohibicions

##### Capítol 3. De les empreses prestatàries

Article 6. Obligacions

Capítol 4. Dels conductors

Article 7. Obligacions

Article 8. Prohibicions





## **Capítol 1** **Marc general**

### **Article 1**

#### **Marc competencial i àmbit d'aplicació**

El transport regular de viatgers és el que es duu a terme per compte d'altri, mitjançant retribució econòmica, en itineraris preestablerts i amb subjecció a calendaris i horaris prefixats, i que es dedica a transportar les persones i els seus equipatges amb mitjans construïts i preparats per a aquesta finalitat.

El Consorci de Transports de Mallorca (d'ara en endavant, CTM), creat per la Llei 8/2006, de 14 de juny, és l'entitat pública que concentra les competències en matèria d'ordenació i gestió del transport públic regular de viatgers de Mallorca. En el marc d'aquestes competències, exerceix la funció d'establir les directrius sobre publicitat, comunicació, informació, qualitat de servei, relacions amb les persones usuàries i creació d'una imatge de marca unificada.

Així, aquestes normes sobre la prestació dels serveis interurbans amb autobús de transport públic regular de viatgers de Mallorca abasten la totalitat de contractes de gestió de serveis públics que tramita el CTM.

### **Article 2**

#### **Antecedents i objecte de les normes**

Fins ara, les empreses prestatàries de transport regular interurbà de viatgers amb autobús han funcionat amb normativa interna pròpia –escrita o no–, sense que hi hagués uns criteris unificats sobre com actuar davant les diferents situacions que es produeixen en el dia a dia dels serveis. Per aquest motiu, la finalitat d'aprovar aquestes normes és precisament garantir una uniformitat i un nivell equivalent de protecció a les persones usuàries del transport interurbà amb autobús de Mallorca.

D'altra banda, s'ha de recordar que el 20 de febrer de 2015 varen començar a vigir les normes del sistema tarifari integrat dels serveis interurbans de transport públic regular de viatgers de Mallorca, els continguts de les quals no s'han tornat a reproduir en aquestes normes objecte d'aprovació. En aquest mateix sentit, tampoc no s'ha considerat necessari preceptuar determinats aspectes ja regulats mitjançant la normativa europea, estatal i autonòmica sobre transport de viatgers.

Finalment, s'ha de tenir en compte que les disposicions reguladores d'aquestes normes s'han d'harmonitzar amb el model d'adjudicació dels contractes de gestió vigents –basat en el compte i risc empresarial–, la qual cosa ha generat algunes limitacions en les matèries objecte de regulació.

## **Capítol 2** **De les persones usuàries**

### **Article 3**

#### **Drets**

1. Les persones usuàries són titulars dels drets que estableixen totes i cadascuna de les disposicions vigents dictades amb caràcter general en matèria de transports, i específicament dels que es determinen en aquest article, així com dels que resulten de la resta de disposicions d'aquestes normes.

2. En essència, totes les persones que ho vulguin seran admeses per utilitzar el servei, sempre que es compleixin les condicions següents:

- a. Que no se sobrepassin les places que s'ofereixen en el vehicle.
- b. Que la persona usuària adquireixi o cancel·li un títol de transport vàlid.
- c. Que la persona usuària compleixi les condicions mínimes de salubritat i higiene necessàries per evitar qualsevol risc o incomoditat a la resta de viatgers.
- d. Que no s'alterin les normes elementals d'educació i convivència.

3. En especial, les persones usuàries tenen dret a:

- a. Ser transportades en les condicions normals i previstes en l'oferta de servei establerta.
- b. Rebre un tracte correcte i educat per part del personal del servei.
- c. Utilitzar el servei en vehicles l'estat dels quals sigui l'adequat respecte a les condicions de seguretat, comoditat i higiene.
- d. Assegurar-se que es compleixin les prescripcions sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques previstes a la normativa vigent.
- e. Obtenir el reintegrament del títol de transport adquirit en cas de suspensió del servei.





- f. Continuar el viatge en un altre vehicle si es produeix una avaria o qualsevol altra incidència que obligui a interrompre el servei i substituir l'autobús en ruta.
- g. Estar emparades per les assegurances obligatòries que corresponguin a aquest tipus de transport.
- h. Disposar d'informació completa sobre l'oferta de servei –horaris, tarifes, itineraris, etc.– pels canals de comunicació del CTM, en especial: internet, telèfon d'informació TIB, estacions i parades.
- i. Ser informades amb una antelació mínima de 7 dies dels canvis d'horaris o d'altres modificacions de l'oferta de servei, com ara els itineraris o la ubicació de les parades.
- j. Ser informades de les incidències o alteracions puntuals del servei amb la màxima antelació possible.
- k. Formular reclamacions mitjançant la pàgina web del CTM o els fulls habilitats a aquest efecte a l'interior dels vehicles i a les estacions, sempre que no hagi transcorregut més d'un mes des de la data de la incidència objecte de reclamació.
- l. Rebre contestació de les seves reclamacions per part del CTM, en el termini legalment establert i a través del canal de resposta que hagi sol·licitat la persona usuària (correu electrònic, carta o telèfon).
- m. Transportar equipatge de mà (paquets, bosses o objectes de petites dimensions) dins l'habitacle de viatgers del vehicle, sempre que no representi cap perill, no pugui causar molèsties a altres viatgers i es pugui ubicar sota el seient davanter o al portaequipatges superior.
- n. Transportar maletes, carretons d'anar a comprar, cotxets de nadó plegats o altres embalums voluminosos, sota la seva responsabilitat i d'acord amb les condicions següents:
  - i. Cada persona pot transportar –a més de l'equipatge de mà– un únic embalum, que no pot superar els 100x60x30 centímetres, excepte en el cas de cotxets de nadó plegats, patinets plegats, monopatinis i instruments musicals, no subjectes a aquestes dimensions.
  - ii. Si el vehicle està dotat de bodega portaequipatges, l'embalum s'hi ha de deixar obligatòriament; en cas contrari, es pot ubicar dins la cabina de viatgers a l'espai específicament habilitat per transportar objectes.
- o. Transportar una bicicleta plegada com a part del seu equipatge.
- p. Transportar una bicicleta no plegable, sota la seva responsabilitat, tant pel que fa als danys que pugui patir la mateixa bicicleta com pels que es puguin causar a tercers, i sempre que el vehicle estigui dotat de portabicicletes exterior o de bodega portaequipatges.
- q. Viatjar amb un ca d'assistència, en cas de tractar-se de persones afectades per disfuncions visuals, d'audició o d'altre tipus.

#### **Article 4** **Obligacions**

Les persones usuàries estan obligades a:

- a. Complir les mesures d'ordre i seguretat establertes per al funcionament normal del servei, i seguir les indicacions dels conductors o altres persones autoritzades.
- 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. Pujar al vehicle per la porta davantera.
- d. Baixar del vehicle per alguna de les portes posteriors. En cas de necessitat, el conductor pot autoritzar les persones amb mobilitat reduïda a baixar per la porta davantera.
- e. Baixar del vehicle a la parada que pertoqui d'acord amb el títol de transport adquirit o cancel·lat.
- f. Sol·licitar el servei de parada –tant des de l'interior com des de fora del vehicle– amb l'antelació suficient perquè el conductor pugui fer la maniobra d'aturada en condicions òptimes, sense posar en risc ni els ocupants del vehicle ni els usuaris de la via.
- g. Respectar les normes o recomanacions transmeses a l'interior dels vehicles o a les estacions per mitjà de cartells, senyals, megafonia o pantalles.
- h. En cas de ser una persona amb plena mobilitat, i a requeriment del conductor, desocupar el seu seient si aquest és d'ús preferent per a persones amb mobilitat reduïda.
- i. Acceptar que prevalgui l'opinió majoritària dels ocupants del vehicle i, si no, la del conductor en cas de produir-se discrepàncies per qüestions relacionades amb el servei i no regulades de forma explícita per aquestes normes (obertura i tancament de finestres, funcionament del sistema de climatització, etc.).
- j. Prestar la seva col·laboració en cas que es produeixi un accident.

#### **Article 5** **Prohibicions**

Conseqüentment amb les seves obligacions, les persones usuàries s'han d'abstenir, de forma específica, de:

- a. Distreure el conductor o parlar-li quan el vehicle està en circulació.
- b. 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 ho requereixi.
- c. Anar dret si el vehicle no reuneix les característiques per fer-ho.
- d. Si el vehicle admet el transport de persones dretes, deambular per l'interior o anar dret sense estar convenientment agafat als





- dispositius de seguretat col·locats a aquest efecte.
- e. Introduir dins el vehicle objectes que puguin posar en perill la resta d'ocupants.
  - f. Col·locar equipatges o altres objectes que puguin obstruir el passadís o les portes del vehicle.
  - g. Treure fora del vehicle, per portes o finestres, qualsevol part del cos amb el vehicle en marxa.
  - h. Tirar objectes, tant per portes o finestres com dins el vehicle.
  - i. Ocupar més d'un seient per persona.
  - j. Transportar materials explosius o inflamables.
  - k. Molestar altres viatgers o ofendre el seu decòrum amb paraules, gests o falta de maneres.
  - l. Escriure, pintar, ratllar, embrutar, posar els peus damunt els seients o malmetre de qualsevol forma l'interior o l'exterior del vehicle.
  - m. Utilitzar, sense auriculars individuals adaptats a l'orella, aparells que emetin sons (normalment música o ràdio) que puguin sentir el conductor o altres viatgers.
  - n. Menjar o beure a l'interior del vehicle, excepte aigua sense gas amb botella de tap de rosca.
  - o. Fumar o consumir qualsevol tipus de droga o substància estupefaent.
  - p. Pujar al vehicle en estat d'embriaguesa o sota els efectes de drogues o altres substàncies estupefaents.
  - q. Anar sense camiseta o amb el tors descobert, o dur només biquini.
  - r. Distribuir publicitat o propaganda de qualsevol classe.
  - s. Practicar la mendicitat o vendre qualsevol tipus de producte o servei.

### **Capítol 3** **De les empreses prestatàries**

#### **Article 6** **Obligacions**

Les empreses prestatàries estan obligades a:

- a. Prestar el servei amb estricta compliment de totes i cadascuna de les disposicions legals vigents en matèria de transports.
- b. Prestar el servei d'acord amb les condicions establertes en el títol d'adjudicació del contracte de gestió de servei públic, així com en les modificacions que s'efectuïn des del moment en què s'hagi atorgat.
- c. Fer el manteniment dels vehicles per garantir unes condicions òptimes de funcionament (sobretot pel que fa als elements relacionats amb la seguretat) i netedat (tant interior com exterior).
- d. Substituir al més aviat possible els vehicles que, per avaria o qualsevol altra incidència, no puguin continuar el servei.
- e. Trametre al CTM les propostes de modificació d'horaris amb l'antelació mínima reglamentària.
- f. Reservar els sis seients més propers al conductor per a l'ús preferent de persones amb mobilitat reduïda, considerades com a tals: les persones amb discapacitat física o cognitiva, les persones majors, les dones embarassades, les persones que duguin bebè en braços i, en general, les persones que per les seves circumstàncies personals no puguin viatjar dretes sense risc.
- g. A més dels rètols i distintius exigits per la normativa de transports, senyalitzar l'exterior dels vehicles amb la informació següent:
  - i. 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 vehicle.
  - ii. El número de vehicle.
  - iii. En relació amb l'accés al servei de persones amb cadires de rodes, scooters o altres artefactes mecanitzats, senyalitzar tant el pes màxim que pot suportar la rampa o la plataforma elevadora, com les dimensions màximes que permeten una maniobrabilitat correcta dins el vehicle.
- h. A més dels rètols i distintius exigits per la normativa de transports, senyalitzar l'interior dels vehicles amb la informació següent:
  - i. Un resum esquemàtic (utilitzant llenguatge pictogràfic) amb les prescripcions bàsiques que contenen tant aquestes normes com altres disposicions legals relatives als drets i deures dels viatgers.
  - ii. Una placa, a la part superior davantera del vehicle, amb la capacitat màxima autoritzada per a l'autobús, distingint entre persones assegudes, dretes i amb cadira de rodes.
  - iii. Plaques indicatives del dret preferent d'ús dels seients reservats per a persones amb mobilitat reduïda.
  - iv. Una placa a l'endret de l'espai reservat per a la cadira de rodes que inclogui un pictograma explicatiu sobre l'obligatorietat de col·locar la cadira en el sentit contrari de la marxa.
- i. En un termini màxim de sis dies hàbils, trametre una resposta al CTM amb la versió de l'empresa sobre les reclamacions que hagin formulat els viatgers.
- j. Posar a disposició dels conductors, a l'interior dels vehicles, els fulls oficials amb les tarifes i els horaris del servei que hagi autoritzat legalment el CTM.
- k. Tenir penjats als pals de les parades els horaris vigents a cada moment.
- l. Custodiar els objectes perduts i retornar-los, si s'escau, als seus legítims posseïdors.



## Capítol 4 Dels conductors

### Article 7 Obligacions

Els conductors estan obligats a:

- a. Conduir amb la professionalitat, la diligència i la precaució necessàries per garantir un viatge còmode i sense brusquedats a les persones usuàries del servei; evitar qualsevol dany –propri i aliè–, i no posar en perill ni els altres ocupants del vehicle ni la resta d'usuaris de la via.
- b. Abstenir-se de fer cap acte que els distregui durant la marxa.
- c. Donar les instruccions necessàries sobre el servei i les seves condicions d'ús, i requerir als viatgers que compleixin les seves obligacions.
- d. Tractar les persones usuàries amb educació i respecte.
- e. Facilitar als viatgers tota la informació que necessitin sobre el servei i, en particular, mostrar-los els fulls oficials de tarifes i horaris en vigor quan els siguin requerits.
- f. Prohibir l'entrada al vehicle, o ordenar-ne la sortida, als viatgers que incompleixin qualsevol precepte d'aquestes normes, i, en cas de resistència o desobediència, denunciar els infractors a qualsevol agent de l'autoritat.
- g. Vigilar i fer complir que es respecti el dret d'ús preferent dels seients per a persones amb mobilitat reduïda.
- h. No deixar pujar al vehicle persones menors de 12 anys, llevat que vagin acompanyades d'una persona de més de 12 anys o disposin d'una autorització expedida pel CTM.
- i. Rebutjar un embalum quan el fet de transportar-lo o bé no sigui possible per manca d'espai disponible, o bé no sigui recomanable per raons de seguretat.
- j. Retirar la targeta intermodal a les persones que no en puguin acreditar la legítima possessió.
- k. Vetlar per la seguretat dels viatgers, especialment en el moment de pujar i baixar del vehicle.
- l. No iniciar la marxa fins que les persones amb mobilitat reduïda no estiguin ben assegurades o, en el cas de les persones en cadira de rodes, que aquesta no estigui ben ancorada.
- m. En arribar a la parada, aturar el vehicle al més a prop possible de la vorera.
- n. En cas d'impossibilitat material d'aturar-se a l'espai reglamentat de parada (per obstrucció d'altres vehicles, obres, etc.), fer-ho al lloc més segur a les proximitats de la parada.
- o. Dur l'uniforme que li hagi entregat l'empresa prestatària.
- p. Recollir els objectes extraviats a l'interior del vehicle i lliurar-los a l'empresa prestatària perquè els custodiï.

### Article 8 Prohibicions

De manera conseqüent amb les obligacions dels conductors, se'ls prohibeix:

- a. Conduir de manera negligent o temerària.
- b. Obrir o tancar les portes sense que el vehicle no estigui completament aturat.
- c. Parlar amb els viatgers durant la marxa.
- d. Transportar més persones que les admissibles segons la capacitat màxima autoritzada.
- e. Fer parades que no siguin les legalment establertes, o obrir les portes fora de les parades.
- f. Sortir d'una parada abans de l'hora senyalada a l'horari vigent.
- g. Posar música o ràdio d'ambient a la cabina de viatgers. 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 vehicle.

