

Por acuerdo del Pleno de día 21 de diciembre de 2006 fue aprobado definitivamente el Reglamento del Servicio de Transportes Colectivos Urbanos de Palma de Mallorca, publicado en el BOIB núm. 14 de 27.01.07, entró en vigor el día siguiente a su publicación.

Texto consolidado de carácter informativo. Incluye sus posteriores modificaciones y correcciones para facilitar su lectura. El texto oficial publicado en el BOIB puede consultarse en esta misma página web.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TRANSPORTES COLECTIVOS URBANOS DE PALMA DE MALLORCA

ÍNDICE

TÍTULO I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y naturaleza.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

TÍTULO II. Del transporte regular urbano.

CAPÍTULO I. Organización

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

Artículo 4. Formas de gestión e interés público.

SECCIÓN 1ª. Calendario, expediciones y horario.

Artículo 5. Itinerario.

Artículo 6. Expediciones.

Artículo 7. Horario y formas de determinación.

SECCIÓN 2ª. Itinerarios y líneas.

Artículo 8. Naturaleza. Establecimiento, ampliación y modificación.

SECCIÓN 3ª. Paradas.

Artículo 9. Naturaleza, determinación, señalización e instalaciones.

SECCIÓN 4ª. Tarifas.

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

Artículo 11. Pago del billete.

SECCIÓN 5ª. Títulos de transporte.

Artículo 12. Naturaleza, validez, utilización y cancelación.

Artículo 13. Clases.

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

Artículo 15. Publicidad.

CAPÍTULO II. De los vehículos.

Artículo 16. Normas generales.

Artículo 17. Condiciones de prestación del servicio.

Artículo 18. Rótulos y distintivos.

Artículo 19. Asientos y personas con movilidad reducida.

CAPÍTULO III. De los conductores.

SECCIÓN 1ª. Normas generales.

Artículo 20. Autorizaciones y condiciones para la conducción.

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

Artículo 21. Deberes básicos.

Artículo 22. Prohibiciones.

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

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

TÍTULO III. Derechos y obligaciones de los usuarios.

CAPÍTULO I. Derechos de los viajeros.

Artículo 24. Normas generales.

CAPÍTULO II. Obligaciones de los viajeros.

Artículo 25. Deberes básicos.

Artículo 26. Prohibiciones.

CAPÍTULO III. Condiciones generales de utilización del servicio.

Artículo 27. Normas generales.

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

CAPÍTULO I. De la prestación del servicio.

Artículo 28. Condiciones.

Artículo 29. Bienes afectos.

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

CAPÍTULO II. De la información al usuario.

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

CAPÍTULO III. Del trato al usuario.

Artículo 32. Trato correcto.

Artículo 33. Conductas infractoras y sanciones.

CAPÍTULO IV. De los accidentes.

Artículo 34. Normas generales.

Artículo 35. Obligaciones de los conductores.

Artículo 36. Obligaciones de los lesionados u otros usuarios.

Artículo 37. Indemnización.

Artículo 38. Responsabilidad.

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

CAPÍTULO V. De los seguros.

Artículo 40. Obligación de asegurar.

CAPÍTULO VI. De las reclamaciones.

Artículo 41. Normas generales.

Artículo 42. Condiciones y plazo para reclamar.

CAPÍTULO VII. De los objetos perdidos.

Artículo 43. Hallazgo y devolución.

TÍTULO V. De las infracciones y sanciones.

Artículo 44. Regla general.

Artículo 45. Infracciones.

Artículo 46. Calificación.

Artículo 47. Incumplimiento de obligaciones atañentes a usuarios.

Artículo 48. Sanciones.

Artículo 49. Procedimiento.

Artículo 50. Vigilancia e inspección.

Artículo 51. Prescripción.

DISPOSICIÓN FINAL

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

EXPOSICION DE MOTIVOS

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

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

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

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

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

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

Por otra parte, la entrada en vigor de la Ley 29/2003, de 8 de octubre, que modifica parcialmente la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y, en concreto, su Título V, sobre régimen sancionador, junto con la vigencia de la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, que se conoce como de Grandes Ciudades y ha supuesto una nueva organización del Ayuntamiento aprobando al efecto las normas orgánicas necesarias para adaptarse a ella, reinciden en la necesidad de adaptar también la norma reglamentaria que nos ocupa.

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

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

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

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

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

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE LOS TRANSPORTES COLECTIVOS URBANOS DE PALMA DE MALLORCA

TÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y naturaleza

1. El Servicio de Transporte terrestre Colectivo Urbano de viajeros en el municipio de Palma de Mallorca a que las disposiciones de este Reglamento se refieren, previsto para atender las necesidades de desplazamiento de los ciudadanos en los arts. 4.1 a), 25.2.II) y 26.1.d) de la Ley 7/1985 de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, es el que con carácter obligatorio se presta con vehículos automóviles u otros medios de locomoción de tracción propia con capacidad superior a 9 plazas incluida la del conductor, especialmente concebidos, construidos y acondicionados para el transporte de personas, en el emplazamiento y número de plazas que estén autorizadas, tanto de asiento como de pie.
2. De acuerdo con su naturaleza, dicho servicio es de carácter público, llevándose a cabo mediante retribución económica.
3. El servicio público de transporte que se preste, tanto en línea ordinaria como especial, está destinado a toda persona que, abonando el precio del título de transporte, dé cumplimiento a las disposiciones vigentes y reúna los requisitos exigidos por las mismas, sin otra excepción o limitación que las condiciones y obligaciones que la legislación vigente en la materia o el presente Reglamento señalen.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento es de aplicación tanto al transporte público regular de viajeros, permanente o de uso general, dedicado a realizar los desplazamientos de las personas por el interior del término municipal dentro de itinerarios preestablecidos y con sujeción a calendarios y horarios prefijados, atendiendo a necesidades de carácter estable, como al transporte temporal que atienda tráficos excepcionales o coyunturales de duración limitada aunque se repita periódicamente.
2. También será de aplicación a cualesquiera otros servicios y distintos tipos específicos de transporte público de viajeros, que se presten con los vehículos a que se refiere este Reglamento en el interior del término municipal, y estén sujetos a la competencia del Ayuntamiento.

TÍTULO II Del transporte regular urbano

CAPÍTULO I Organización

Artículo 3. Estructura de la red del servicio y regulación

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

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

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

Artículo 4. Formas de gestión e interés público

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

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

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

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

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

SECCIÓN 1ª

Calendario, expediciones y horario

Artículo 5. Calendario

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

Artículo 6. Expediciones

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

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

Artículo 7. Horario y formas de determinación

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

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

SECCIÓ 2ª
Itineraris y líneas

Artículo 8. Naturaleza. Establecimiento, ampliación y modificación

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

SECCIÓ 3ª
Paradas

Artículo 9. Naturaleza, determinación, señalización e instalaciones

1. Los puntos fijos de parada obligatoria para tomar y dejar viajeros ubicados en el itinerario geográfico definido por las vías urbanas por las que discurre el servicio, y entre los que se realiza el transporte de las personas que se desplazan de uno a otro por utilizar dicha comunicación, son los que para cada línea estén determinados o puedan fijarse.
2. Las paradas son los lugares de las vías y terrenos públicos aptos para la circulación, destinados a la inmovilización de los vehículos para tomar o dejar personas, o para su estacionamiento.
3. La determinación de las paradas que hubieren de realizarse, así como la modificación de las existentes, se autorizará por el Ayuntamiento. Las paradas deberán estar delimitadas y señalizadas, mediante postes indicadores numerados y con denominación característica referida al lugar cuando sea posible.

4. Las paradas podrán disponer de instalaciones fijas que sirvan de refugio a los usuarios, procurándose unificación de diseño, que deberá ser sometido a la aprobación del Ayuntamiento; señalizaciones e instalaciones que deberán cumplir con las demás disposiciones, bien sean de carácter general, o bien municipales que les afecten, sin perjuicio del derecho de la entidad que preste el servicio a tenor de la forma de gestión elegida a utilizar los bienes de dominio público que sean necesarios, con sujeción a lo dispuesto en las normas de aplicación.
5. Los indicadores de paradas, marquesinas y similares podrán ir provistos de paneles publicitarios que sirvan también de información al usuario y mejoren el servicio.
6. Los vehículos con los que se realice el servicio se detendrán en las paradas que no sean origen y final de trayecto o técnicas para regularizar horarios, sólo si los usuarios, pulsando el dispositivo luminoso de anuncio correspondiente, así lo hayan solicitado para bajarse; y también si el conductor observa que las personas situadas en los puntos de parada efectúan espera para subir y tomar el servicio.
7. Los vehículos no podrán detenerse fuera de las paradas, salvo por caso de imposibilidad material de hacerlo en las mismas.
8. Como regla general, los vehículos habrán de ser desalojados por la totalidad de los viajeros en la parada final del trayecto, a menos que se trate de líneas circulares en que el usuario que acceda al servicio tome el vehículo en una parada determinada, en que conservará el derecho a circular hasta la misma en el siguiente trayecto. En consecuencia, en los demás casos los viajeros que deseen continuar el trayecto deberán bajar del vehículo y guardar turno para volver a acceder a él como si lo hicieran, a todos los efectos, por primera vez. Con la excepción de aquellos trayectos que en sus recorridos de ida y vuelta tengan itinerarios más extensos en un sentido que en el otro, o distintos o no exactamente coincidentes en las proximidades de su término, en que los viajeros no tendrán que desalojar el vehículo en la parada de final de línea o regulación horaria si, al acceder al mismo en parada cercana, le hacen saber al conductor mientras abonan o cancelan el importe del viaje, su intención de proseguirlo hasta una parada situada en el itinerario no cubierto en el recorrido de vuelta, o en el itinerario inverso.

SECCIÓN 4ª

Tarifas

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

1. Las tarifas reglamentarias que se establezcan por la utilización de servicio, a percibir del público usuario con el carácter de precio o merced a los servicios, deberán estar aprobadas por los Organismos competentes, previo acuerdo del Ayuntamiento.
2. El Ayuntamiento de Palma podrá subvencionar el precio de la tarifa según circunstancias personales de determinados usuarios, asociando la subvención a determinados medios de pago que requieran validación e incorporen un perfil que el Ayuntamiento otorgue en razón de aquellas circunstancias.
3. Las tarifas y sus revisiones, para poder ser aplicadas, tendrán que ser previamente anunciadas al público mediante su inserción en el BOIB y en la forma establecida en este Reglamento.
4. No serán válidas otras tarifas que las oficialmente establecidas según los apartados precedentes, cuyo importe habrá de ser abonado por los usuarios sin otras excepciones que las expresamente consignadas en la propia disposición que las apruebe, o en el presente Reglamento.

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

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

7. No obstante lo anterior, tienen acceso gratuito:

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

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

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

9. Además, serán títulos gratuitos:

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

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

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

Artículo 11. Pago del billete

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

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

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

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

SECCIÓ 5ª
Títols de transporte

Artículo 12. Naturaleza, validez, utilización y cancelación

1. Son títulos de transporte aquellos documentos de que se provee a los usuarios que contratan el servicio por plaza con pago individual, y les habilita para el desplazamiento en el medio de transporte, confiriéndoles protección frente a los riesgos que éste puede conllevar, aun en el caso de un correcto uso.
2. Serán títulos válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por el Ayuntamiento en materia de transporte urbano según la normativa que sea de aplicación, y figuren en el correspondiente cuadro tarifario.
3. Los títulos de transporte serán como regla general de utilización personal, y pueden ser de pago o gratuitos.
4. Los títulos que requieran la cancelación o validación mecánica o magnética no serán eficaces sin llevar a cabo las mismas.
5. Las máquinas canceladoras de títulos multiviaje estarán normalizadas y situadas siempre en el mismo lugar del vehículo.

Artículo 13. Clases

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

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

1. Los títulos de transporte adquiridos por los usuarios que no puedan ser debidamente utilizados por causas que no resulten imputables a incumplimiento por parte de éstos de la obligación de no estropear el título de transporte podrán ser cambiados. En estos supuestos de cambio, salvo que su deterioro sea de forma evidente y que no deje lugar a dudas imputable al interesado, de ser posible se proporcionará a los usuarios, en lugar del estropeado, un nuevo título que les facilite la misma cantidad de viajes pendientes de cancelación dentro del término de vigencia, y no darán derecho a ningún tipo de devolución o reclamación.
2. Los viajeros que adquieran un título multiviaje después de ser informados de la existencia de alguna suspensión o incidencia en el servicio imputable a la entidad que lo preste, no tendrán derecho al cambio de sus títulos de transporte por estas circunstancias.
3. Los títulos de transporte usados fraudulentamente o incorrectamente, no darán derecho a realizar el desplazamiento ni a ningún tipo de devolución o reclamación, debiendo proceder el interesado, sin perjuicio de la responsabilidad en que haya incurrido y de que conforme al número siguiente le sea retirado el título, a abonar el recargo extraordinario establecido si quiere continuar viaje. En caso de negativa del usuario a identificarse convenientemente, de utilizar éste un título multiviaje que conceda bonificaciones en razón de circunstancias personales, además de retirársele el título hasta que se consiga la identificación y compruebe el correcto uso del mismo, se podrá requerir al viajero a que abandone el autobús en la parada siguiente.

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

Artículo 15. Publicidad

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

CAPÍTULO II De los vehículos

Artículo 16. Normas generales

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

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

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

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

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

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

6. Serán cumplidas las normas europeas anticontaminantes en vigor.

Artículo 17. Condiciones de prestación del servicio

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

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

3. La limpieza, tanto exterior como interior, de la que los vehículos serán objeto periódicamente para dar cumplimiento a lo que se dispone en este artículo, habrá de ser esmerada, entendiéndose por tal aquella que exige el respeto al usuario.

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

Artículo 18. Rótulos y distintivos

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

1. En el exterior:

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

2. En su interior, y en placas colocadas al efecto:

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

Artículo 19. Asientos y personas con movilidad reducida

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

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

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

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

CAPÍTULO III
De los conductores

SECCIÓN 1ª
Normas generales

Artículo 20. Autorizaciones y condiciones para la conducción

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

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

Artículo 21. Deberes básicos

Los conductores están obligados a:

1. Abstenerse de realizar acto alguno que les distraiga durante la marcha.
2. Velar durante ésta, y especialmente en las subidas y bajadas de viajeros, por la seguridad de los mismos.
3. Cuidar de mantener la posición adecuada a la conducción, manteniendo su propia libertad de movimientos, el campo necesario de visión y la atención permanente; y que la mantengan el resto de los pasajeros para garantizar su seguridad.
4. Efectuar las paradas y arrancadas sin sacudidas ni movimientos bruscos.
5. Conducir con la profesionalidad, diligencia y precaución necesarios para evitar todo daño, propio o ajeno, cuidando de no poner en peligro a los demás ocupantes del vehículo y al resto de los usuarios de la vía.
6. Detener el vehículo en las paradas lo más cerca posible de las aceras, usando, cuando existan, las dársenas habilitadas al efecto, quedando prohibida la apertura de las puertas fuera de las paradas.
7. Estar en todo momento en condiciones de controlar el vehículo.
8. Cumplir escrupulosamente todos y cada uno de los preceptos del Real Decreto Legislativo 339/1990, que aprobó el Texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, de su Reglamento General y del Código de la Circulación, así como también de la Ordenanza Municipal de Circulación, respondiendo de las infracciones que se deriven de su inexacta observancia.

Artículo 22. Prohibiciones

Consecuentemente a dichos deberes, se prohíbe a los conductores:

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

SECCIÓN 3ª

De las obligaciones de los conductores relativas al servicio

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

1. Los conductores están obligados a:

- a) Percibir el importe de la tarifa establecido para el servicio, devolviendo en su caso el cambio; expedir el título de transporte, o requerir al viajero su cancelación e identificación, en su caso; y entregar la recaudación diaria, cumplimentando los documentos preceptivos.
- b) Prohibir la entrada a los vehículos y ordenar su salida a los viajeros que incumplan los preceptos establecidos como condiciones generales de utilización de los vehículos; y denunciar a los infractores a cualquier agente de la autoridad, en caso de resistencia o desobediencia.
- c) Impartir las órdenes e instrucciones necesarias sobre el servicio y las condiciones de su utilización, haciendo cumplir a los viajeros sus obligaciones y demás normas y disposiciones que les incumben, en especial referentes a su seguridad.
- d) Velar durante la marcha, y especialmente en las subidas y bajadas de viajeros, por la seguridad de los mismos.
- e) Detenerse en las paradas durante el espacio de tiempo indispensable para que los viajeros suban o desciendan del vehículo.
- f) Tratar al usuario con educación y respeto, dispensándole, en todo momento, un trato correcto; y facilitarle cuanta información sobre el servicio precise, siempre que no entorpezca el normal desarrollo del mismo. En otro caso le remitirá a las oficinas de la entidad que desarrolle la actividad, en su caso.
- g) Ir uniformado de acuerdo con las normas que al respecto se dicten o estén establecidas, en su caso, en el Convenio Colectivo vigente en cada momento.
- h) Portar la tarjeta identificativa en el lugar correspondiente, y facilitar su identidad o número de identificación personal al usuario que así se lo requiera.
- i) Adoptar las medidas necesarias previstas en el Capítulo VII del Título IV en caso de que, aún conduciendo con la diligencia requerida, se vean implicados en un accidente de circulación.
- j) Tratar y cuidar el vehículo que se les encomiende para conducir, con el mayor celo y diligencia exigibles, evitando perjudicar los intereses de su titular durante la conducción.
- k) Responder de los daños y perjuicios en el patrimonio del mismo que se produzcan por actos temerarios o imprudentes, cualquiera que fuere la gravedad de los mismos.

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

TÍTULO III Derechos y obligaciones de los usuarios

CAPÍTULO I Derechos de los viajeros

Artículo 24. Normas generales

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

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

a) Que no se sobrepasen las plazas ofrecidas.

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

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

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

3. Como regla general los usuarios tienen derecho a:

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

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

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

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

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

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

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

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

i) Acceder al vehículo con cestas o carritos de compra y cochecitos de bebé, salvo que la ocupación efectiva y máxima del vehículo no lo permita.

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

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

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

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

CAPÍTULO II Obligaciones de los viajeros

Artículo 25. Deberes básicos

Los usuarios están obligados a:

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

- b) Comprobar que el título de transporte adquirido es el adecuado, y en su caso, que la devolución de moneda recibida es la correcta.
- c) Abonar en concepto de recargo extraordinario de carácter tarifario por el servicio utilizado un importe igual al triple de la cuantía del billete ordinario, si carecen de título de transporte válido. Esta percepción no tendrá el carácter de sanción, sino el de recargo extraordinario de la contraprestación contractual, y será, por tanto, previa e independiente a la incoación de expediente sancionador, cuando el mismo proceda, para lo que el viajero desprovisto del título o que haya cancelado uno cuya utilización no le corresponda deberá facilitar sus datos personales al empleado que le requiera al efecto, quien podrá reclamar el auxilio de los Agentes de la Autoridad en caso de negativa o resistencia. Dicha responsabilidad será, asimismo, independiente de la que corresponda al conductor del vehículo que permita viajen en el mismo usuarios desprovistos del título de viaje.
- d) Exhibir y presentar el título de transporte cuando sea requerido para ello por cualquier empleado autorizado.
- e) Pasar hacia la parte trasera una vez adquirido o validado el título de transporte, cancelado o exhibido, sin que ningún pretexto, ni la proximidad a asientos que puedan quedar libres, justifique su incumplimiento.
- f) Colocarse en la plataforma central del vehículo, si acceden al autobús con cochecitos de bebés, accionando todos los mecanismos de seguridad del cochecito (frenos, cinturones, etc.), y manteniendo al bebé en el interior del cochecito durante todo el trayecto del viaje. En todo momento la persona adulta será responsable de la custodia del bebé y su cochecito.
- g) Pedir la parada del vehículo con la suficiente antelación.
- h) Tratar o usar el material móvil con el mayor cuidado, de acuerdo con las condiciones establecidas para su utilización, y abstenerse de manipular los dispositivos de apertura de puertas fuera de los supuestos de emergencia correspondientes, así como cualquier equipo, útil o instalación del vehículo.
- i) Formular aviso y prestar su colaboración, de producirse un accidente, en la forma establecida.
- j) No realizar, con carácter general, todas aquellas acciones que perturben el correcto desenvolvimiento del servicio de transporte.

Artículo 26. Prohibiciones

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

- a) Subir o bajar del vehículo sin que éste se halle totalmente parado.
- b) Entrar o salir por las puertas no indicadas para ello.
- c) Ir de pie sin estar convenientemente asidos y sujetos a los dispositivos de seguridad a tal efecto dispuestos.
- d) Deambular por el interior del vehículo estando éste en circulación sin asirse adecuadamente a las barras o asideros, poniendo en peligro su integridad física en caso de frenada o cualquier incidencia derivada del tráfico.

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

CAPITULO III
Condiciones generales de utilización del servicio

Artículo 27. Normas generales

1. Las condiciones generales que habrán de cumplir los usuarios en la utilización del servicio vienen determinadas, a sensu contrario las que así lo requieran, por el conjunto de obligaciones que se contienen en el presente Título.
2. Además de las contenidas en el catálogo de derechos y obligaciones a que el presente Título se refiere, también serán condiciones generales todas las disposiciones y reglas de este Reglamento que hagan referencia a la seguridad de los usuarios, que habrán de ser escrupulosamente cumplidas y su observancia se exigirá con el máximo rigor, teniendo el carácter de infracción grave el incumplimiento de las normas de seguridad.

TÍTULO IV
De las obligaciones de la entidad que preste el servicio

CAPITULO I
De la prestación del servicio

Artículo 28. Condiciones

1. La entidad que a consecuencia de la forma de gestión elegida esté facultada para prestar el servicio, tiene la obligación de efectuar éste con arreglo a las condiciones que rigen la concesión de su explotación, o del modo dispuesto u ordenado por la Corporación; con observancia y cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en la legislación reguladora y en este Reglamento.
2. Igualmente deberá respetar los tiempos de conducción y los períodos de descanso obligatorio de los conductores, por afectar su superación o minoración a la seguridad.

Artículo 29. Bienes afectos

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

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

1. El incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio, siempre que las causas sean imputables a la entidad que lo preste, otorgará derecho a devolución del importe del viaje o la devolución equitativa del precio total o parcial del servicio.
2. Cuando se produzca momentánea interrupción del servicio por causa de avería mecánica, accidente o cualquier otra incidencia la entidad vendrá obligada, según se establece en el artículo anterior, a devolver el importe del billete a los viajeros que renuncien a seguir viaje en el vehículo siguiente.
2. Para hacer uso del derecho a devolución se deberá presentar título de transporte válido según el cuadro de tarifas, que corresponda al viaje cuyas condiciones de prestación notoriamente y de forma indubitada se incumplan, o se haya interrumpido.
3. La devolución deberá solicitarse inmediatamente después de producirse la anomalía, entregándose el oportuno justificante de reclamación y se hará efectiva en los lugares que estén señalados al efecto.

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

CAPITULO II De la información al viajero

Artículo 31. Normas sobre el servicio y uso del mismo

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

1. En las Oficinas de Atención al Usuario que estén establecidas estará a disposición del usuario información sobre los itinerarios, tarifas, paradas, horarios y cualquier otra referente al servicio; igualmente habrá un ejemplar del presente Reglamento para examen y consulta, así como hojas de reclamaciones, para que los viajeros puedan formular las que estimen oportunas.
2. En los puntos de parada que sea posible, deberá existir correcta información para el usuario que incluirá, en todo caso, cuadro vigente de tarifas, plano de la red y esquema del itinerario de la línea o líneas que incidan en dicho punto así como las sucesivas paradas, así como panel informativo electrónico y el horario o frecuencia de las distintas líneas.
3. Las modificaciones o ampliaciones del servicio de carácter sustancial que no se deban a causas de fuerza mayor ajenas a la entidad que lo preste deberán ser puestas en conocimiento del público con la máxima antelación posible.
4. Una vez aprobado cualquier trazado o su modificación, o cualquier alteración en la ubicación de una parada, aunque sea por causa de fuerza mayor, que habrá de comunicarse en las de costumbre, o variación de horarios o de cuadro tarifario, por cambio de los tipos de títulos de transporte, o de las condiciones de su utilización o de su precio, se dará a los mismos la máxima difusión posible por medio de la prensa local y de la entidad que preste el servicio, con la máxima antelación y para general conocimiento.

CAPITULO III Del trato a los usuarios

Artículo 32. Trato correcto

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

Artículo 33. Conductas infractoras y sanciones

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

CAPITULO IV De los accidentes

Artículo 34. Normas generales

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

Artículo 35. Obligaciones de los conductores

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

- a) Avisar al centro de control de la entidad que preste el servicio y cumplimentar el parte de siniestro e incidencias con todos los datos preceptivos, solicitando los mismos al conductor del otro vehículo implicado al tiempo que se facilitan los propios y haciendo constar los de los lesionados y testigos, en su caso.
- b) Evitar, en tal supuesto, la modificación del estado de las cosas y de las huellas u otras pruebas que puedan ser útiles para determinar la responsabilidad, salvo que exista conformidad en los intervinientes sobre la forma en que ha ocurrido el accidente y su responsabilidad y se formule el parte amistoso o que, con ello, se perjudique la seguridad de la circulación o de los heridos, en su caso.
- b) A menos que se produzcan sólo daños materiales y exista acuerdo sobre su responsabilidad, o heridas claramente leves sin que ninguna de las personas implicadas lo solicite, avisar a la Autoridad o sus agentes si hubiere versiones contradictorias o, aparentemente, hubiera resultado gravemente herida o muerta alguna persona.
- c) Adoptar las medidas necesarias, auxiliando a las víctimas y recabando los servicios sanitarios existentes, facilitando su identidad y colaborando con la Autoridad o sus agentes cuya intervención requiera.
- d) De recibir el correspondiente aviso, requerir la colaboración que no sea manifiestamente innecesaria y tomar los datos a los viajeros que hayan advertido la forma de producirse las lesiones, si sin percatarse ha resultado herido un usuario; y, de no ser atendido, recabar la presencia y personación de los agentes de la autoridad.

Artículo 36. Obligaciones de los lesionados u otros usuarios

1. Si con ocasión del desplazamiento tiene lugar un accidente en un vehículo del servicio a causa del cual se ocasionen lesiones a algún viajero, tanto durante su permanencia en el vehículo como al subir o bajar del mismo, su ocurrencia deberá ser puesta por el afectado u otro usuario en conocimiento del conductor que no se haya percatado, quien deberá tomar todos los datos posibles para la confección del oportuno parte de siniestro y requerir la asistencia debida.
2. Si el que avisa es el lesionado, deberá justificar su condición de asegurado a través del título de transporte de que esté en posesión.
3. Los viajeros están obligados a prestar su colaboración, de producirse un accidente del que resulten sólo daños materiales para el vehículo de transporte público u otros implicados y hayan presenciado la forma de ocurrir el siniestro, para esclarecer los hechos.

Artículo 37. Indemnización

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

Artículo 38. Responsabilidad

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

Artículo 39. Condiciones para el resarcimiento de daños y perjuicios

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

CAPITULO V
De los seguros

Artículo 40. Obligación de asegurar.

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

CAPITULO VI
De las reclamaciones

Artículo 41. Normas generales

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

3. También podrán dirigirse, consignando todos los datos expresados, por correo electrónico o por fax a la dirección y número que a tal efecto se señalen. E igualmente ser remitidas por correo.

Artículo 42. Condiciones y plazo para reclamar

1. El usuario reclamante, en el momento de formular su reclamación, deberá estar provisto de título de transporte válido y acreditar la existencia del transporte efectuado por cualquiera de los medios de prueba admitidos en derecho, si el hecho relatado se refiere ocurrido durante el viaje, estando el vehículo en ruta.

2. La reclamación podrá interponerse desde el momento en que se produjo el hecho que la motive, mientras el plazo de prescripción correspondiente a éste no haya transcurrido conforme a lo dispuesto en el artículo 51 de este Reglamento.

3. Los usuarios que realicen una reclamación tendrán derecho a recibir contestación por escrito en el plazo que señale el Reglamento de funcionamiento de la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones y del Defensor de la Ciudadanía, sin perjuicio de lo dispuesto en las normas que regulan los distintos procedimientos, civiles o administrativos, en materia de reclamaciones.

CAPITULO VII
Objetos perdidos

Artículo 43. Hallazgo y devolución

1. Los objetos que, extraviados en los vehículos, hayan podido ser recogidos por los conductores serán entregados por éstos a la entidad que preste el servicio, a la que el mismo día de su extravío podrán ser reclamados.

2. Previa acreditación de su propiedad por cualquier medio de prueba admitido en derecho, podrán ser retirados en la sede de la entidad como máximo hasta el día siguiente de su extravío, salvo que la naturaleza de lo extraviado no permita su conservación durante este tiempo.

3. De no ser recogidos con anterioridad a ese plazo, los objetos se mandarán a Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Palma, donde podrán ser recogidos por sus dueños.

4. La desaparición de los que no fueren hallados conforme a los apartados precedentes no dará lugar en ningún caso a responsabilidad alguna.

TITULO V
De las infracciones y sanciones

Artículo 44. Regla general

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

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

Artículo 45. Infracciones

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

Artículo 46. Calificación

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

Artículo 47. Incumplimiento de obligaciones atañentes a los usuarios

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

Artículo 48. Sanciones

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

Artículo 49. Procedimiento

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

Artículo 50. Vigilancia e inspección

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

Artículo 51. Prescripción

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

DISPOSICIÓN FINAL

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

DISPOSICION DEROGATORIA

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