

## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CONSORCIO DE TRANSPORTES DE MALLORCA

6595

#### *Acuerdo del Consejo de Administración del Consorcio de Transportes de Mallorca sobre la aprobación de las normas que rigen la prestación de los servicios interurbanos en autobús de transporte público regular de viajeros de Mallorca*

1. De acuerdo con el artículo 60 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, se anuncia que en fecha 16 de mayo de 2016 el Consejo de Administración del Consorcio de Transportes de Mallorca ha acordado aprobar las normas que rigen la prestación de los servicios interurbanos en autobús de transporte público regular de viajeros de Mallorca, que se adjuntan como anexo.

2. Contra el acuerdo de aprobación se podrá interponer recurso potestativo de reposición ante el Consejo de Administración del CTM, de acuerdo con lo que disponen los artículos 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como el artículo 57 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears; todo ello de acuerdo con el artículo 6 del Decreto 58/2013, de 20 de diciembre, de aprobación de los Estatutos del CTM. El plazo para interponer este recurso es de un mes, a contar desde el día siguiente al de la publicación.

El recurso potestativo de reposición se entenderá desestimado cuando no se haya resuelto y notificado la resolución, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su interposición, quedando en este caso expedita la vía jurisdiccional contenciosa administrativa en los plazos establecidos en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contenciosa-Administrativa.

De no utilizar el recurso potestativo de reposición, se puede interponer directamente recurso contencioso-administrativo, de conformidad con el artículo 45 y siguientes de la Ley 29/1998, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de la publicación.

3. Estas normas entran en vigor en el plazo de un mes desde su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

Palma, 30 de mayo de 2016

**El Director Gerente del CTM**  
Maarten J. van Bemmelen

#### ANEXO

#### **Normas que rigen la prestación de los servicios interurbanos en autobús de transporte público regular de viajeros de Mallorca**

#### Índice

##### Capítulo 1. Marco general

- Artículo 1. Marco competencial y ámbito de aplicación
- Artículo 2. Antecedentes y objeto de las normas

##### Capítulo 2. De las personas usuarias

- Artículo 3. Derechos
- Artículo 4. Obligaciones
- Artículo 5. Prohibiciones

##### Capítulo 3. De las empresas prestatarias

- Artículo 6. Obligaciones

##### Capítulo 4. De los conductores

- Artículo 7. Obligaciones
- Artículo 8. Prohibiciones



## Capítulo 1

### Marco general

#### Artículo 1

##### Marco competencial y ámbito de aplicación

El transporte regular de viajeros es el que se lleva a cabo por cuenta ajena, mediante retribución económica, en itinerarios preestablecidos y con sujeción a calendarios y horarios prefijados, y que se dedica a transportar a las personas y sus equipajes con medios construidos y preparados para esta finalidad.

El Consorcio de Transportes de Mallorca (en adelante, CTM), creado por la Ley 8/2006, de 14 de junio, es la entidad pública que concentra las competencias en materia de ordenación y gestión del transporte público regular de viajeros de Mallorca. En el marco de estas competencias, ejerce la función de establecer las directrices sobre publicidad, comunicación, información, calidad de servicio, relaciones con los usuarios y creación de una imagen de marca unificada.

Así, estas normas sobre la prestación de los servicios interurbanos en autobús de transporte público regular de viajeros de Mallorca abarcan la totalidad de contratos de gestión de servicios públicos que tramita el CTM.

#### Artículo 2

##### Antecedentes y objeto de las normas

Hasta ahora, las empresas prestatarias de transporte regular interurbano de viajeros en autobús han funcionado con normativa interna propia –escrita o no–, sin que hubiera unos criterios unificados sobre cómo actuar ante las diferentes situaciones que se producen en el día a día de los servicios. Por este motivo, la finalidad de aprobar estas normas es precisamente garantizar una uniformidad y un nivel equivalente de protección a las personas usuarias del transporte interurbano en autobús de Mallorca.

Además, hay que recordar que el 20 de febrero de 2015 comenzaron a regir las normas del sistema tarifario integrado de los servicios interurbanos de transporte público regular de viajeros de Mallorca, cuyos contenidos no se han vuelto a reproducir en estas normas objeto de aprobación. En este mismo sentido, tampoco se ha considerado necesario preceptuar determinados aspectos ya regulados mediante la normativa europea, estatal y autonómica sobre transporte de viajeros.

Finalmente, hay que tener en cuenta que las disposiciones reguladoras de estas normas se han de armonizar con el modelo de adjudicación de los contratos de gestión vigentes –basado en la cuenta y riesgo empresarial–, lo que ha generado algunas limitaciones en las materias objeto de regulación.

## Capítulo 2

### De las personas usuarias

#### Artículo 3

##### Derechos

1. Las personas usuarias son titulares de los derechos establecidos en todas y cada una de las disposiciones vigentes dictadas con carácter general en materia de transportes, y específicamente de los que se determinan en este artículo, así como los que resultan del resto de disposiciones de estas normas.

2. En esencia, todas las personas que lo deseen serán admitidas para utilizar el servicio, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Que no se sobrepasen las plazas que se ofrecen en el vehículo.
- b. Que el usuario adquiera o cancele un título de transporte válido.
- c. Que el usuario cumpla las condiciones mínimas de salubridad e higiene necesarias para evitar cualquier riesgo o incomodidad al resto de viajeros.
- d. Que no se alteren las normas elementales de educación y convivencia.

3. En especial, los usuarios tienen derecho a:

- a. Ser transportados en las condiciones normales y previstas en la oferta de servicio establecida.
- b. Recibir un trato correcto y educado por parte del personal del servicio.
- c. Utilizar el servicio en vehículos cuyo estado sea el adecuado respecto a las condiciones de seguridad, comodidad e higiene.
- d. Asegurarse de que se cumplen las prescripciones sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas previstas en la normativa vigente.





- e. Obtener el reintegro del título de transporte adquirido en caso de suspensión del servicio.
- f. Continuar el viaje en otro vehículo si se produce una avería o cualquier otra incidencia que obligue a interrumpir el servicio y sustituir el autobús en ruta.
- g. Estar amparados por los seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- h. Disponer de información completa sobre la oferta de servicio –horarios, tarifas, itinerarios, etc.– por los canales de comunicación del CTM, en especial: internet, teléfono de información TIB, estaciones y paradas.
- i. Ser informados con una antelación mínima de 7 días de los cambios de horarios o de otras modificaciones de la oferta de servicio, como los itinerarios o la ubicación de las paradas.
- j. Ser informados de las incidencias o alteraciones puntuales del servicio con la máxima antelación posible.
- k. Formular reclamaciones mediante la página web del CTM o las hojas habilitadas al efecto en el interior de los vehículos y en las estaciones, siempre que no haya transcurrido más de un mes desde la fecha de la incidencia objeto de reclamación.
- l. Recibir contestación a sus reclamaciones por parte del CTM, en el plazo legalmente establecido y a través del canal de respuesta que haya solicitado el usuario (correo electrónico, carta o teléfono).
- m. Transportar equipaje de mano (paquetes, bolsas u objetos de pequeñas dimensiones) dentro del habitáculo de viajeros del vehículo, siempre que no represente ningún peligro, no pueda causar molestias a otros viajeros y se pueda ubicar bajo el asiento delantero o en el portaequipajes superior.
- n. Transportar maletas, carritos de la compra, cochecitos de bebé plegados u otros bultos voluminosos, bajo su responsabilidad y de acuerdo con las siguientes condiciones:
  - i. Cada persona puede transportar –además del equipaje de mano– un único bulto, que no puede superar los 100x60x30 centímetros, excepto en el caso de cochecitos de bebé plegados, patinetes plegados, monopatines e instrumentos musicales, no sujetos a estas dimensiones.
  - ii. Si el vehículo está dotado de bodega portaequipajes, el bulto se debe dejar obligatoriamente; en caso contrario, se puede ubicar dentro de la cabina de viajeros en el espacio específicamente habilitado para transportar objetos.
- o. Transportar una bicicleta plegada como parte de su equipaje.
- p. Transportar una bicicleta no plegable, bajo su responsabilidad en cuanto a los daños que pueda sufrir la bicicleta como a los que se puedan causar a terceros, y siempre que el vehículo esté dotado de portabicicletas exterior o de bodega portaequipajes.
- q. Viajar con un perro de asistencia, en caso de tratarse de personas afectadas por disfunciones visuales, de audición o de otro tipo.

## Artículo 4

### Obligaciones

Las personas usuarias están obligadas a:

- a. Cumplir las medidas de orden y seguridad establecidas para el funcionamiento normal del servicio, y seguir las indicaciones de los conductores u otras personas autorizadas.
- 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. Subir al vehículo por la puerta delantera.
- d. Bajar del vehículo por alguna de las puertas traseras. En caso de necesidad, el conductor puede autorizar a las personas con movilidad reducida a bajar por la puerta delantera.
- e. Bajar del vehículo en la parada que corresponda de acuerdo con el título de transporte adquirido o cancelado.
- f. Solicitar el servicio de parada –tanto desde el interior como desde fuera del vehículo– con la antelación suficiente como para que el conductor pueda hacer la maniobra de parada en condiciones óptimas, sin poner en riesgo ni a los ocupantes del vehículo ni a los usuarios de la vía.
- g. Respetar las normas o recomendaciones transmitidas en el interior de los vehículos o en las estaciones mediante carteles, señales, megafonía o pantallas.
- h. En caso de ser una persona con plena movilidad, y a requerimiento del conductor, desocupar su asiento si este es de uso preferente para personas con movilidad reducida.
- i. Aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo y, si no, la del conductor en caso de producirse discrepancias por cuestiones relacionadas con el servicio y no reguladas expresamente por estas normas (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento del sistema de climatización, etc.).
- j. Prestar su colaboración si se produce un accidente.

## Artículo 5

### Prohibiciones

Consecuentemente con sus obligaciones, los usuarios deben abstenerse, de forma específica, de:

- a. Distraer al conductor o hablarle cuando el vehículo está en circulación.
- b. Manipular los dispositivos de emergencia (como el de apertura de puertas o el de rotura de cristales) si no se produce una situación que lo requiera.





- c. Ir de pie si el vehículo no reúne las características para hacerlo.
- d. Si el vehículo admite el transporte de personas de pie, deambular por el interior o ir de pie sin ir convenientemente agarrado a los dispositivos de seguridad colocados al efecto.
- e. Introducir dentro del vehículo objetos que puedan poner en peligro al resto de ocupantes.
- f. Colocar equipajes u otros objetos que puedan obstruir el pasillo o las puertas del vehículo.
- g. Sacar fuera del vehículo, por puertas o ventanas, cualquier parte del cuerpo con el vehículo en marcha.
- h. Tirar objetos, tanto por puertas o ventanas como dentro del vehículo.
- i. Ocupar más de un asiento por persona.
- j. Transportar materiales explosivos o inflamables.
- k. Molestar a otros viajeros u ofender su decoro con palabras, gestos o falta de maneras.
- l. Escribir, pintar, rayar, ensuciar, poner los pies sobre los asientos o dañar de cualquier forma el interior o el exterior del vehículo.
- m. Utilizar, sin auriculares individuales adaptados al oído, aparatos que emitan sonidos (normalmente música o radio) que puedan oír el conductor u otros viajeros.
- n. Comer o beber en el interior del vehículo, excepto agua sin gas con botella de tapón de rosca.
- o. Fumar o consumir cualquier tipo de droga o sustancia estupefaciente.
- p. Subir al vehículo en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas u otras sustancias estupefacientes.
- q. Ir sin camiseta o con el torso descubierto, o llevar sólo bikini.
- r. Distribuir publicidad o propaganda de cualquier clase.
- s. Practicar la mendicidad o vender cualquier tipo de producto o servicio.

### Capítulo 3 De las empresas prestatarias

#### Artículo 6 Obligaciones

Las empresas prestatarias están obligadas a:

- a. Prestar el servicio con estricto cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones legales vigentes en materia de transportes.
- b. Prestar el servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en el título de adjudicación del contrato de gestión de servicio público, así como en las modificaciones que se efectúen desde el momento en el que se haya otorgado.
- c. Realizar el mantenimiento de los vehículos para garantizar unas condiciones óptimas de funcionamiento (sobre todo en cuanto a los elementos relacionados con la seguridad) y limpieza (tanto interior como exterior).
- d. Sustituir lo antes posible los vehículos que, por avería o cualquier otra incidencia, no puedan continuar el servicio.
- e. Enviar al CTM las propuestas de modificación de horarios con la antelación mínima reglamentaria.
- f. Reservar los seis asientos más cercanos al conductor para el uso preferente de personas con movilidad reducida, consideradas como tales: las personas con discapacidad física o cognitiva, las personas mayores, las mujeres embarazadas, las personas que lleven bebés en brazos y, en general, las personas que por sus circunstancias personales no puedan viajar de pie sin riesgo.
- g. Además de los rótulos y distintivos exigidos por la normativa de transportes, señalizar el exterior de los vehículos con la información siguiente:
  - i. El código de la línea y el nombre de la cabecera de destino. Esta información debe ser visible al menos en la parte frontal exterior del vehículo.
  - ii. El número de vehículo.
  - iii. En relación con el acceso al servicio de personas con sillas de ruedas, escúteres u otros artefactos mecanizados, señalizar tanto el peso máximo que puede soportar la rampa o plataforma elevadora, como las dimensiones máximas que permiten una maniobrabilidad correcta dentro del vehículo.
- h. Además de los rótulos y distintivos exigidos por la normativa de transportes, señalizar el interior de los vehículos con la información siguiente:
  - i. Un resumen esquemático (utilizando lenguaje pictográfico) con las prescripciones básicas que contienen tanto estas normas como otras disposiciones legales relativas a los derechos y deberes de los viajeros.
  - ii. Una placa, en la parte superior delantera del vehículo, con la capacidad máxima autorizada para el autobús, distinguiendo entre personas sentadas, de pie y en silla de ruedas.
  - iii. Placas indicativas del derecho preferente de uso de los asientos reservados para personas con movilidad reducida.
  - iv. Una placa delante del espacio reservado para la silla de ruedas que incluya un pictograma explicativo sobre la obligatoriedad de colocar la silla en el sentido contrario de la marcha.
- i. En un plazo máximo de seis días hábiles, enviar una respuesta al CTM con la versión de la empresa sobre las reclamaciones formuladas por los viajeros.
- j. Poner a disposición de los conductores, en el interior de los vehículos, las hojas oficiales con las tarifas y los horarios del servicio que haya autorizado legalmente el CTM.
- k. Tener colgados en los postes de las paradas los horarios vigentes en cada momento.



1. Custodiar los objetos perdidos y devolverlos, en su caso, a sus legítimos poseedores.

**Capítulo 4**  
**De los conductores**

**Artículo 7**

**Obligaciones**

Los conductores están obligados a:

- a. Conducir con la profesionalidad, la diligencia y la precaución necesarias para garantizar un viaje cómodo y sin brusquedades a los usuarios del servicio; evitar cualquier daño –propio y ajeno–, y no poner en peligro ni a los demás ocupantes del vehículo ni al resto de usuarios de la vía.
- b. Abstenerse de hacer cualquier acto que los distraiga durante la marcha.
- c. Dar las instrucciones necesarias sobre el servicio y sus condiciones de uso, y requerir a los viajeros que cumplan sus obligaciones.
- d. Tratar a las personas usuarias con educación y respeto.
- e. Facilitar a los viajeros toda la información que necesiten sobre el servicio y, en particular, mostrarles las hojas oficiales de tarifas y los horarios en vigor cuando se los requieran.
- f. Prohibir la entrada en el vehículo, u ordenar la salida, a los viajeros que incumplan cualquier precepto de estas normas, y, en caso de resistencia o desobediencia, denunciar a los infractores a cualquier agente de la autoridad.
- g. Vigilar y hacer cumplir que se respete el derecho de uso preferente de los asientos para personas con movilidad reducida.
- h. No dejar subir al vehículo personas menores de 12 años, excepto que vayan acompañadas de una persona de más de 12 años o dispongan de una autorización expedida por el CTM.
- i. Rechazar un bulto cuando el hecho de transportarlo o bien no sea posible por falta de espacio disponible, o bien no sea recomendable por razones de seguridad.
- j. Retirar la tarjeta intermodal a las personas que no puedan acreditar su legítima posesión.
- k. Velar por la seguridad de los viajeros, especialmente en el momento de subir y bajar del vehículo.
- l. No iniciar la marcha hasta que las personas con movilidad reducida estén bien sentadas o, en el caso de personas en silla de ruedas, que esta no esté bien anclada.
- m. Al llegar a la parada, detener el vehículo lo más cerca posible de la acera.
- n. En caso de imposibilidad material de detenerse en el espacio reglamentado de parada (por obstrucción de otros vehículos, obras, etc.), hacerlo en el lugar más seguro en las proximidades de la parada.
- o. Llevar el uniforme que le haya entregado la empresa prestataria.
- p. Recoger los objetos extraviados en el interior del vehículo y entregarlos a la empresa prestataria para su custodia.

**Artículo 8**

**Prohibiciones**

De manera consecuente con las obligaciones de los conductores, se les prohíbe:

- a. Conducir de forma negligente o temeraria.
- b. Abrir o cerrar las puertas sin que el vehículo esté completamente parado.
- c. Hablar con los viajeros durante la marcha.
- d. Transportar más personas de las admisibles según la capacidad máxima autorizada.
- e. Hacer paradas que no sean las legalmente establecidas, o abrir las puertas fuera de las paradas.
- f. Salir de una parada antes de la hora señalada en el horario vigente.
- g. Poner música o radio de ambiente en la cabina de viajeros. Los conductores pueden escuchar música o radio exclusivamente en su área de trabajo, con el volumen bajo, y siempre que ello no moleste a los viajeros de los asientos más cercanos a la puerta delantera del vehículo.

