



**Mancomunidad**  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
Mankomunitatea

.....  
**Ordenanza reguladora  
del servicio público  
de transporte urbano  
en la Comarca de Pamplona**  
.....

# **TEXTO REFUNDIDO DE LA MODIFICACIÓN DE LA ORDENANZA REGULADORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO EN LA COMARCA DE PAMPLONA**

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La Mancomunidad es la Administración titular del servicio de transporte urbano en el ámbito territorial definido en el artículo 3 de la Ley foral 8/98, del transporte urbano en la comarca de Pamplona y debe prestar este servicio con sujeción a las directrices generales que constan en el Plan de Transporte Urbano de la Comarca de Pamplona.

Es dentro de este marco normativo donde se incardina esta Ordenanza, cuyo texto parte, como no puede ser de otra manera, de la actual situación jurídica, esto es, la existencia de dos contratos de gestión del servicio en virtud de los cuáles dos empresas concesionarias, en tanto no se resuelva el procedimiento de unificación de servicios, mantienen las relaciones directas con los usuarios, correspondiendo a la Mancomunidad las funciones de dirección y corrección del servicio.

Así pues, en este texto reglamentario se recoge tanto la configuración general del servicio como el catálogo de derechos y obligaciones de los usuarios, tanto frente al concesionario como en relación con la Mancomunidad. Como garantía del cumplimiento del régimen establecido, se recoge la posibilidad de interponer reclamaciones ante ambas, concesionarias y Mancomunidad, así como los principios básicos de la responsabilidad derivada del funcionamiento del servicio. Asimismo, la Mancomunidad promueve la presentación, por parte de los usuarios, de sugerencias que sirvan para mejorar el servicio.

Como lógica consecuencia de la reciente incorporación del servicio a la titularidad de la Mancomunidad, esta Ordenanza deberá ser revisada y modificada conforme vayan introduciéndose, por la Mancomunidad, mejoras en el servicio, tanto en cuanto a sus Líneas como a las condiciones de acceso y permanencia en los vehículos.

## **TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Artículo 1.** La Mancomunidad prestará el servicio público de transporte colectivo urbano de forma indirecta y de acuerdo con los principios recogidos en el Plan de Transporte Urbano de la Comarca de Pamplona.

**Artículo 2.** Esta Ordenanza será de aplicación general a los servicios de transporte urbano prestados por la Mancomunidad en su área de competencia.

## **TITULO II. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

**Artículo 3.** El servicio de transporte ajustará sus itinerarios, frecuencias y paradas, sistemas de pago y dotaciones en medios humanos y materiales a los acuerdos que, en tal sentido, adopte la Mancomunidad, de acuerdo con criterios técnicos, económicos o sociales.

Las modificaciones que se introduzcan por la Mancomunidad, ya sean circunstanciales, y por ello, con recorrido alternativo, o con vocación indefinida, deberán ser anunciadas con antelación suficiente bien a través de los medios de comunicación social o bien en las paradas correspondientes.

**Artículo 4.** La prestación del servicio será ininterrumpida, salvo en casos concretos de fuerza mayor, en los cuales la Mancomunidad deberá anunciar tal circunstancia con la mayor antelación posible.

**Artículo 5.** Las paradas podrán ser terminales o discrecionales.

Las calificadas como terminales de Línea serán obligatorias y servirán para la regularización de los horarios. Las discrecionales son aquellas en las que el vehículo sólo se estacionará si hay personas en la parada, en situación de espera, o los usuarios así lo solicitan a través del timbre instalado en el vehículo.

### **TITULO III. ACCESO AL SERVICIO**

**Artículo 6.** El acceso a los vehículos destinados al transporte será público exigiéndose como único requisito el previo abono de la tarifa, salvo en el caso de menores de 5 años debidamente acompañados.

No podrá accederse al vehículo cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Cuando el vehículo se encuentre completo, en cuyo caso el vehículo no abrirá la puerta delantera.
- b) Cuando encontrándose el vehículo recogiendo usuarios en la parada, no fuera posible el acceso de ningún viajero más, en cuyo caso el conductor determinará la persona que sea la última en incorporarse al viaje.
- c) Cuando el conductor haya cerrado la puerta de acceso y haya iniciado la maniobra de salida de la parada para incorporarse al tráfico.
- d) Cuando se porten bultos o efectos que por su tamaño, clase, forma u otras características, no puedan ser llevados sin restar espacio, molestar a los viajeros o ensuciar el vehículo. No tendrán en ningún caso esta consideración los carritos de niños y los carritos de compra que porten los usuarios del servicio.
- e) Cuando se vaya acompañado de un animal, con la excepción de los invidentes que sean dirigidos por perros-guía.
- f) Llevar sustancias explosivas o peligrosas.

**Artículo 7.** Una vez estacionado el vehículo en la parada correspondiente, los usuarios accederán por la puerta delantera, con la máxima rapidez, de tal manera que no sea perjudicada la frecuencia del servicio y de acuerdo con el orden de prelación que se haya establecido en función de su llegada a la parada.

1. Las “silletas de niño” accederán al autobús, siempre que sea posible, por la puerta delantera. De no ser así, debido a la estructura del autobús, lo harán por la segunda puerta, previo aviso al Conductor.

En todo caso, las silletas se ubicarán en el autobús sin dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.

2. Las personas con movilidad reducida que se desplacen en “silla de ruedas” accederán al autobús a través de la segunda puerta, utilizando la rampa existente en los autobuses que será accionada por el Conductor.

Las personas con movilidad reducida que se desplacen en “silla de ruedas” tendrán preferencia en el espacio reservado en el autobús sobre el resto de los usuarios, que deberán facilitar su acceso y ubicación.

**Artículo 8.** El abono de la tarifa correspondiente se realizará ante el conductor y a través de los siguientes medios:

1. En metálico, en cuyo caso no se admitirá la entrega al conductor de una cantidad superior a 20 Euros.

2. Utilizando la tarjeta de abono, mediante su validación en la máquina establecida a tal efecto.

**Artículo 9.** Una vez admitido en el vehículo, el usuario deberá avanzar hacia la puerta trasera hasta dónde sea posible, de tal manera que se facilite el acceso del mayor número de personas.

#### **TITULO IV. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

**Artículo 10.** Todos los ciudadanos así como, en su caso, los usuarios del servicio tienen derecho a que éste se preste de acuerdo con todas y cada una de las características que a continuación se recogen:

1. Los vehículos deberán encontrarse en buenas condiciones tanto técnicas como de limpieza y expresamente deberán cumplir las siguientes exigencias:

a) Disponer de señalización externa que identifique la Línea a la que pertenece.

b) Mantener en el interior y en lugar perfectamente visible la relación de derechos y obligaciones de los usuarios, así como el anuncio de la existencia de hojas de reclamaciones y el teléfono de atención al Cliente establecido por la Mancomunidad.

c) Disponer de un mínimo de cuatro asientos para personas de movilidad reducida, considerándose como tales a los minusválidos, personas de tercera edad, mujeres embarazadas, personas que porten en sus brazos a niños, y, en general, las personas que, por sus circunstancias personales, no deban viajar de pie, ya sea por razones de salud o de disminución de posibles riesgos. Estos asientos deberán estar suficientemente señalizados.

d) Mantener, en el interior del vehículo, cuanta información la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona considere necesaria para el correcto funcionamiento del servicio.

2. Las marquesinas de las paradas deberán ser conservadas en perfectas condiciones de limpieza y decoro, de tal manera que permitan su correcta utilización por el usuario.

3. Las paradas, dispongan o no de marquesina, deberán estar suficientemente señalizadas como tales y en cada una de ellas figurará, además de las referencias a las Líneas a cuyos itinerarios pertenecen, la información general que se considere necesaria.

4. Los usuarios podrán viajar sentados siempre que existan asientos disponibles, no pudiendo exigir tal derecho cuando todos se encuentren ocupados.

5. Tanto los inspectores del servicio como los conductores de los vehículos deberán facilitar a los viajeros la información que, sobre el servicio, sea requerida por los usuarios, guardando, siempre y en todo caso, la debida consideración y respeto a los usuarios.

6. Los vehículos que no dispongan de aire acondicionado y aquellos que no lo mantengan en funcionamiento podrán mantener las ventanillas abiertas, de acuerdo con las indicaciones de los usuarios, correspondiendo al conductor la decisión última en caso de discrepancias entre éstos.

7. Los vehículos que dispongan de sistema megafónico interno lo utilizarán exclusivamente para la emisión de avisos a los usuarios, pudiendo utilizar el Conductor un aparato personal de radio con un volumen reducido y siempre que no moleste a los usuarios.

8. En el caso de que, por razones de fuerza mayor, el conductor deba abandonar el vehículo con viajeros en su interior, deberá desconectar el motor, retirar la llave de contacto, guardar la recaudación y dejar la puerta trasera abierta, como medida de seguridad.

**Artículo 11.** Los usuarios podrán formular quejas o sugerencias, con el fin de mejorar el servicio, pudiendo presentarlas, verbalmente o por escrito, ante el servicio de atención que al efecto tiene establecido la Mancomunidad.

**Artículo 12.** Los usuarios del servicio deberán cumplir estrictamente las obligaciones que a continuación se desarrollan:

a) La salida del vehículo se realizará en la parada siempre por las puertas centrales o trasera, y el usuario deberá efectuarla de manera rápida. Excepcionalmente, y por causa de fuerza mayor, podrá autorizarse por el conductor, el abandono del vehículo fuera de las paradas.

b) Los usuarios deberán comportarse dentro del vehículo de manera cívica y responsable, no ocasionando molestias a los restantes usuarios o al conductor.

c) Los usuarios deberán cumplir, en todo caso, las instrucciones verbales que, en relación con el servicio y de acuerdo con lo establecido en esta Ordenanza, transmita el conductor, no debiendo mantener discusiones con éste ni interrumpir en modo alguno la conducción.

d) Quienes hubieran ocupado plazas de asiento, sean generales o reservadas a minusválidos, deberán cederlos en favor de las personas de movilidad reducida contempladas en el apartado 10.1.c que accedan al vehículo.

e) Quienes vean prohibido su acceso deberán abandonar inmediatamente el vehículo, salvo si éste se encuentra en marcha, en cuyo caso deberán apearse en la siguiente parada.

f) Quienes porten mochilas deberán, para acceder al vehículo, desprenderlas de la espalda y llevarlas en la mano.

**Artículo 13.** Estará absolutamente prohibida la realización de las actuaciones siguientes:

a) Fumar en el interior del vehículo.

b) Asomarse a través de las ventanillas.

c) Hablar con el conductor, excepto cuando se trate de requerir información acerca del servicio.

d) Producir cualquier clase de ruidos molestos o innecesarios.

e) Reservar asientos para otras personas.

f) Comer o beber dentro del vehículo.

g) Arrojar papeles u otros objetos en el interior del vehículo.

h) Practicar la mendicidad dentro de los vehículos.

i) Distribuir en el interior de los vehículos pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.

## **TITULO V. RECLAMACIONES**

**Artículo 14.** Los usuarios podrán interponer reclamaciones, relativas al funcionamiento del servicio, tanto en la sede de la Mancomunidad como directamente en los vehículos, mediante las correspondientes hojas de reclamaciones.

Las reclamaciones relativas a la gestión ordinaria del servicio serán resueltas por el concesionario, siendo competencia de la Mancomunidad únicamente aquellas que fueran relativas a las potestades de ésta como titular del servicio, las cuáles deberán tramitarse de acuerdo con lo establecido en la legislación reguladora del procedimiento administrativo.

La empresa deberá notificar inmediatamente a la Mancomunidad cualquier reclamación que se interponga, a los efectos de la posible iniciación de un procedimiento sancionador contra aquélla por incumplimiento de lo establecido en este Reglamento.

**Artículo 15.** La empresa concesionaria deberá responder, justificada y razonadamente, todas las reclamaciones presentadas, dentro del plazo de 15 días.

## **TITULO VI. DAÑOS PROVOCADOS POR EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

**Artículo 16.** Los usuarios tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en sus bienes o derechos como consecuencia del funcionamiento del servicio, en los términos recogidos en la Ley y en los siguientes preceptos.

**Artículo 17.** Corresponderá al concesionario la obligación de indemnizar a terceros por los daños que les ocasionare el funcionamiento del servicio, salvo si se hubieren producido por actos realizados en cumplimiento de una cláusula impuesta por la Mancomunidad.

**Artículo 18.** Los bienes que los usuarios porten consigo se entenderán desplazados por el propio viajero bajo su custodia de tal manera que, salvo negligencia o culpa de la empresa, no existirá responsabilidad alguna por su pérdida o deterioro.

## **TITULO VII. INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 19.** Constituirá infracción cualquier actuación que contravenga lo establecido tanto en esta Ordenanza como en el resto del ordenamiento jurídico, en cuanto a esta materia.

Serán consideradas infracciones graves las siguientes:

- a) Realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la de los demás viajeros, empleados de la concesionaria o personal de la Mancomunidad.
- b) Causar daños a los vehículos o las marquesinas.
- c) Consumir en los vehículos drogas o estupefacientes.
- d) Manipular los dispositivos de emergencia.

El resto de infracciones a lo establecido en esta Ordenanza serán consideradas leves.

**Artículo 20.** Las infracciones leves se sancionarán con multa de hasta 300 € y las graves con multa de 301 € hasta 600 €, independientemente de la obligación de, en su caso, reponer las cosas a su estado original.

El incumplimiento del deber de abono del billete será sancionado con multa de 60 €.

## **DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **PRIMERA**

El Presidente de la Mancomunidad podrá dictar las disposiciones interpretativas o aclaratorias de la presente Ordenanza, que deberán someterse a los mismos requisitos de publicidad que ésta.

## **SEGUNDA**

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en todas las actuaciones que le correspondan como titular del servicio de Transporte fomentará la adecuación progresiva del mismo a los requerimientos necesarios para garantizar la aplicación de la legislación vigente en materia de eliminación de barreras y el acceso de las personas con minusvalías físicas y sensoriales. Las inversiones que se realicen en medios afectos a este servicio se realizarán teniendo en cuenta los citados requerimientos y los informes de las Asociaciones de disminuidos físicos y sensoriales.

## **TERCERA**

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en todas las actuaciones que le correspondan como titular del servicio de Transporte fomentará la adecuación del mismo garantizando un uso no discriminatorio para toda la población. Las inversiones o cambios en la normativa de uso se realizarán teniendo en cuenta los informes y aportaciones del Consejo Navarro de la mujer.