

CONDICIONS GENERALS D'UTILITZACIÓ

1. Objecte

L'objecte d'aquestes Condicions Generals d'Utilització és establir les condicions generals d'utilització pel que fa als viatgers dels sistemes tramviaris Diagonal - Baix Llobregat i Sant Martí - Besòs i les ampliacions i prolongacions corresponents.

2. Marc normatiu

Aquestes Condicions Generals d'Utilització es dicten de conformitat amb el que estableix la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, i amb el que estableix la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, modificada per la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives.

3. Parades

Totes les parades de les xarxes de tramvies són accessibles al públic en general, que ha d'esperar l'arribada dels tramvies a les andanes habilitades amb aquesta finalitat, sense envair la plataforma tramviària.

4. Accés i sortida dels tramvies

En l'accés i la sortida dels tramvies s'ha de respectar les normes següents:

1. Només es pot accedir o sortir del tramvia quan el botó indicador de la porta estigui il·luminat. No s'ha d'intentar accedir ni sortir dels tramvies si el botó indicador de les portes està apagat ni tampoc després que els senyals anunciïn el tancament immediat de les portes.
2. L'entrada i sortida dels tramvies s'ha de fer sense precipitació però amb la màxima rapidesa.
3. Abans d'entrar, cal esperar que hagin sortit tots els viatgers que baixen del tramvia.
4. Si es produís qualsevol incident en pujar o baixar del tramvia, les persones usuàries poden accionar l'aparell d'alarma i comunicar-ho al personal de l'empresa operadora del tramvia.
5. Una vegada que s'hagi accedit al tramvia, es poden ocupar els seients buits que hi hagi, però cal cedir, si escau, els seients reservats a persones grans o amb necessitats especials. Les persones usuàries que viatgin drets han de fer ús dels agafadors instal·lats amb aquesta finalitat.

6. Les persones amb mobilitat reduïda que es desplacin amb cadires de rodes i les persones amb cotxets d'infant o bicicletes han d'utilitzar les portes habilitades per a aquest ús per accedir i sortir del tramvia. Una vegada a dins, s'han de situar en l'espai reservat i han d'immobilitzar les cadires, les bicicletes i els cotxets, i fer ús dels cinturons de seguretat disponibles per millorar la seguretat del passatge.

5. Modalitats de títols de transport

En les xarxes dels tramvies són totalment vàlids els títols autoritzats per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) amb els drets i les obligacions que aquesta Autoritat acordi.

A més a més, l'empresa responsable de l'operació del tramvia pot establir títols específics o títols en col·laboració amb altres empreses, els quals seran vàlids una vegada siguin aprovats per l'ATM.

Els bitllets emesos per l'empresa operadora del tramvia tenen validesa a tota la xarxa dels tramvies, en les condicions que s'assenyalen. Així mateix, tenen la validesa que l'ATM hagi establert per a la resta de la xarxa de transport públic integrat.

6. Obligatorietat del títol de transport

1. Abans d'accedir al recinte interior i viatjar amb els tramvies, cal adquirir un títol o bitllet de transport adequat per al trajecte. Estan exempts d'aquesta obligació els menors de quatre anys d'edat. Per motius de seguretat, no s'expedeixen ni es venen títols de transport a l'interior dels tramvies.
2. En el moment d'accedir al tramvia, o a les parades situades dintre de túnels, s'ha de validar de forma immediata el títol de transport a les validadores ubicades a l'interior del tramvia, o als torns d'entrada a les parades dels túnels. No s'accepta cap validació del títol de transport feta amb posterioritat. També cal validar novament el títol de transport a cada transbordament o enllaç que es faci.
3. Els viatgers han de conservar el títol de transport i han d'exhibir-lo quan els agents de l'empresa operadora o els agents autoritzats per l'empresa operadora els el sol·licitin, fins i tot abans d'abandonar l'andana de la parada a la sortida del tramvia. És responsabilitat dels viatgers mantenir en bon estat el títol de transport.
4. Amb un sol títol de transport pot viatjar més d'una persona, sempre que el títol no sigui personal, que el nombre de validacions fetes equivalgui al nombre de viatgers i que els viatgers facin el mateix trajecte.
5. Es considera que una persona usuària fa un ús indegut del servei del tramvia quan es troba en algun dels supòsits següents:
 - a) Viatjar sense bitllet o amb un títol de transport no validat.

- b) Viatjar amb un títol de transport que no és vàlid per a les característiques del trajecte o per a la persona usuària. No es considera vàlid un títol de transport personalitzat si no va acompanyat amb el DNI, o un altre document oficial identificador que acrediti que el títol correspon a la persona usuària.
 - c) Viatjar amb un títol de transport integrat validat a l'inici del desplaçament però no validat en el transbordament.
 - d) Utilitzar un bitllet o un títol de transport manipulat o falsificat.
 - e) Utilitzar un bitllet o un títol de transport caducat, esgotat o defectuós.
 - f) Utilitzar un títol de transport fora de la zona de validesa.
6. En el cas que l'usuari o usuària viatgi sense bitllet, amb un títol de transport no validat o amb un títol de transport no vàlid per a les característiques del trajecte o de l'usuari o usuària, s'han d'adoptar les mesures següents:
- a) El personal de l'empresa operadora ha de requerir a l'usuari o usuària l'abonament de l'import de la percepció mínima establerta legalment. Amb aquesta finalitat, el personal de l'empresa operadora ha d'expedir el document justificatiu corresponent a la percepció mínima. Aquest import s'ha d'abonar en un termini de trenta dies a comptar de la intervenció del personal de l'empresa operadora. Si la percepció mínima és abonada de manera immediata, en el moment en què s'emet el títol corresponent, l'import es redueix d'un 50%.
 - b) En el cas que l'usuari o usuària no efectui el pagament immediat de la percepció mínima, el personal de l'empresa operadora ha de sol·licitar-li que s'identifiqui per gestionar el cobrament de la percepció mínima. En el cas que no s'efectui el pagament durant els trenta dies posteriors a la intervenció, l'Administració titular del servei ha de tramitar el procediment sancionador corresponent, sempre que l'actuació de l'usuari o usuària constitueixi una infracció administrativa d'acord amb la normativa de transport aplicable.
 - c) En el cas que l'usuari o usuària es negui a abonar la percepció mínima o a identificar-se adequadament, el personal de l'empresa operadora pot sol·licitar l'auxili del personal de seguretat o dels agents de l'ordre públic perquè s'identifiqui, sens perjudici de la facultat de requerir-li que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.
 - d) En el cas que, amb la identificació prèvia de l'usuari o usuària, es comprovi que es tracta d'un títol de transport que no és vàlid a causa de les seves característiques, o quan la persona es negui a identificar-se i, per tant, no s'hagi pogut comprovar aquest aspecte, el personal d'intervenció ha de retenir el títol i dipositar-lo en el lloc que es determini perquè la persona titular, amb l'acreditació prèvia, pugui retirar-lo.
7. En el cas que una persona viatgi amb un títol de transport integrat validat a l'inici del desplaçament però no validat en el transbordament, el personal de l'empresa operadora ha de requerir a la persona usuària l'abonament d'una percepció equivalent al preu del bitllet senzill d'una zona tarifària.

8. En el cas que s'utilitzi un bitllet o un títol de transport que presenti indicis d'haver estat manipulat o falsificat, el personal de l'empresa operadora ha de retenir el bitllet o títol de transport, i ha de requerir a la persona usuària que s'identifiqui per cursar la denúncia corresponent; posteriorment, s'ha d'indicar a la persona usuària que abandoni el vehicle o les instal·lacions del servei. Si la persona usuària es nega a identificar-se, el personal de l'empresa operadora ha de sol·licitar l'auxili del personal de seguretat o dels agents de l'ordre públic perquè s'identifiqui, sens perjudici de la facultat de requerir a la persona usuària que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.
9. D'acord amb el que disposa l'article 38 de la Llei 4/2006, ferroviària, de 31 de març, els empleats de l'empresa operadora dels tramvies tenen, en els actes de servei i en els motivats per aquests, la consideració d'agents de l'autoritat en l'exercici de llurs funcions, especialment la de vigilar que les persones usuàries i tercers en general compleixin les regles que estableixen les lleis i els reglaments. Aquests empleats tenen la consideració d'agents de l'autoritat als efectes de l'exigència, si escau, de la responsabilitat corresponent als qui ofereixin resistència o cometin atemptat o desacatament d'obra o de paraula contra ells.

7. Normes de conservació del títol de transport

1. En el moment d'adquirir el títol de transport, abans d'entrar al tramvia, la persona usuària ha de comprovar si el títol i el preu corresponen amb el que ha sol·licitat. En cas de tractar-se d'un títol expedit per una màquina automàtica, si la persona usuària considera que hi ha hagut una errada en el preu o en el canvi retornat per la màquina, o no estigués conforme amb l'operació efectuada, ho ha de fer saber al personal de l'empresa operadora del tramvia, que farà les comprovacions pertinents i actuarà d'acord amb el resultat obtingut.
2. El viatger que adquireixi un títol de transport després de ser informat de l'existència d'alguna suspensió o incidència en el servei no té dret a bescanviar el títol de transport per aquestes circumstàncies.
3. L'empresa operadora del tramvia bescanviarà els títols de transport integrats o els títols senzills del tramvia que no puguin ser degudament utilitzats per causes no imputables a la persona usuària o en cas d'interrupció del servei per causes imputables a l'empresa, amb les condicions següents:
 - a) L'empresa operadora facilitarà a la persona usuària un títol nou de la mateixa classe i amb el mateix nombre de viatges per utilitzar que el títol bescanviat.
 - b) El títol ha de ser reclamat immediatament després de produir-se la interrupció i s'ha de sol·licitar directament a l'Oficina d'Informació al Ciutadà de l'empresa operadora o bé als interventors en servei que estiguin a la zona.

- c) No es té dret a reclamar quan existeixi un altre mitjà de transport públic, amb un recorregut semblant, que permeti realitzar un enllaç o transbordament sense pagament addicional, o quan l'empresa ofereixi una alternativa per al mateix recorregut, en un temps no superior als trenta minuts de produir-se la interrupció del servei.
 - d) Els títols que permetin un nombre il·limitat de viatges no donen dret a cap devolució.
 - e) Els títols no integrats han de ser bescanviats per l'entitat expedidora.
4. Les persones usuàries han de conservar els títols de transport en bon estat mentre siguin vàlids. Un títol de transport malmès no dóna dret a cap mena de devolució o reclamació, i així ha de constar en els títols de transport.

No es consideren títols vàlids aquells que hagin sofert alguna alteració o manipulació.

8. Drets dels viatgers

Són drets dels viatgers:

1. Ser informats de les característiques de prestació, del funcionament dels serveis de transport, de les seves incidències i dels diversos títols de transport que poden elegir segons les tarifes vigents i les condicions d'utilització establertes. L'empresa operadora del tramvia ha d'instal·lar a la xarxa del tramvia els elements informatius que l'administració corresponent determini per a una millor informació del viatger.
2. Ser transportats amb un títol de transport vàlid amb els objectes i paquets que portin, sempre que no suposin molèsties o perill per als altres viatgers i que respectin el que estableixen aquestes Condicions Generals.
3. En el cas d'incidència o suspensió del servei per causes alienes a l'empresa, renunciar a seguir el viatge i obtenir un bitllet de bescanvi per viatjar quan ho desitgin, dins el termini de vigència del títol, d'acord amb el que estableix el punt 3 de la condició 7 d'aquestes Condicions Generals.
4. Ser tractats correctament pels agents de l'empresa i ser atesos en les peticions d'ajuda i informació que els sol·licitin.
5. Formular les reclamacions que considerin convenientes en relació amb la prestació del servei, mitjançant els fulls de reclamació disponibles a l'Oficina d'Informació al Ciutadà de l'empresa operadora del tramvia, el fax o el web de l'empresa.
6. Ser informats dels procediments establerts per resoldre les controvèrsies que puguin sorgir amb relació al compliment del contracte de transport davant les juntes arbitral de transports o la jurisdicció ordinària.
7. Rebre de l'empresa operadora, en un termini màxim de 20 dies, la resposta a les reclamacions o queixes formulades.

8. Disposar de seients d'ús preferent degudament senyalitzats en el cas de persones amb mobilitat reduïda, les dones embarassades i altres col·lectius que determini l'empresa operadora.
9. Disposar d'accessos al tramvia degudament senyalitzats i d'espai a l'interior del tramvia amb elements de seguretat en el cas de persones amb mobilitat reduïda.
10. Anar acompanyats de gossos pigall en el cas de persones invidents.
11. Transportar accessoris com ara bicicletes i cotxets per a infants. L'accés de bicicletes es permet sempre que no suposi molèsties per a la resta dels viatgers per falta d'espai en el vehicle, circumstància que ha de ser apreciada pel personal de l'empresa. Un cop a dins, s'han de situar en l'espai reservat per a aquests vehicles, i els han de col·locar i subjectar correctament. Els danys causats eventualment a altres viatgers per aquests accessoris són responsabilitat exclusiva de la persona propietària.

9. Obligacions dels viatgers

1. Els viatgers han de respectar les obligacions següents:
 - a) Anar proveïts del títol de transport que pertoqui, validat correctament, conservar-lo mentre estiguin a les instal·lacions del tramvia i mostrar-lo i posar-lo a la disposició del personal acreditat de l'empresa quan els sigui sol·licitat.
 - b) Atendre les indicacions que formulin els agents de l'empresa operadora per a una correcta prestació del servei, així com les indicacions de cartells i accessoris col·locats a la vista o emesos per megafonia. Poden advertir a la dita empresa les anomalies que puguin observar.
 - c) Mantenir un comportament correcte i respectuós amb la resta de viatgers i amb el personal de l'empresa operadora i evitar qualsevol acció que pugui implicar un deteriorament o maltractament dels vehicles o de les instal·lacions. Especialment, no dur en marxa cap mena d'aparells de reproducció de so, tret que el so s'emeti únicament per altaveus d'ús individual
 - d) Cedir, si escau, els espais i seients destinats als viatgers esmentats en el punt 8 de la condició 8 d'aquestes Condicions Generals.
2. No està permès als viatgers:
 - a) Distreure el conductor mentre condueix.
 - b) Fumar als tramvies.
 - c) Consumir begudes alcohòliques a l'interior dels vehicles o a les andanes.
 - d) Embrutar o abandonar residus o altres matèries dins el tramvia.
 - e) Impedir l'obertura o el tancament de les portes d'accés als tramvies o forçar-ne els mecanismes, ja siguin els torns de les parades o les portes del vehicle, o les que siguin d'ús exclusiu del personal del tramvia.

- f) Intentar entrar o sortir del tramvia després que hagi sonat el senyal acústic que avisa del tancament de les portes o quan el tramvia hagi iniciat la marxa.
- g) Utilitzar sense causa justificada qualsevol dels sistemes d'aturada d'emergència dels tramvies, les escales mecàniques i els ascensors o utilitzar aquests elements de manera indeguda.
- h) Desplaçar-se o romandre en llocs diferents dels destinats per a les persones usuàries o en condicions inadequades per la perillositat que comporta per a la seguretat personal i de tot el passatge. Aquesta prohibició inclou:
 - Accedir al tramvia quan ja ha iniciat la marxa o forçar les portes quan ja s'han tancat.
 - Pujar sobre l'estrep o qualsevol altre element exterior del tramvia i intentar sostenir-s'hi amb el tramvia aturat o en marxa.
 - Entrar a les cabines de conducció dels tramvies.
 - Transitar per la zona de les vies fora dels llocs autoritzats.
 - Entrar en els túnels per les vies d'accés als tramvies.
 - Abocar-se a l'exterior per les finestres dels tramvies.
- i) Romandre a les instal·lacions tramviàries fora de l'horari en què està previst que les persones usuàries les utilitzin.
- j) Entrar a llocs en què hi hagi el material de tracció o accedir a les dependències i les instal·lacions reservades a les persones autoritzades sense estar-hi autoritzat.
- k) Realitzar accions que impliquin un deteriorament o maltractament del material dels tramvies o les instal·lacions.
- l) Manipular, deteriorar o destruir qualsevol element del servei directament relacionat amb la circulació normal i segura dels tramvies.
- m) Manipular, deteriorar o destruir de manera directa o indirecta qualsevol obra o instal·lació fixa o mòbil o qualsevol element funcional del servei.
- n) Llançar o dipositar objectes de qualsevol naturalesa a la via, al seu voltant o a les instal·lacions.
- o) Viatjar amb animals, a excepció dels gossos pigall o els de seguretat de la mateixa empresa operadora, i també d'aquells animals domèstics que puguin ser transportats en receptacles convenientment preparats perquè no puguin embrutar o incomodar la de persones usuàries. És obligació de les persones usuàries vigilar els animals que duguin.
- p) Introduir objectes o materials que puguin ser perillosos o molestos per a les persones usuàries, especialment si tenen un volum superior a 100 x 60 x 25 cm o si superen les mides fixades reglamentàriament. És obligació de les persones usuàries vigilar i conservar els objectes que duguin amb ells.

- q) Viatjar drets en el cas que portin patins. Si no hi hagués seients lliures, estan obligats a treure's els patins dels peus i dur-los a la mà, vigilants de no causar dany a la resta del passatge. Els danys propis i aliens causats pel fet de dur patins en el tramvia són responsabilitat exclusivament de la persona que els porti.
- r) Dur a terme qualsevol actuació que pugui molestar els usuaris, alterar l'ordre públic o pertorbar els serveis. Mantenir un comportament que impliqui perill per a la pròpia integritat física, per a la dels altres usuaris i per a la del personal de la companyia.
- s) Distribuir publicitat, enganxar cartells, demanar almoïna, organitzar rifes o jocs d'atzar i vendre béns o serveis en els tramvies, a les parades o dins dels túnels sense l'autorització expressa de l'empresa operadora.
- t) Executar obres o instal·lacions sense autorització a la zona de domini públic o de protecció.
- u) Obstruir l'actuació del personal de l'empresa operadora en l'exercici de llurs funcions.

10. Funció inspectora.

1. En aplicació del que disposen els articles 38 i 60 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, els Inspectors i conductors de les empreses operadores dels serveis tramviaris queden expressament autoritzats per realitzar la funció d'inspecció en relació a:
 - a) La circulació dels tramvies.
 - b) L'ús i la defensa de la infraestructura, amb la finalitat de garantir la seguretat del tràfic i la conservació de la infraestructura i les instal·lacions tramviàries de tota mena necessàries per a l'explotació.
 - c) El control de l'acompliment de les obligacions que tendeixin a evitar tota mena de dany, deteriorament de les vies i les instal·lacions, risc o perill per a les persones.
 - d) El control de les limitacions imposades amb relació als terrenys immediats al tramvia.
 - e) La vigilància immediata de l'observança per les persones usuàries i per tercers en general, de les normes que estableixen les lleis i els reglaments.
2. En l'exercici de les funcions d'inspecció, els inspectors i conductors de les empreses operadores dels tramvies podran sol·licitar de les persones usuàries o tercers infractors que s'identifiquin a fi de la tramitació dels oportuns expedients administratius sancionadors i si es neguessin a identificar-se podran sol·licitar l'auxili i suport dels agents de l'ordre públic i retenir als infractors fins a la seva arribada perquè els identifiquin, sense perjudici de la facultat de requerir a la persona usuària que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.

11. Infraccions i sancions.

L' incompliment de les prohibicions i obligacions establertes en aquestes Condicions Generals constitueix una infracció sancionable d'acord amb el que disposa la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, sense perjudici de la responsabilitat civil i penal que pogués derivar-se d'aquestes infraccions.

Els expedients sancionadors que es derivin de les infraccions denunciades s'han de tramitar d'acord amb el que disposa l'article 70 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària. Les infraccions i les sancions prescriuen d'acord amb el que disposa l'article 71 de la Llei esmentada.

12. Publicitat de les Condicions Generals d'Utilització.

L'Empresa operadora té l'obligació de col·locar la totalitat o un extracte d'aquestes condicions Generals a les parades, en un lloc que resulti visible per al públic viatger, i a la seva pàgina web.