

ANUNCIS**DEPARTAMENT DE LA VICEPRESIDÈNCIA I DE POLÍTQUES DIGITALS I TERRITORI****FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA****ANUNCI sobre l'aprovació del text consolidat de les Condicions d'utilització dels serveis de transport ferroviari de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.**

Es fa públic que el Consell d'Administració de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, en sessió de data 31 de març de 2022 i de conformitat amb l'art. 18.1 l) dels seus Estatuts, ha adoptat l'acord la part dispositiva del qual és com segueix:

1. APROVAR el text consolidat de les Condicions d'Utilització d'FGC incloses en el present acord.
2. PUBLICAR l'anunci de la seva aprovació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya juntament amb el text íntegre de les Condicions d'utilització dels serveis ferroviaris d'FGC.
3. FACULTAR la presidenta del Consell d'Administració d'FGC per a realitzar les modificacions que siguin necessàries de les Condicions d'utilització dels serveis ferroviaris d'FGC com a conseqüència de la seva adaptació i actualització."

Barcelona, 7 d'abril de 2022

Marta Subirà i Roca

Presidenta del Consell d'Administració d'FGC

CONDICIONS D'UTILITZACIÓ DELS SERVEIS DE TRANSPORT FERROVIARI DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

- 1.- Per viatjar amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, FGC, cal adquirir i validar un bitllet adequat per al trajecte a fer abans de pujar al tren o d'accedir als recintes interiors, delimitats per les màquines validadores o la senyalització informativa, on s'indica que cal tenir el bitllet validat. També cal validar el bitllet en cas de transbordament.
- 2.- El bitllet s'ha de conservar fins que se surti de l'estació de destinació per exhibir-lo quan el sol·liciti el personal de l'empresa en qualsevol punt del desplaçament i per validar-lo a la sortida de les estacions que disposin de validadores de sortida.
- 3.- El bitllet no és vàlid si ha sofert alguna alteració o manipulació, o, quan escaigui, si no va acompanyat del carnet d'identificació o no correspon a les condicions específiques d'ús.
- 4.- El públic usuari té dret a utilitzar per fer els seus desplaçaments el bitllet que més li convingui —bitllet senzill, targeta multiviatge, abonament, etc.— i l'obligació d'informar-se, abans d'adquirir-lo, de les característiques de cada bitllet. L'al·legació de desconeixement no eximeix el viatger de la seva responsabilitat.

5.- Per tal d'adquirir els bitllets, el públic usuari d'FGC disposa de la informació adient sobre les zones del trajecte a les vitrines informatives, a les màquines expenedores de bitllets i a la web d'FGC.

6.- La validació d'un bitllet permet fer un desplaçament només en una direcció. Tot i no haver esgotat el temps, no és permès baixar del tren i tornar a pujar amb la mateixa validació per fer un recorregut en sentit contrari.

7.- El bitllet senzill adquirit a FGC només es pot fer servir a les línies d'FGC, és a dir, no permet el transbordament amb altres mitjans de transport (metro, Renfe, etc.).

8.- Els formats, les condicions i les tarifes dels bitllets integrats (que porten a l'anvers les sigles ATM) es planifiquen i aproven des de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), així com les condicions d'ús dels suports sense contacte de la T-mobilitat.

a) La utilització dels bitllets integrats ATM permet fer transbordaments sense penalització de viatges entre les diverses empreses adscrites al Sistema Tarifari Integrat. És obligatòria la validació del bitllet en cada transbordament entre les diferents empreses.

b) Es considera transbordament sense penalització quan la persona usuària que fa servir un bitllet integrat per desplaçar-se entre el punt d'origen i el de destinació necessita utilitzar diversos mitjans de transport adscrits al Sistema Tarifari Integrat (FGC+metro+bus, FGC+metro+Renfe, FGC+metro, etc.).

c) Es poden fer un màxim de tres transbordaments en un temps de fins a 1 hora i 15 minuts en trajectes d'una zona entre la primera i la darrera validació, temps que s'amplia 15 minuts per cada zona afegida al desplaçament. El màxim de zones integrades són sis.

d) S'entén com a suport sense contacte de la T-mobilitat, el suport físic PVC o el suport mòbil que les persones usuàries del sistema han de disposar per tal de poder carregar, recarregar, validar i emmagatzemar els títols de transport integrats de l'ATM. Són els títols que contenen els suports els que donen dret a viatjar.

e) Les condicions d'ús dels suports sense contacte de la T-mobilitat resultaran d'aplicació dins de l'àmbit del territori del sistema tarifari integrat de l'ATM de l'àrea de Barcelona.

9.- El bitllet, adquirit abans de fer-lo servir, serà vàlid fins que hi hagi un canvi de tarifes i, en qualsevol cas, fins a la data que es determini com a títol vàlid per viatjar. A partir d'aquest moment, FGC no el retornarà ni el bescanviarà.

10.- Per accedir als serveis de transport públic la persona usuària ha de disposar d'un bitllet adequat de conformitat amb les condicions aplicables en cada moment.

11.- Es considera que la persona usuària fa un ús indegut del servei en els casos següents:

a) El bitllet no s'ha validat abans de viatjar o accedir als recintes especificats en el punt 1 d'aquestes condicions d'utilització.

b) No disposa del bitllet o no el pot mostrar quan se l'hi demana.

c) El bitllet ha caducat, és a dir, quan s'utilitza fora del termini de validesa temporal establert en el contracte tipus o en les tarifes especials.

d) Es tracta d'un bitllet d'import reduït i el viatger no pot acreditar, amb el carnet corresponent, el dret d'obtenir-lo.

e) Es tracta d'un bitllet personalitzat que no és de titularitat seva.

f) El bitllet es fa servir fora de la zona tarifària corresponent.

CVE-DOGC-A-22109014-2022

g) Es viatja amb un títol de transport que no és vàlid per a les característiques específiques del desplaçament a fer o del viatger.

12.- L'ús indegut del servei del transport comporta que qualsevol intervenció de les diferents empreses operadores de transport públic integrades pugui suposar el bloqueig immediat d'un títol contingut en el suport, tant si es tracta d'un suport físic com un suport mòbil, sens perjudici de les responsabilitats legals que se'n puguin derivar i de la inhabilitació per a reedicions futures. Un títol pot ser bloquejat en la situació en què es viatja amb ell, si no és vàlid per a la persona usuària. No es considera vàlid un títol de transport personalitzat si no va acompanyat del DNI, o d'un altre document oficial identificador que acrediti que el títol correspon a la persona usuària, així com un títol de transport bonificat també requereixi l'acompanyament de la documentació oficial que acrediti a la persona usuària.

13.- Si la persona usuària porta un bitllet integrat correcte a les zones necessàries per al trajecte que fa, validat a l'inici del desplaçament però no validat en el transbordament, el personal d'FGC ha de requerir al viatger l'abonament d'un import equivalent al preu del bitllet senzill d'una zona tarifària. Si no vol fer efectiu aquest import, s'ha d'actuar com especifica l'apartat b) del punt 15 d'aquestes condicions, atès que la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària tipifica aquesta conducta com a falta lleu.

14.- En cas que la persona usuària porti un bitllet amb indicis d'haver estat manipulat o falsificat, li ha de ser retirat i se li ha de requerir la documentació per cursar la denúncia corresponent. Posteriorment, s'indicarà a la persona que abandoni el tren o les dependències.

15.- D'acord amb l'article 85 de la Llei 3/2015, d'11 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives, en modificació de l'article 52 de la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives sobre la percepció mínima aplicable en els diversos mitjans de transport, segons la redacció modificada per la Llei 26/2009, de 23 de desembre, i l'actualització per resolució TES/3013/2011, de 21 de desembre, es modifica la lletra a) de l'apartat 3 i s'afegeixen els apartats 8 i 9, que queden redactats com segueix:

«3. En cas que la persona 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 d'ella mateixa, s'han d'adoptar les mesures següents:

»a) El personal de l'empresa operadora ha de requerir a la persona usuària l'abonament d'una percepció mínima de 100 euros. A aquest efecte, 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, o en un termini de dos dies hàbils des de la seva emissió, l'import es redueix el 50%.»

«8. En cas que la percepció mínima hagi estat imposada a una persona per viatjar amb un títol de transport de tarifació social, un títol específic per a famílies nombroses o per a famílies monoparentals sense el carnet que acrediti el dret a obtenir-lo, si la persona aporta la corresponent documentació acreditativa en un termini de 48 hores la percepció mínima es deixa sense efecte.

»9. En cas que la percepció mínima hagi estat imposada a una persona menor d'edat, les empreses operadores de transport públic ho han de notificar formalment als seus tutors legals i han d'atorgar la possibilitat d'abonar-ne l'import amb la bonificació del 50% en un termini de 30 dies.

»Si l'usuari o usuària no efectua el pagament immediat de la percepció mínima, el personal de l'empresa operadora ha de sol·licitar que s'identifiqui per tal de gestionar-ne el cobrament. En cas que no s'efectuï 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.

»Si l'usuari o usuària es nega 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 l'identifiquin, sens perjudici de la facultat de requerir-li que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.

»En 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 si la persona es nega a identificar-se i, per tant, no es pot 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, el pugui retirar.»

16.- A totes les dependències hi ha un llibre d'objeccions a la percepció mínima a disposició del client. Si ho desitgeu, també es pot realitzar una objecció a través de la web <https://www.fgc.cat/atencio-al-client/reclamacions/>

a) El termini per emplenar un full d'objecció és de 30 dies, termini que estableix la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives per fer el pagament.

b) La generació de percepció mínima gaudeix de la mateixa condició que un bitllet extraordinari, per la qual cosa l'objecció que es faci a una percepció mínima no és un acte administratiu.

c) Exhaustit el termini establert sense pagar, la proposta d'obertura d'expedient administratiu s'ha de comunicar a la persona usuària i esdevé amb aquesta notificació un acte administratiu. Aquesta notificació ha d'informar de les condicions per fer una al·legació.

17.- La possessió d'un bitllet vàlid garanteix la prestació del transport, però no garanteix l'ocupació d'un seient dins el tren.

Si la persona usuària no troba un seient lliure, pot optar per anar dreta a les plataformes o als passadissos interiors dels cotxes, o bé retardar el seu viatge fins al pròxim tren en el qual trobi un seient lliure. En cap cas no pot anar asseguda a les plataformes.

18.- Els menors de 4 anys poden viatjar gratuïtament si no ocupen seient. A partir dels 4 anys cal pagar el bitllet sencer.

19.- L'ús dels trens escolars està dirigit únicament a escolars. La responsabilitat de permetre que els menors viatgin sols en tren recau en els pares/tutors del menor.

20.- No es pot viatjar amb animals, a excepció dels gossos pigall, els animals de seguretat de la mateixa empresa explotadora i els animals domèstics que s'admetin a les condicions.

Es poden portar animals domèstics gratuïtament sempre que l'ocupació dels trens no faci modificar aquesta condició i es compleixin les condicions que fixa el reglament. Els gossos han de dur morrió i han d'anar subjectats amb una corretja des del moment en què accedeixin a les dependències d'FGC. Els animals petits han de viatjar dins de cistells o gàbies, però en cap cas no poden ocupar un seient.

Els gossos considerats potencialment perillosos per la Llei 10/1999, de 30 de juliol, no poden ser conduïts en cap cas per menors de 16 anys, ni als trens ni a les estacions (DOGC núm. 2948, de 09/08/1999). D'acord amb el Decret 170/2002 i el Reial Decret 287/2002, la persona que els porti ha de dur la llicència i la certificació acreditativa d'inscripció en el Registre Municipal, la corretja ha de ser de menys de 2 metres i no es pot portar més d'un gos per persona.

21.- Les persones usuàries poden dur bicicletes i patinets elèctrics gratuïtament a tots els trens tots els dies. Segons l'ocupació del trens, el personal autoritzat d'FGC pot variar aquestes condicions. S'han de situar als espais destinats a tal efecte dins del tren i aquells patinets elèctrics que es puguin plegar, s'han de col·locar sota el seient.

22.- Els vehicles de mobilitat personal com bicicletes, patinets elèctrics, patins o similars només podran estacionar als espais habilitats per fer-ho.

23.- El passatge que viatgi amb equipatge ha de fer servir la safata portaequipatge per a paquets petits o per a un equipatge de mida autoritzada en cabines d'avió, i ha de deixar lliure els passadissos i les plataformes dels cotxes.

CVE-DOGC-A-22109014-2022

24.- En cap cas FGC no es pot fer responsable ni estar obligada per la publicitat que difonguin empreses alienes en els trens, les estacions, els bitllets o les màquines de venda automàtica.

25.- Cal respectar i, quan escaigui, cedir els seients reservats a persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius especificats a la senyalització.

26.- L'ús dels ascensors sempre serà preferent per a persones de mobilitat reduïda abans que els vehicles de mobilitat personal.

27.- Per utilitzar els ascensors que queden fora de servei abans dels últims trens, cal trucar al telèfon de reclamacions 900 90 15 15 o als punts d'ajuda.

28.- Davant d'una incidència en el servei ferroviari d'FGC amb un retard superior a 40 minuts, la persona usuària té dret a un títol de transport igual al trajecte efectuat que pot utilitzar fins al canvi de tarifes següent.

La petició del bescanvi la pot sol·licitar la persona usuària mitjançant una reclamació a qualsevol de les dependències d'FGC, via correu electrònic o canals telefònics, i acreditar el títol de transport utilitzat.

29.- FGC és un espai on es potencia la convivència. Per això, les persones usuàries han de mantenir un comportament cívic, correcte i respectuós amb la resta de passatgers i el personal d'FGC, i han d'atendre les indicacions del personal d'FGC, els indicadors dels cartells, els avisos dels trens i les estacions, i la megafonia. FGC és un espai lliure de fum.

Amb aquesta finalitat queda totalment PROHIBIT:

a) fumar als trens, els funiculars i a totes les instal·lacions d'FGC, tant obertes com tancades, d'acord amb la Llei 20/1985, de 25 de juliol, modificada per la Llei 10/1991, de 10 de maig, la Llei 28/2005, de 26 de desembre, i la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària;

b) circular amb vehicles de mobilitat personal com bicicletes, patinets elèctrics, patins o similars pels recintes interiors, els vestíbuls i les andanes;

c) lligar els vehicles de mobilitat personal en arbres, senyals, bancs i altres elements de mobiliari o en llocs reservats per a persones amb mobilitat reduïda.

d) utilitzar sense causa justificada els punts d'emergència i ajuda instal·lats al costat de les màquines expenedores de bitllets o les andanes, o fer-ne un mal ús;

e) entrar o sortir del tren després que hagi sonat el senyal acústic;

f) introduir objectes o materials que puguin ser perillosos o molestos per als usuaris;

g) fer servir sense una causa justificada els sistemes d'aturada d'emergència de les escales mecàniques i dels ascensors, i utilitzar aquests elements de manera indeguda;

h) viatjar en llocs diferents als destinats als usuaris o en condicions inadequades; entrar a les cabines de conducció o les instal·lacions reservades per a ús exclusiu del personal de l'empresa explotadora o de personal autoritzat; baixar a les vies o entrar als túnels;

i) impedir o forçar l'obertura o el tancament de les portes d'accés als trens o manipular-ne els mecanismes de funcionament previstos únicament per al personal de l'empresa, com ara forçar o impedir el funcionament dels estreps dels trens, etc.;

j) utilitzar sense una causa justificada els aparells d'alarma dels trens o impedir-ne l'ús legítim;

k) fer activitats o accions que puguin pertorbar el passatge, alterar l'ordre públic o pertorbar els serveis de la companyia explotadora; mantenir un comportament que impliqui perill per a la integritat física pròpia o per a la resta de passatgers, i fer accions que deteriorin o embrutin els trens o les instal·lacions, com ara embrutar amb restes de menjar o beguda, etc.;

CVE-DOGC-A-22109014-2022

- l) romandre a les instal·lacions fora de l'horari previst perquè les faci servir el passatge;
- m) manipular, destruir o deteriorar qualsevol element relacionat amb la circulació;
- n) manipular, destruir o deteriorar qualsevol obra o instal·lació fixa o mòbil o qualsevol element del servei;
- o) llançar o dipositar objectes a la via o als seus voltants;
- p) dur a terme qualsevol altra actuació que pugui comportar perill per a la seguretat del ferrocarril, el públic usuari, el personal o les instal·lacions;
- q) entrar a les vies fèrries o transitar-hi, llevat que es tingui una autorització atorgada expressament; les vies s'han de travessar pels llocs determinats a aquest efecte;
- r) fer servir sense justificació les rutes d'evacuació i/o sortides d'emergència o obstaculitzar-les;
- s) portar a terme activitats o accions que per naturalesa puguin pertorbar la resta del públic usuari o alterar l'ordre públic (posar el peu damunt dels seients, estirar-se en els seients correguts, anar sense sabates o treure-se-les, anar despullat o sense camisa, cantar, cridar de manera continuada, fer servir equips electrònics de so sense auriculars o amb auriculars però amb un volum tan alt que molesti la resta de passatge, etc.);
- t) distribuir propaganda, enganxar cartells, pidolar, organitzar rifes o jocs d'atzar, vendre o oferir béns o serveis, o fer qualsevol classe d'activitat artística als trens i les instal·lacions, sense l'autorització de l'empresa, com ara utilitzar instruments musicals, etc.;
- u) consumir begudes alcohòliques (excepte a establiments autoritzats) i substàncies tòxiques, en tot l'àmbit d'FGC.

L'incompliment d'aquestes prohibicions constitueix una infracció d'acord amb la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, que pot ser sancionada si es tipifica com a lleu amb una multa de fins a 6.000 euros; si és greu, fins a 30.000 euros; i, si és molt greu, fins a 300.000 euros.

30.- En els casos esmentats en aquestes condicions, la persona usuària té l'obligació d'identificar-se quan qualsevol agent d'FGC li ho requereixi, en virtut de l'article 38.3 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, atès que en els actes de servei i en els motivats per aquests tenen la consideració d'agents de l'autoritat en l'exercici de llurs funcions. També qualsevol agent d'FGC o vigilant de seguretat en la seva condició d'agent de l'autoritat s'ha d'identificar davant la persona usuària que així ho sol·liciti donant-li el seu número d'identificació.

31.- A totes les dependències hi ha un llibre de reclamacions a disposició del públic usuari.

Si ho desitgeu, també podeu fer arribar els vostres suggeriments o reclamacions a:

- Qualsevol agent d'atenció al client
- Web d'FGC www.fgc.cat
- Centre d'Atenció al Client, vestíbul de l'estació Pl. Catalunya, amb cita prèvia
- Centre d'Atenció al Client, vestíbul de l'estació Pl. Espanya, amb cita prèvia
- Telèfon 012
- Telèfon de reclamacions 900 901 515

(22.109.014)