

## FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

**ANUNCI**

*pel qual s'actualitzen les condicions d'utilització aplicables a la xarxa ferroviària de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i es disposa la publicació del seu text íntegre.*

## Condicions d'utilització.

1. Per viatjar amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, FGC, cal adquirir i validar un bitllet adequat per al trajecte a realitzar, 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 caldrà validar el bitllet en cas de transbordament.

2. El bitllet s'haurà de conservar fins a la sortida de l'estació de destí per tal d'exhibir-lo quan sigui sol·licitat per un empleat de l'empresa en qualsevol punt del desplaçament i per tal de validar-lo a la sortida de les estacions que disposin de validadores de sortida.

3. El bitllet no serà vàlid si ha sofert alguna alteració i manipulació o si, quan s'escaigui, no va acompanyat del carnet d'identificació o no correspon a les condicions específiques d'ús.

4. El viatger té el dret d'utilitzar per als seus desplaçaments el bitllet que més li convingui: bitllet senzill, targeta multiviatge, abonament... i l'obligació d'informar-se, abans d'adquirir-lo, de les característiques pròpies de cada bitllet. L'al·legació de desconeixement no eximeix el viatger de la seva responsabilitat.

5. Per tal d'adquirir els bitllets, els viatgers d'FGC disposen de la informació adient sobre les zones del trajecte a realitzar a les vitrines informatives, a les màquines expenedores de bitllets.

6. La validació d'un bitllet permet realitzar 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 realitzar un recorregut en direcció contrària.

7. El bitllet senzill adquirit a FGC només es pot utilitzar a les línies d'FGC, és a dir, no permet el transbordament amb d'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).

a) La utilització dels bitllets integrats ATM, permet realitzar transbordaments sense penalització de viatges entre les diferents 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 el viatger, utilitzant un bitllet integrat, per desplaçar-se entre el punt d'origen i el de destinació necessiti utilitzar diferents mitjans de transport adscrits al Sistema Tarifari Integrat (FGC+Metro+Bus, FGC+Metro+Renfe, FGC+Metro, etc.).

c) Es podrà realitzar 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, ampliant-se en 15 minuts per cada zona afegida al desplaçament. El màxim de zones integrades són sis.

9. Els bitllets, adquirits amb anterioritat a la seva utilització, seran vàlids fins que hi hagi un canvi de tarifes, i en qualsevol cas fins a la data que es determini com títol vàlid per a viatjar. A partir d'aquell moment, FGC, podrà determinar, si ho creu convenient el procediment per a bescanviar-los.

10. Per accedir als serveis de transport públic el viatger ha de disposar d'un bitllet adequat de conformitat amb les condicions aplicables en cada moment. En no complir aquesta condició (Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives modificada per Llei 26/2009 de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives) haurà de fer efectiva la quantitat de 100 euros, tal com estableix la Llei 26/2009, del 23 de desembre de mesures fiscals, financeres i administratives en el seu article 52, actualitzat per la Resolució TES/3013/2011, de 21 de desembre.

11. Es considera que el viatger fa un ús indegut del servei quan :

- a) El bitllet no s'hagi validat abans de viatjar o accedir als recintes especificats en el punt 1 d'aquestes condicions d'utilització.
- b) No disposi del bitllet o no el pugui mostrar quan se li demani.
- c) El bitllet hagi caducat, és a dir, quan s'utilitzi fora del termini de validesa temporal establert en el contracte tipus o en les tarifes especials.
- d) Es tracti d'un bitllet d'import reduït i el viatger no pugui acreditar, amb el carnet corresponent, el dret d'obtenir-lo.
- e) Es tracti d'un bitllet personalitzat que no sigui de la seva titularitat.
- f) El bitllet s'utilitzi fora de la zona tarifària corresponent.
- g) Es viatgi amb un títol de transport que no sigui vàlid per a les característiques específiques del desplaçament a realitzar o del viatger.

12. Cas que el viatger porti un bitllet integrat correcte en les zones necessàries per al trajecte que realitza, validat a l'inici del desplaçament però no validat en el transbordament, el personal d'FGC requerirà al viatger l'abonament d'un import equivalent al preu del bitllet senzill d'una zona tarifària. Cas de no voler fer efectiu aquest import s'actuarà com s'especifica a l'apartat b) del punt 14 d'aquestes condicions, atès que la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, considera aquesta conducta com a falta lleu.

13. En cas que el viatger porti un bitllet amb indicis d'haver estat manipulat o falsificat aquest li serà retirat i se li requerirà la documentació per a cursar la denúncia corresponent. Posteriorment s'indicarà a la persona que abandoni el tren o les dependències.

14. Segons l'article 52, en els seus punts 3 i 4, de la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives que modifica l'article 52 de la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, i actualitzat mitjançant Resolució TES/3013/2011, en el seu redactat íntegre :

“3. 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 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, 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 efectuï 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 el 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.

“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 l'identifi-

quin, sens perjudici de la facultat de requerir-li que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.

“4. 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.”

15. A totes les dependències hi ha un llibre d'objeccions a la percepció mínima a disposició del client.

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

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

c) Exhaurit el termini establert, sense pagar, la proposta d'obertura d'expedient administratiu és comunicada a l'usuari, i esdevindrà amb aquesta notificació un acte administratiu. Aquesta notificació informarà de les condicions per realitzar una al·legació.

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

El viatger que no trobi seient lliure podrà optar per anar dret a les plataformes o passadissos interiors dels cotxes o bé retardar el seu viatge fins al pròxim tren en el qual trobi seient lliure. En cap cas no podrà anar assegut a les plataformes.

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

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

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

Els gossos considerats potencialment perillosos per la Llei 10/1999, de 30 de juliol, no podran ser conduïts en cap cas per menors de 16 anys, ni als trens ni a les estacions (DOGC núm. 2948, de 9.8.1999). D'acord amb el Decret 170/2002 i el Reial decret 287/2002, la persona que els porti haurà de dur la llicència i la certificació acreditativa d'inscripció en el Registre Municipal, la corretja haurà de ser de menys de 2 metres i no es podrà portar més d'un gos per persona.

19. Els clients poden portar bicicletes, gratuïtament a tots els trens tots els dies. Segons l'ocupació del tren, aquestes condicions poden ser variades per part del personal autoritzat d'FGC.

20. Els usuaris que viatgin amb equipatge, hauran d'utilitzar la safata portaequipatge per embalums petits o per equipatge de mida autoritzada en cabines d'avió, deixant lliure els passadissos i plataformes dels cotxes

21. En cap cas FGC no es farà responsable ni estarà obligada per la publicitat que difonguin empreses alienes en els trens, estacions, bitllets o màquines de venda automàtica.

22. Es respectaran, i quan s'escaigui, se cediran els seients reservats per a persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius especificats en la senyalització.

23. Per utilitzar els ascensors que queden fora de servei abans dels últims trens es trucarà al telèfon d'informació 93 205 15 15 o als punts d'ajuda.

24. FGC és un espai on es potencia la convivència. Per això, els viatgers mantindran un comportament cívic, correcte i respectuós amb la resta d'usuaris i empleats d'FGC i atendran les indicacions dels empleats, indicadors dels cartells, avisos dels trens i estacions i megafonia. FGC és un espai lliure de fum.

A tal efecte queda totalment PROHIBIT:

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

b) Circular amb bicicletes, patins o similars pels recintes interiors, vestíbuls i andanes.

c) 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.

d) No es pot entrar o sortir del tren, després que hagi sonat el senyal acústic

e) Introduir objectes o materials que puguin ésser perillosos o molestos per als usuaris

f) Utilitzar sense causa justificada els sistemes d'aturada d'emergència de les escales mecàniques i dels ascensors i utilitzar aquests elements de manera indeguda.

g) Viatjar en llocs diferents als destinats als usuaris o en condicions inadequades. Entrar a les cabines de conducció o instal·lacions reservades per a ús exclusiu dels empleats de l'empresa explotadora o personal autoritzat. Baixar a les vies o entrar en els túnels.

h) 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, tals com forçar o impedir el funcionament dels estreps dels trens, etc.

i) Utilitzar sense causa justificada els aparells d'alarma dels trens o impedir-ne l'ús legítim.

j) Fer activitats o accions que puguin pertorbar els usuaris, alterar l'ordre públic o pertorbar els serveis de la companyia explotadora. Mantenir un comportament que impliqui perill per a la pròpia integritat física o per a dels altres usuaris i fer accions que deteriorin o embrutin els trens o les instal·lacions tals com embrutar amb restes de menjar o beguda, etc.

k) Romandre a les instal·lacions fora de l'horari previst per a ésser utilitzades pels usuaris.

l) Manipular, destruir o deteriorar qualsevol element relacionat amb la circulació.

m) Manipular, destruir o deteriorar qualsevol obra o instal·lació fixa o mòbil o qualsevol element del servei.

n) Llançar o dipositar objectes a la via o els seus voltants.

o) Executar qualsevol altra actuació que pugui comportar perill per a la seguretat del ferrocarril, usuaris, empleats i instal·lacions.

p) Entrar en les vies fèrries o transitar-hi, llevat que es tingui una autorització atorgada expressament. Les vies s'han de travessar pels llocs determinats a l'efecte.

q) Utilitzar sense justificació les rutes d'evacuació i/o sortides d'emergència o obstaculitzar-les.

r) Portar a terme activitats o accions que per llur naturalesa, puguin pertorbar els altres usuaris o alterar l'ordre públic (posar el peu damunt dels seients, estirar-se en els seients correguts, anar sense sabates o treure-les, anar despullat o sense camisa, cantar, cridar de forma continuada, utilitzar equips electrònics de so sense casc o inclòs amb casc amb volum tan alt que molesti als altres passatgers, etc..)

s) Distribuir propaganda, enganxar cartells, pidolar, organitzar rifes o jocs d'atzar, vendre o oferir béns o serveis o fer qualsevol classe d'activitat artística en els trens i les instal·lacions, sense l'autorització de l'empresa, tals com utilitzar instruments musicals, etc.

t) És prohibit el consum de begudes alcohòliques ( excepte en 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 si es tipifica com a lleu pot ser sancionada amb una multa de fins a 6.000 euros, greu fins a 30.000 euros i molt greu fins a 300.000 euros.

25. En els casos anteriorment esmentats en aquestes condicions, el viatger té l'obligació d'identificar-se quan sigui requerit, per un agent d'FGC, 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 els agents d'FGC o Vigilants de Seguretat en la seva condició d'Agents de l'Autoritat, s'identificaran davant el client que així ho sol·liciti donant el seu número d'identificació

26. A totes les dependències hi ha un llibre de reclamacions a la disposició dels clients.

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

Centre d'Atenció al Client  
Vestíbul estació Pl. Catalunya  
08002 Barcelona  
Tel. 93 205 15 15 o 900 90 15 15  
atencioalclient@fgc.cat  
A/e rrpp@fgc.cat  
Centre d'Atenció al Client  
Vestíbul estació Pl. Espanya  
08014 Barcelona  
Tel. 93 205 15 15 o 900 90 15 15  
atencioalclient@fgc.cat  
A/e: rrpp@fgc.cat

Barcelona, 3 de juliol de 2012

LLUÍS HUGUET I VIÑALLONGA  
Director de Serveis Corporatius  
PG-316437 (12.185.140)