

**Reglament de viatgers de
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA**

ANUNCI

Pel qual es fan públiques les condicions i regles generals d'utilització del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

Es fa públic per al coneixement general que el conseller de Política Territorial i Obres Públiques ha resolt autoritzar les Condicions i Regles Generals d'Utilització del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA que s'adjunten con un document annex.

Barcelona, 30 de novembre de 2010
MANEL VILLANTE I LLAURADÓ
Director general del Transport Terrestre

Índex

Annex

Capítol I - Objecte i àmbit d'aplicació

- Article 1 - Objecte
- Article 2 - Marc Normatiu

Capítol II - Accés i utilització de les instal·lacions

- Article 3 – Accessos exteriors de les instal·lacions
- Article 4 - Recintes interiors de les instal·lacions
- Article 5 - Accés a d'altres instal·lacions
- Article 6 - Accés i sortida de les persones usuàries dels trens

Capítol III - Títol de transport

- Article 7 – Competència i modalitats de títols de transport
- Article 8 - Obligatorietat del títol de transport
- Article 9 – Regles de conservació del títol de transport
- Article 10- Ús indegut del servei i mesures aplicables

Capítol IV - Drets i deures de les persones usuàries

- Article 11 – Drets de les persones usuàries
- Article 12 – Prohibicions i obligacions per les persones usuàries
- Article 13 – Infraccions i sancions
- Article 14 – Funció inspectora i procediment sancionador
- Article 15 - Prescripció
- Article 16 – Publicitat
- Article 17- Fulls de reclamacions

Annex

Annex

Condicions i regles generals d'utilització del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

Introducció

El servei que presta Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, popularment conegut com el METRO, és un mitjà de transport públic essencial per a la mobilitat urbana a l'àrea metropolitana de Barcelona, de la que es constitueix en un dels protagonistes indiscutibles, ateses les específiques característiques que l'identifiquen i el singularitzen respecte a d'altres modes de transport.

Així per exemple, cal destacar-ne l'avantatge que suposa la seva independència en relació amb el transport de superfície, la qual cosa permet uns desplaçaments ràpids.

Ara bé, per aconseguir aquest objectiu és necessari disposar d'una complexa estructura de túnels, vies, passadissos, andanes i instal·lacions fixes de tota mena com ara escales d'obra i mecàniques i ascensors, així com també xarxes de comunicacions i d'energia i, evidentment, trens.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA gestiona tots aquests elements amb la finalitat de posar a disposició del prop d'un milió d'usuaris que cada dia circulen per la xarxa del METRO, un mode de transport subterrani el més eficaç possible i que, juntament amb els imprescindibles recursos humans que ho possibiliten, té una contínua vocació de millora i modernització, amb el compromís que els ciutadans disposin d'un METRO ràpid, segur, net, accessible i eficient.

Això fa del METRO una explotació peculiar, amb uns elements que la identifiquen i la singularitzen molt especialment, com poden ser, a tall d'exemple, el seu caràcter subterrani, la qual cosa imposa unes vies d'accés o deambulació complexes i, de vegades, dificultoses per als usuaris; la particular estructura de les andanes, zones molt concorregudes i a l'hora crítiques per l'existència del fossat pel qual circulen els trens; i també la creixent automatització d'elements i funcions que la tecnologia imposa.

Tot plegat fa que la seguretat del METRO sigui un dels principals propòsits i objectius, amb la finalitat d'assolir, amb les màximes garanties, l'obligació que es deriva de la relació convencional que s'estableix amb el viatger, en el sentit de la seva indemnitat mentre fa ús del servei de transport i de les instal·lacions del METRO.

I això és així, perquè no es pot obviar que la prestació del servei de METRO, per la seva pròpia naturalesa, pot ser una activitat generadora de riscos que obliguen a prendre mesures de caràcter preventiu per a pal·liar aquests eventuais riscos o, en qualsevol cas, minimitzar-los.

Per tant, i com no pot ser d'altra manera, correspon a METRO oferir als usuaris la prestació d'un servei en condicions de seguretat, tant amb els seus propis mitjans com a través de la contractació de serveis externs, la qual cosa no obsta, i és legítim esperar-ho, a que per part dels usuaris se'n faci un ús responsable, en el sentit de la plena consciència de la singularitat i la naturalesa del servei i les instal·lacions del METRO.

Així doncs, també és d'esperar dels usuaris una conducta i un ús adequats a allò que és el METRO i a allò que suposa el servei que presta i que és compartit, com s'ha dit, per un milió de viatgers diaris, la qual cosa imposa un respecte envers els altres i envers unes instal·lacions compartides per tots.

Cal destacar l'especial consideració que mereixen les persones grans, les persones amb dificultats de mobilitat per qualsevol motiu o els nens, especialment si viatgen sols, envers les quals cal que tots plegats, cadascú des de la seva responsabilitat, hi tinguem especial atenció, ateses les circumstàncies expressades respecte de la naturalesa i particularitats del METRO i les dificultats i contingències que en resulten.

Amb aquestes Condicions i Regles Generals d'Utilització es pretén desenvolupar, més particularment, les disposicions de la llei ferroviària, bo i establint els drets i deures que, tant per a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA com pels seus clients, imposa l'ús del METRO i així es defineix l'objecte i l'àmbit d'aplicació, l'accés i la utilització de les instal·lacions, tot allò que fa referència als títols de transport i els drets i deures dels usuaris.

Capítol I - Objecte i àmbit d'aplicació

Article 1.- Objecte

1.1 L'objecte d'aquestes Condicions i Regles Generals d'Utilització és establir les condicions generals d'utilització per part del públic usuari dels serveis que presta Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

Article 2.- Marc Normatiu

1.2 Aquestes Condicions i Regles 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 mesures fiscals i administratives, modificada per la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives.

Capítol II - Accés i utilització de les instal·lacions

Article 3.- Accessos exteriors de les instal·lacions

3.1 S'entén per accessos exteriors totes aquelles zones de les estacions situades abans de la línia de peatge de títols de transport. En els passadissos d'enllaç amb dependències d'altres operadors o en zones compartides amb aquests, l'inici de les instal·lacions de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, estarà degudament senyalitzat.

3.2 Caldrà circular-hi sense córrer ni ocasionar cap molèstia a la resta d'usuaris, bo i respectant les disposicions d'aquestes Condicions i Regles Generals d'Utilització.

Article 4.- Recintes interiors de les instal·lacions

4.1 L'accés al recinte interior resta limitat al personal de l'empresa prestatària del servei de transport i als usuaris portadors del corresponent títol de transport.

A aquests efectes, el recinte interior està constituït pels passadissos, les andanes i els vestíbuls, entesos aquests com aquelles zones situades entre les línies de validació de títols de transport i els esmentats passadissos, andanes i escales interiors.

4.2 Les persones usuàries proveïdes del corresponent títol de transport han de circular pel recinte interior, sense córrer i procurant no ocasionar cap molèstia a la resta d'usuaris.

4.3 En els desplaçaments per les escales fixes les persones usuàries han de procurar baixar tot utilitzant el passamà i facilitar, en qualsevol cas, l'accés a aquelles persones que per raons físiques ho necessitin. A les escales mecàniques les persones usuàries han de procurar de situar-se a la dreta, fora que viatgin amb algun nen, a l'efecte de deixar el pas lliure a la seva esquerra. Així mateix, a les escales mecàniques i per raons de seguretat, els cotxets de nens s'han de portar plegats.

4.4 Les persones usuàries només han de prémer el botó de parada de les escales mecàniques en supòsits d'emergència. Donat cas que les escales mecàniquess'aturin, les persones usuàries no han de tractar d'engegar-les novament, sinó que han d'avisar el personal de la companyia prestatària del servei.

4.5 Les estacions poden estar dotades d'ascensors, que podran ser dos tipus:

a) Els de gran capacitat, d'ús general, en servei a aquelles estacions que, per les especials característiques de la infraestructura, requereixen d'aquests elements com a mitjà prioritari d'accés.

b) Els ascensors de poca capacitat, que seran utilitzats preferentment per les persones grans, amb mobilitat reduïda o amb cotxets per a nens. Els nens han d'anar necessàriament acompanyats.

4.6 Mentre estiguin a les andanes, les persones usuàries no han de trepitjar la franja de seguretat de la vorera i s'han d'abstenir d'abocar-se a la via i de caminar a tocar del fossat. Quan els trens circulin s'han d'apartar prudentment.

4.7 Els vestíbuls, andanes i ascensors disposen d'aparells intercomunicadors que permeten contactar amb el Centre de Control de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

4.8 Per raons de seguretat, es recomana que els nens viatgin acompanyats. En cas que, a criteri del personal de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, se n'apreciés alguna situació de risc, desorientació o desemparament, s'ha de posar en coneixement de la Guàrdia Urbana o dels Mossos d'Esquadra per tal que intervinguin a l'efecte.

Article 5.- Accés a d'altres instal·lacions

L'accés a altres instal·lacions del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, com és el cas dels túnels, les cotxeres, els tallers, les subcentrals elèctriques, els magatzems i d'altres, està restringit i limitat exclusivament a les persones que disposin d'un permís especial.

Article 6.- Accés i sortida de les persones usuàries dels trens

L'accés i la sortida de les persones usuàries dels trens amb els quals es presta el servei, s'ha de dur a terme respectant les indicacions següents:

- a) L'entrada i la sortida d'usuaris dels trens s'ha de fer sense precipitació però amb la màxima rapidesa.
- b) No s'ha d'entrar als trens fins que els que surtin ho hagin fet. Així, les persones que estiguin a les andanes han de facilitar la sortida de les que estiguin dins dels trens i han de situar-se a banda i banda de les portes, bo i deixant espai lliure suficient davant d'aquestes.
- c) Després que soni el senyal acústic que anuncia el tancament de les portes no es pot sortir ni entrar als trens.
- d) En el supòsit que es produeixi qualsevol incident en pujar o baixar del tren, les persones usuàries poden accionar l'aparell d'alarma i comunicar-ho al conductor o personal de l'empresa.
- e) Un cop s'hagi accedit a l'interior del tren, s'han d'ocupar els seients desocupats, si n'hi ha, respectant en tot cas els seients que estiguin reservats a les persones amb mobilitat reduïda o a d'altres col·lectius específics d'usuaris, en els termes que determini l'empresa prestatària dels serveis. En cas de viatjar dretes, les persones usuàries han de fer ús dels agafadors.
- f) Si s'efectua l'accés als trens amb cotxets de nens, s'ha de procurar que aquests estiguin plegats.

Capítol III - Títol de transport

Article 7.- Competència i modalitats de títols de transport

7.1 La determinació dels títols de viatge que conformen el sistema tarifari integrat, les seves característiques així com l'aprovació del corresponent preu, tant pel que fa als títols integrats com al bitllet senzill, correspon a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).

7.2 Tindran la consideració de títol de transport tant el bitllet senzill, les diverses modalitats de targetes multiviatge o els abonaments adquirits per les persones usuàries mitjançant la satisfacció del preu corresponent, així com els passis atorgats a diversos col·lectius, com ara la gent gran o persones amb mobilitat reduïda.

7.3. Les persones usuàries disposen de tota la informació adient sobre les modalitats i característiques, condicions d'ús i tarifes dels títols de transport, a totes les estacions de la xarxa, als Centres TMB d'atenció al ciutadà i a la pàgina web de TMB (www.tmb.cat).

7.4. D'acord amb les condicions del Sistema Tarifari Integrat (STI), els títols de transport integrats permeten fer transbordament, sense penalització de viatges, entre els diversos operadors d'aquest STI, essent obligatòria la validació del títol a cada transbordament.

Es podrà fer un màxim de tres transbordaments en el termini d'1 hora i 15 minuts en trajectes d'una zona, que s'ampliarà en 15 minuts per cada zona afegida.

7.5. Els títols seran vàlids fins que hi hagi un canvi de tarifes, sense perjudici del període addicional que determini l'ATM. Els adquirits abans de l'esmentat canvi podran ser bescanviats en els terminis i condicions que estableixi l'ATM.

Article 8.- Obligatorietat del títol de transport

8.1. Per a la utilització del servei de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, les persones usuàries han de disposar del corresponent títol de transport, que han de validar abans de viatjar o en fer transbordament, i sense la qual no tindrà cap validesa. Quan s'escaigui, han d'anar acompanyats, necessàriament, de l'oportuna acreditació o carnet identificador. Resten exempts de disposar de títol del transport els nens menors de quatre anys.

8.2. Una validació del títol de transport donarà dret a fer un viatge només en una direcció i, en qualsevol cas, a romandre a les instal·lacions fins a un màxim de dues hores a partir de l'esmentada validació. Transcorregut aquest temps, els tenedors d'aquests títols seran considerats, a tots els efectes, usuaris sense títol de transport vàlid.

8.3. Dos o més usuaris podran viatjar amb un sol títol multiviatge quan aquest no sigui personal i sempre que s'hi hagi efectuat el nombre de cancel·lacions o de validacions equivalents al d'usuaris i aquests segueixin el mateix trajecte i surtin pel mateix vestíbul.

8.4. Les persones usuàries han de conservar el seu títol de transport mentre siguin a l'interior dels trens i de les instal·lacions del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i han d'exhibir-lo o posar-lo a disposició, junt amb la documentació identificativa que s'escaigui, quan els empleats d'aquesta empresa o el personal contractat a l'efecte els el sol·liciti.

Article 9.- Regles de conservació dels títols de transport

9.1. Les persones usuàries hauran de preservar els títols de transport en bon estat de conservació mentre duri la seva validesa.

9.2. Els títols de transport que hagin estat malmesos no donaran dret a cap tipus de devolució o reclamació. Aquesta circumstància es farà constar en tots els bitllets o títols multiviatge que hagin de ser adquirits per les persones usuàries.

9.3. Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, ha de bescanviar aquells títols de transport adquirits per les persones usuàries que no puguin ser degudament utilitzats per causes que no resultin imputables a l'incompliment, per part d'aquestes, de l'obligació de no malmetre el títol de transport. En aquests supòsits de bescanvi, l'empresa ha de facilitar a les persones usuàries un nou títol que els permeti fer el mateix nombre de viatges que els restin, amb les mateixes condicions d'ús i dins el termini de vigència. La petició de bescanvi s'haurà de fer als llocs o dependències que es determinin.

9.4. En el moment de l'adquisició del títol de transport, les persones usuàries han de comprovar si el títol i el preu es corresponen amb el sol·licitat. Si l'usuari o usuària considera que ha hagut una errada en el preu o en el canvi retornat, ha de posar-ho en coneixença del personal que hi hagi a l'estació, al Centre de Control a través dels intercomunicadors, així com també als Centres TMB d'atenció al ciutadà, que ha de dur a terme les actuacions pertinents per a l'aclariment de la incidència i ha d'actuar d'acord amb el resultat obtingut.

9.5. Els viatgers o viatgeres que adquireixin un títol de transport després de ser informats de l'existència d'alguna suspensió o incidència en el servei, no tenen dret a bescanvi dels seus títols de transport per aquestes circumstàncies.

9.6. En cap cas, l'empresa explotadora ha de respondre ni està obligada en virtut de la publicitat que pugui dur incorporat el títol de transport, la qual ha de respectar, en tot cas, les Regles vigents en matèria de publicitat.

Article 10.- Ús indegut del servei i mesures aplicables

10.1. D'acord amb el que disposa la Llei 7/2004, de 16 de juliol, modificada per la Llei 26/2009, de 23 de desembre, es considera que una persona usuària fa un ús indegut del servei de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA quan es troba en algun dels supòsits següents:

- a) Viatja sense bitllet o amb un títol de transport no validat.
- b) Viatja 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) Viatja 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.

10.2. Així mateix d'acord amb els articles 3 i 4 de la Llei 7/2004, modificada per la Llei 26/2009, 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. 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 efectui 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'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 l'identifiquin, 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.

10.3. 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.

10.4. En el cas que s'utilitzi un bitllet o un títol de transport que presenti indicis d'haver estat manipulats o falsificats, 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.

Capítol IV - Drets i deures de les persones usuàries

Article 11.- Drets de les persones usuàries

Són drets de les persones usuàries:

- a) Ser informats de les característiques de prestació i del funcionament dels serveis de transport, de les incidències i dels diversos títols de transport que poden escollir atenent les tarifes vigents i les condicions d'utilització establertes.
- b) Ser transportats amb un títol de transport vàlid amb els objectes i paquets que portin, sempre que no suposin molèsties o un perill per als altres usuaris.
- c) En cas d'incidència o suspensió del servei, renunciar a seguir el viatge i obtenir un bitllet de bescanvi per viatjar quan ho desitgin dins el termini de vigència del títol. Els títols que permetin un nombre il·limitat de viatges o la lliure circulació, no donen dret a cap devolució.
- d) Ser tractats correctament pels empleats de l'empresa explotadora del servei i ser atesos en les peticions d'ajuda i d'informació que sol·licitin d'aquells.
- e) Formular les reclamacions que estimin convenientes en relació amb la prestació del servei, la qual cosa es podrà fer en els fulls de reclamacions que estaran a la seva disposició a totes les estacions i als Centres TMB d'atenció al ciutadà. El termini màxim per interposar la reclamació és d'un mes a comptar des del moment en què es produeix el fet que la va motivar.
- f) Rebre contestació de l'empresa prestatària dels serveis en un termini màxim de dos mesos des de les seves reclamacions i queixes.
- g) Les persones usuàries amb mobilitat reduïda, la gent d'edat avançada, les dones embarassades i d'altres col·lectius que pugui determinar l'empresa explotadora, han de disposar de seients d'ús preferent, que han d'estar degudament senyalitzats.
- h) Anar acompanyats de gossos pigall o d'assistència.
- i) Transportar accessoris com ara bicicletes, cotxets i cadires per a nens, etc., en les condicions que determini Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, de forma gratuïta, sempre que no suposin molèsties per a la resta de viatgers, circumstància que haurà de ser apreciada pel personal de l'empresa prestatària del servei.

Article 12.- Prohibicions i obligacions per les persones usuàries

12.1. Les persones usuàries estan subjectes a les obligacions i prohibicions que estableix la Llei 4/2006, ferroviària, de 31 de març (DOGC n° 4611 de 10.4.2006) i la seva contravenció donarà lloc a les infraccions que s'hi tipifiquen. (Vegeu Annex en què s'extracten els articles 64.- Infraccions greus i 65.- Infraccions lleus, de la Llei esmentada).

12.2. Així mateix està prohibit fumar als trens i a l'interior de totes les instal·lacions que integren la xarxa de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, d'acord amb les disposicions de la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries davant el tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat del tabac, i la Llei 20/1985, de 25 de juliol, de prevenció i assistència en matèria de substàncies que poden generar dependència.

12.3. Ateses les característiques de la xarxa de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA i tota vegada que pot pertorbar les persones usuàries, amb caràcter general queda prohibit viatjar amb animals, amb excepció dels gossos pigall, d'assistència o els de seguretat de la mateixa empresa explotadora, i també d'aquells animals domèstics que puguin ser transportats en receptacles convenientment preparats. No obstant això i mitjançant disposició particular, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA podrà autoritzar a viatjar amb gossos, en les circumstàncies i condicions que s'estableixin a l'efecte i sempre que no suposin molèsties per a la resta de viatgers, circumstància que haurà de ser apreciada pel personal de l'empresa prestatària del servei.

12.4. Atès també el caràcter d'espai públic i les característiques de les instal·lacions de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, així com l'afluència d'usuaris, queda prohibit el consum de begudes alcohòliques quan pugui causar molèsties, especialment quan el consum es faci en grup, en presència de menors, deteriori la tranquil·litat de l'entorn o provoqui situacions de risc.

12.5. Per la mateixa raó, resta prohibit circular sobre patins, monopatins, elements similars o bicicletes dins les instal·lacions. Les bicicletes poden ser transportades a mà i en les condicions que estableixi l'empresa explotadora. Aquelles que siguin trobades a les instal·lacions, fora dels llocs que eventualment es puguin habilitar a aquest efecte, podran ser retirades pel personal de l'empresa explotadora, encara que estiguin immobilitzades i subjectes a un element fix de la pròpia estació.

Article 13.- Infraccions i sancions

L'incompliment per part de les persones usuàries de les prohibicions i obligacions que preveuen la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària i aquestes Condicions i Regles Generals d'Utilització, constituïran infraccions que podran ser sancionades amb una multa de conformitat i en les quanties que estableix l'article 66 de la referida Llei i les Regles que la desenvolupin.

L'incompliment per part de les persones usuàries de la prohibició prevista a la Regla 12.2 constituirà una infracció que podrà ser sancionada amb una multa de conformitat i en les quanties que estableixen la Llei 28/2005 i la Llei 20/1985 i les normes que les desenvolupin.

Article 14.- Funció inspectora i procediment sancionador

14.1. D'acord amb el que disposa l'article 38 de la Llei 4/2006, els empleats del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, i el personal contractat en els termes d'aquesta disposició, 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 les de vigilància immediata de l'observança, per les persones usuàries i per tercers en general, de les regles que estableixen les lleis i reglaments.

14.2. Els empleats han d'exercir les funcions inspectores corresponents i han de donar compte de les infraccions detectades als òrgans administratius competents, bo i podent sol·licitar, en l'exercici d'aquestes funcions, el suport necessari dels cossos i forces de seguretat.

14.3. Aquests empleats tenen la consideració d'agents de l'autoritat als efectes de l'exigència, si s'escau, de la responsabilitat corresponent als qui ofereixin resistència o cometin atemptats o desacatament, d'obra o de paraula, contra ells.

Article 15.- Prescripció

Les infraccions i les sancions prescriuen de conformitat i en els terminis que preveu l'article 71 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària.

Article 16.- Publicitat

Un extracte d'aquestes condicions i regles s'ha de col·locar en els vestíbuls i les andanes, en lloc visible per les persones usuàries. El text complet així com el de les disposicions que s'hi esmenten es poden consultar al web de TMB (www.tmb.cat).

Article 17.- Fulls de reclamacions

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, té fulls de reclamacions a les estacions i als Centres TMB d'atenció al ciutadà, a disposició de les persones usuàries, les quals també les podran formular amb els mitjans que l'empresa posi a la seva disposició a través del web de TMB (ww.tmb.cat).

Annex

Llei 4/2006, de 31 de març

Article 64. -Infraccions greus

Són infraccions greus:

- m) Deteriorar qualsevol element de la infraestructura ferroviària directament relacionat amb l'ordenació, l'orientació i la seguretat de la circulació o modificar-ne intencionadament les característiques o la situació, si aquests comportaments no són una infracció molt greu.
- n) Destruir, deteriorar, alterar o modificar qualsevol obra o instal·lació de la via fèrria, dels seus elements funcionals o, en general, de qualsevol element del servei, si aquests comportaments no són una infracció molt greu.
- o) Llançar o dipositar objectes en qualsevol punt de la via, els seus voltants o les instal·lacions annexes, o al pas dels trens, i, en general, fer qualsevol acte que pugui comportar un perill greu per a la seguretat del transport, de les persones usuàries, dels mitjans o de les instal·lacions de tota mena..
- q) Utilitzar sense causa justificada els aparells d'aturada d'emergència de les escales mecàniques i dels ascensors, i també utilitzar de manera indeguda aquests elements, si aquesta mala utilització comporta perill per a les persones..
- s) Fer accions que comportin perill per als usuaris o el deteriorament o l'embrutiment dels vehicles o les estacions.
- v) Baixar a les vies, entrar en els túnels o creuar la via fèrria o la plataforma del tramvia per fora dels llocs expressament habilitats per a fer-ho.
- w) Utilitzar sense causa justificada les rutes d'evacuació i les sortides d'emergència o obstaculitzar-les de manera que se n'alteri la funcionalitat.
- x) Cometre una infracció tipificada per l'article 65, si l'infractor o infractora ja ha estat sancionat, durant els dotze mesos anteriors, per una altra infracció lleu per mitjà d'una resolució administrativa ferma.

Article 65.- Infraccions lleus

Són infraccions lleus:

- 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 de la persona usuària.
- c) Viatjar amb un títol de transport integrat validat a l'inici del desplaçament però no validat en el transbordament.
- d) Viatjar utilitzant un bitllet o un títol de transport manipulats o falsificats si el fet no és una infracció penal.
- e) Accedir al tren o abandonar-lo fora de les parades establertes o quan es mou o després que hagi sonat el senyal que avisa del tancament de les portes.
- f) Obstaculitzar o forçar els mecanismes d'obertura o tancament de les portes dels cotxes del tren.
- g) Manipular els mecanismes que són d'ús exclusiu del personal de l'empresa ferroviària.
- h) Utilitzar sense causa justificada els mecanismes d'aturada, de seguretat o d'auxili dels trens, els altres que hi hagi a les instal·lacions i els altres mecanismes de seguretat o d'auxili, i també impedir-ne l'ús legítim.
- i) Entrar a les cabines de conducció dels trens, a les locomotores o a altres llocs on hi hagi material de tracció, o accedir a instal·lacions reservades per a l'ús exclusiu de les persones autoritzades sense estar-hi autoritzat.
- j) Viatjar en llocs diferents dels habilitats per als usuaris.
- k) Romandre a les instal·lacions ferroviàries fora de l'horari en què està previst que les persones usuàries les utilitzin.
- l) 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 ferroviàries sense autorització de l'empresa explotadora, i, en general, acomplir activitats o accions que per llur naturalesa puguin pertorbar les persones usuàries o alterar l'ordre públic.
- m) Utilitzar sense causa justificada els aparells d'aturada d'emergència de les escales mecàniques i dels ascensors, i també utilitzar de manera indeguda aquests elements, si aquesta mala utilització no comporta perill per a les persones.
- p) Les conductes a què fan referència les lletres de la a) a la w) de l'article 64, si, per llurs circumstàncies, no s'ha posat en perill la seguretat de les persones, dels béns o del trànsit ferroviari.