

**Reglamento de viajeros de  
Ferrocarri Metropolità de Barcelona, SA**

**ANUNCIO**

por el que se hacen públicas las condiciones y reglas generales de utilización del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

Se hace público para el conocimiento general que el consejero de Política Territorial y Obras Públicas ha resuelto autorizar las Condiciones i Reglas Generalesde Utilización del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA que se adjuntan como documento anexo.

Barcelona, 30 de noviembre de 2010  
MANEL VILLALANTE I LLAURADÓ  
Director general del Transporte Terrestre

## **Índice**

### **Annex**

#### **Capítulo I - Objeto y ámbito de aplicación**

Artículo 1 - Objeto

Artículo 2 - Marco normativo

#### **Capítulo II - Acceso y utilización de las instalaciones**

Artículo 3 - Accesos exteriores de las instalaciones

Artículo 4 - Recintos interiores de las instalaciones

Artículo 5 - Acceso a otras instalaciones

Artículo 6 - Acceso y salida de las personas usuarias de los trenes

#### **Capítulo III - Título de transporte**

Artículo 7 - Competencia y modalidades de títulos de transporte

Artículo 8 - Obligatoriedad del título de transporte

Artículo 9 - Reglas de conservación de los títulos de transporte

Artículo 10 - Uso indebido del servicio y medidas aplicables

#### **Capítulo IV - Derechos y deberes de las personas usuarias**

Artículo 11 - Derechos de las personas usuarias

Artículo 12 - Prohibiciones y obligaciones para las personas usuarias

Artículo 13 - Infracciones y sanciones

Artículo 14 - Función inspectora y procedimiento sancionador

Artículo 15 - Prescripción

Artículo 16 - Publicidad

Artículo 17 - Hoja de reclamaciones

### **Anexo**

## **Anexo**

### **Condiciones y reglas generales de utilización del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA**

#### **Introducción**

El servicio que presta Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, popularmente conocido como el METRO, es un medio de transporte público esencial para la movilidad urbana en el área metropolitana de Barcelona, de la que se constituye en uno de los protagonistas indiscutibles, vistas las específicas características que lo identifican y lo singularizan con respecto a otros modos de transporte.

Así por ejemplo, hay que destacar la ventaja que supone su independencia en relación con el transporte de superficie, lo cual permite unos desplazamientos rápidos.

Ahora bien, para conseguir este objetivo es necesario disponer de una compleja estructura de túneles, vías, pasadizos, andenes e instalaciones fijas de todo tipo como escaleras de obra y mecánicas y ascensores, así como también redes de comunicaciones y de energía y, evidentemente, trenes.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA gestiona todos estos elementos con la finalidad de poner a disposición del cerca de un millón de usuarios que cada día circulan por la red del METRO, un modo de transporte subterráneo el más eficaz posible y que, junto con los imprescindibles recursos humanos que lo posibilitan, tiene una continua vocación de mejora y modernización, con el compromiso de que los ciudadanos dispongan de un METRO rápido, seguro, limpio, accesible y eficiente.

Eso hace del METRO una explotación peculiar, con unos elementos que la identifican y la singularizan muy especialmente, como pueden ser, a modo de ejemplo, su carácter subterráneo, lo cual impone unas vías de acceso o deambulacion complejas y, a veces, dificultosas para los usuarios; la particular estructura de los andenes, zonas muy concurridas y a la hora críticas por la existencia del foso por el cual circulan los trenes; y también la creciente automatización de elementos y funciones que la tecnología impone.

Todo hace que la seguridad del METRO sea uno de los principales propósitos y objetivos, con la finalidad de alcanzar, con las máximas garantías, la obligación que se deriva de la relación convencional que se establece con el viajero, en el sentido de su indemnidad mientras hace uso del servicio de transporte y de las instalaciones del METRO.

Y eso es así, porque no se puede obviar que la prestación del servicio de METRO, por su propia naturaleza, puede ser una actividad generadora de riesgos que obligana tomar medidas de carácter preventivo para paliar estos eventuales riesgos o, en cualquier caso, minimizarlos.

Por lo tanto, y como no puede ser de otra manera, corresponde a METRO ofrecer a los usuarios la prestación de un servicio en condiciones de seguridad, tanto con sus propios medios como a través de la contratación de servicios externos, lo cual no obsta, y es legítimo esperarlo, a que por parte de los usuarios se haga un uso responsable, en el sentido de la plena conciencia de la singularidad y la naturaleza del servicio y las instalaciones del METRO.

Así pues, también es de esperar de los usuarios una conducta y un uso adecuados en aquello que es el METRO y en aquello que supone el servicio que presta y que es compartido, como se ha dicho, por un millón de viajeros diarios, lo cual impone un respeto hacia los otros y hacia unas instalaciones compartidas por todos.

Hay que destacar la especial consideración que merecen las personas mayores, las personas con dificultades de movilidad por cualquier motivo o los niños, especialmente si viajan solos, hacia las cuales hace falta que todos juntos, cada uno desde su responsabilidad, tengamos especial atención, vistas las circunstancias expresadas respecto de la naturaleza y particularidades del METRO y las dificultades y contingencias que resultan.

Con estas Condiciones y Reglas Generales de Utilización se pretende desarrollar, más particularmente, las disposiciones de la Ley ferroviaria, aun estableciendo los derechos y deberes que, tanto para Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA como para sus clientes, impone el uso del METRO y así se define el objeto y el ámbito de aplicación, el acceso y la utilización de las instalaciones, todo aquello que hace referencia a los títulos de transporte y los derechos y deberes de los usuarios.

## **Capítulo I - Objeto y ámbito de aplicación**

### Artículo 1.- Objeto

1.1 El objeto de estas Condiciones y Reglas Generales de Utilización es establecer las condiciones generales de utilización por parte del público usuario de los servicios que presta Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

### Article 2.- Marco Normativo

1.2 Estas Condiciones y Reglas Generales de Utilización se dictan de conformidad con lo que establece la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria, y con lo que establece la Ley 7/2004, de medidas fiscales y administrativas, modificada por la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de medidas fiscales, financieras y administrativas.

## **Capítulo II - Acceso y utilización de las instalaciones**

### Artículo 3.- Accesos exteriores de las instalaciones

3.1 Se entiende por accesos exteriores todas aquellas zonas de las estaciones situadas antes de la línea de peaje de títulos de transporte. En los pasadizos de enlace con dependencias de otros operadores o en zonas compartidas con éstos, el inicio de las instalaciones de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, estará debidamente señalizado.

3.2 Habrá que circular sin correr ni ocasionar ninguna molestia al resto de usuarios, respetando las disposiciones de estas Condiciones y Reglas Generales de Utilización.

### Artículo 4.- Recintos interiores de las instalaciones

4.1 El acceso al recinto interior queda limitado al personal de la empresa prestataria del servicio de transporte y a los usuarios portadores del correspondiente título de transporte. A estos efectos, el recinto interior está constituido por los pasadizos, los andenes y los vestíbulos, entendidos éstos como aquellas zonas situadas entre las líneas de validación de títulos de transporte y los mencionados pasadizos, andenes y escaleras interiores.

4.2 Las personas usuarias provistas del correspondiente título de transporte tienen que circular por el recinto interior, sin correr y procurando no ocasionar ninguna molestia al resto de usuarios.

4.3 En los desplazamientos por las escaleras fijas las personas usuarias tienen que procurar bajar utilizando el pasamano y facilitar, en cualquier caso, el acceso a aquellas personas que por razones físicas lo necesiten. En las escaleras mecánicas las personas usuarias tienen que procurar situarse a la derecha, a menos que viajen con algún niño, a efectos de dejar el paso libre a su izquierda. Asimismo, en las escaleras mecánicas y por razones de seguridad, los cochecitos de niños se tienen que llevar plegados

4.4 Las personas usuarias sólo tienen que apretar el botón de parada de las escaleras mecánicas en supuestos de emergencia. En el caso que las escaleras mecánicas se detengan, las personas usuarias no tienen que tratar de ponerlas en marcha nuevamente, sino que tienen que avisar al personal de la compañía prestataria del servicio.

4.5 Las estaciones pueden estar dotadas de ascensores, que podrán ser dos tipos:

- a) Los de gran capacidad, de uso general, en servicio a aquellas estaciones que, por las especiales características de la infraestructura, requieren de estos elementos como medio prioritario de acceso.
- b) Los ascensores de poca capacidad, que serán utilizados preferentemente por las personas mayores, con movilidad reducida o con cochecitos para niños. Los niños tienen que ir necesariamente acompañados.

4.6 Mientras estén en los andenes, las personas usuarias no tienen que pisar la franja de seguridad de la acera y se tienen que abstener de asomarse a la vía y de andar junto al foso. Cuando los trenes circulen se tienen que apartar prudentemente.

4.7 Los vestíbulos, andenes y ascensores disponen de aparatos intercomunicadores que permiten contactar con el Centro de Control de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA.

4.8 Por razones de seguridad, se recomienda que los niños viajen acompañados. En caso de que, a criterio del personal de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, se apreciara alguna situación de riesgo, desorientación o desamparo, se tiene que poner en conocimiento de la Guardia Urbana o de los mossos d'esquadra a fin de que intervengan al efecto.

#### Artículo 5.- Acceso a otras instalaciones

El acceso a otras instalaciones del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, como es el caso de los túneles, las cocheras, los talleres, las subcentrales eléctricas, los almacenes y otros, está restringido y limitado exclusivamente a las personas que dispongan de un permiso especial.

Artículo 6.- Acceso y salida de las personas usuarias de los trenes

El acceso y la salida de las personas usuarias de los trenes con los cuales se presta el servicio, se tiene que llevar a cabo respetando las indicaciones siguientes:

- a) La entrada y la salida de usuarios de los trenes se tiene que hacer sin precipitación pero con la máxima rapidez.
- b) No se tiene que entrar en los trenes hasta que los que salgan lo hayan hecho. Así, las personas que estén en los andenes tienen que facilitar la salida de las que estén dentro de los trenes y tienen que situarse a ambos lados de las puertas, dejando espacio libre suficiente delante de éstas.
- c) Después de que suene la señal acústica que anuncia el cierre de las puertas no se puede salir ni entrar en los trenes.
- d) En el supuesto de que se produzca cualquier incidente al subir o bajar del tren, las personas usuarias pueden accionar el aparato de alarma y comunicarlo al conductor o personal de la empresa.
- e) Una vez se haya accedido al interior del tren, se tienen que ocupar los asientos desocupados, si hay, respetando en todo caso los asientos que estén reservados a las personas con movilidad reducida o a otros colectivos específicos de usuarios, en los términos que determine la empresa prestataria de los servicios. En caso de viajar de pie, las personas usuarias tienen que hacer uso de los asideros.
- f) Si se efectúa el acceso a los trenes con cochecitos de niños, se tiene que procurar que éstos estén plegados.

### **Capítulo III - Títulos de transporte**

#### Artículo 7.- Competencia y modalidades de títulos de transporte

7.1 La determinación de los títulos de viaje que conforman el sistema tarifario integrado, sus características así como la aprobación del correspondiente precio, tanto con respecto a los títulos integrados como al billete sencillo, corresponde a la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM).

7.2 Tendrán la consideración de título de transporte tanto el billete sencillo, las diversas modalidades de tarjetas multiviaje o los abonos adquiridos por las personas usuarias mediante la satisfacción del precio correspondiente, así como los pases otorgados a diversos colectivos, como la gente mayor o personas con movilidad reducida.

7.3. Las personas usuarias disponen de toda la información adecuada sobre las modalidades y características, condiciones de uso y tarifas de los títulos de transporte, en todas las estaciones de la red, en los Centros TMB de atención al ciudadano y en la página web de TMB ([www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)).

7.4. De acuerdo con las condiciones del Sistema Tarifario Integrado (STI), los títulos de transporte integrados permiten hacer transbordo, sin penalización de viajes, entre los diversos operadores de este STI, siendo obligatoria la validación del título en cada transbordo.

Se podrá hacer un máximo de tres transbordos en el plazo de 1 hora y 15 minutos en trayectos de una zona, que se ampliará en 15 minutos por cada zona añadida.

7.5. Los títulos serán válidos hasta que haya un cambio de tarifas, sin perjuicio del periodo adicional que determine la ATM. Los adquiridos antes del mencionado cambio podrán ser intercambiados en los plazos y condiciones que establezca la ATM.

#### Artículo 8.- Obligatoriedad del título de transporte

8.1. Para la utilización del servicio de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, las personas usuarias tienen que disponer del correspondiente título de transporte, que tienen que validar antes de viajar o en hacer transbordo, y sin el cual no tendrá ninguna validez. Cuando ocurra, tienen que ir acompañados, necesariamente, de la oportuna acreditación o carnet identificador. Quedan exentos de disponer de título del transporte los niños menores de cuatro años.

8.2. Una validación del título de transporte dará derecho a hacer un viaje sólo en una dirección y, en cualquier caso, a permanecer en las instalaciones hasta un máximo de dos horas a partir de la mencionada validación. Transcurrido este tiempo, los poseedores de estos títulos serán considerados, a todos los efectos, usuarios sin título de transporte válido.

8.3. Dos o más usuarios podrán viajar con un solo título multiviaje cuando éste no sea personal y siempre que se haya efectuado el número de cancelaciones o de validaciones equivalentes al de usuarios y éstos sigan el mismo trayecto y salgan por el mismo vestíbulo.

8.4. Las personas usuarias tienen que conservar su título de transporte mientras estén en el interior de los trenes y de las instalaciones del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y tienen que exhibirlo o ponerlo a disposición, junto con la documentación identificativa que corresponda, cuando los empleados de esta empresa o el personal contratado al efecto se lo solicite.

#### Article 9.- Reglas de conservación de los títulos de transporte

9.1. Las personas usuarias tendrán que preservar los títulos de transporte en buen estado de conservación mientras dure su validez.

9.2. Los títulos de transporte que hayan sido estropeados no darán derecho a ningún tipo de devolución o reclamación. Esta circunstancia se hará constar en todos los billetes o títulos multiviaje que tengan que ser adquiridos por las personas usuarias.

9.3. Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, tiene que intercambiar aquellos títulos de transporte adquiridos por las personas usuarias que no puedan ser debidamente utilizados por causas que no resulten imputables al incumplimiento, por parte de éstas, de la obligación de no estropear el título de transporte. En estos supuestos de canje, la empresa tiene que facilitar a las personas usuarias un nuevo título que les permita hacer el mismo número de viajes que les falten, con las mismas condiciones de uso y dentro del plazo de vigencia. La petición de canje se tendrá que hacer en los lugares o dependencias que se determinen.

9.4. En el momento de la adquisición del título de transporte, las personas usuarias tienen que comprobar si el título y el precio se corresponden con el solicitado. Si el usuario o usuaria considera que ha habido un error en el precio o en el cambio devuelto, tiene que ponerlo en conocimiento del personal que haya en la estación, en el Centro de Control a través de los intercomunicadores, así como también en los Centros TMB de atención al ciudadano, que tiene que llevar a cabo las actuaciones pertinentes para la aclaración de la incidencia y tiene que actuar de acuerdo con el resultado obtenido.

9.5. Los viajeros o viajeras que adquieran un título de transporte después de ser informado de la existencia de alguna suspensión o incidencia en el servicio, no tienen derecho a canje de sus títulos de transporte por estas circunstancias.

9.6. En ningún caso, la empresa explotadora tiene que responder ni está obligada en virtud de la publicidad que pueda llevar incorporado el título de transporte, la cual tiene que respetar, en todo caso, las Reglas vigentes en materia de publicidad.

#### Artículo 10.- Uso indebido del servicio y medidas aplicables

10.1. De acuerdo con lo que dispone la Ley 7/2004, de 16 de julio, modificada por la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, se considera que una persona usuaria hace un uso indebido del servicio de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA cuando se encuentra en alguno de los supuestos siguientes:

- a) Viaja sin billete o con un título de transporte no validado.
- b) Viaja con un título de transporte que no es válido para las características del trayecto o para la persona usuaria. No se considera válido un título de transporte personalizado si no va acompañado con el DNI, u otro documento oficial identificador que acredite que el título corresponde a la persona usuaria.

- c) Viaja con un título de transporte integrado validado al inicio del desplazamiento pero no validado en el transbordo.
- d) Utilizar un billete o un título de transporte manipulado o falsificado.
- e) Utilizar un billete o un título de transporte caducado, agotado o defectuoso.
- f) Utilizar un título de transporte fuera de la zona de validez.

Asimismo de acuerdo con los artículos 3 y 4 de la Ley 7/2004, modificada por la Ley 26/2009, en caso de que el usuario o usuaria viaje sin billete, con un título de transporte no validado o con un título de transporte no válido para las características del trayecto o del usuario o usuaria, se tienen que adoptar las medidas siguientes:

- a) El personal de la empresa operadora tiene que requerir al usuario o usuaria el abono del importe de la percepción mínima establecida legalmente. A este efecto, el personal de la empresa operadora tiene que expedir el documento justificativo correspondiente a la percepción mínima. Este importe se tiene que abonar en un plazo de treinta días a contar de la intervención del personal de la empresa operadora. Si la percepción mínima es abonada de manera inmediata, en el momento en que se emite el título correspondiente, el importe se reduce en un 50%.
- b) En caso de que el usuario o usuaria no efectúe el pago inmediato de la percepción mínima, el personal de la empresa operadora tiene que solicitar que se identifique con el fin de gestionar el cobro. En caso de que no se efectúe el pago durante los treinta días posteriores a la intervención, la Administración titular del servicio tiene que tramitar el procedimiento sancionador correspondiente, siempre que la actuación del usuario o usuaria constituya una infracción administrativa de acuerdo con la normativa de transporte aplicable.
- c) En caso de que el usuario o usuaria se niegue a abonar la percepción mínima o a identificarse adecuadamente, el personal de la empresa operadora puede solicitar el auxilio del personal de seguridad o de los agentes del orden público para que lo identifiquen, sin perjuicio de la facultad de requerirle que abandone el medio de transporte o las instalaciones.
- d) En caso de que, con la identificación previa del usuario o usuaria, se compruebe que se trata de un título de transporte que no es válido a causa de sus características, o cuando la persona se niegue a identificarse y, por lo tanto, no se haya podido comprobar este aspecto, el personal de intervención tiene que retener el título y depositarlo en el lugar que se determine para que la persona titular, con la acreditación previa, pueda retirarlo. 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 caso de que se utilice un billete o un título de transporte que presente indicios de haber sido manipulado o falsificado, el personal de la empresa operadora tiene que retener el billete o título de transporte, y tiene que requerir a la persona usuaria que se identifique para cursar la denuncia correspondiente; posteriormente, se tiene que indicar a la persona usuaria que abandone el vehículo o las instalaciones del servicio. Si la persona usuaria se niega a identificarse, el personal de la empresa operadora tiene que solicitar el auxilio del personal de seguridad o de los agentes del orden público para que se identifique, sin perjuicio de la facultad de requerir a la persona usuaria que abandone el medio de transporte o las instalaciones.

#### **Capítulol IV - Derechos y deberes de las personas usuarias**

##### Artículo11.- Derechos de las personas usuarias

Son derechos de las personas usuarias:

- a) Ser informado de las características de prestación y del funcionamiento de los servicios de transporte, de las incidencias y de los diversos títulos de transporte que pueden escoger atendiendo las tarifas vigentes y las condiciones de utilización establecidas.
- b) Ser transportado con un título de transporte válido con los objetos y paquetes que lleven, siempre que no supongan molestias o un peligro para los otros usuarios.
- c) En caso de incidencia o suspensión del servicio, renunciar a seguir el viaje y obtener un billete de canje para viajar cuando lo deseen dentro del plazo de vigencia del título. Los títulos que permitan un número ilimitado de viajes o la libre circulación, no dan derecho a ninguna devolución.
- d) Ser tratados correctamente por los empleados de la empresa explotadora del servicio y ser atendido en las peticiones de ayuda y de información que soliciten de aquéllos.
- e) Formular las reclamaciones que estimen convenientes en relación con la prestación del servicio, lo cual se podrá hacer en las hojas de reclamaciones que estarán a su disposición en todas las estaciones y en los Centros TMB de atención al ciudadano. El plazo máximo para interponer la reclamación es de un mes a contar desde el momento en que se produce el hecho que la motivó.
- f) Recibir contestación de la empresa prestataria de los servicios en un plazo máximo de dos meses desde sus reclamaciones y quejas.
- g) Las personas usuarias con movilidad reducida, la gente de edad avanzada, las mujeres embarazadas y otros colectivos que pueda determinar la empresa explotadora, tienen que disponer de asientos de uso preferente, que tienen que estar debidamente señalizados.
- h) Ir acompañados de perros lazarillo o de asistencia.
- i) Transportar accesorios como bicicletas, cochecitos y sillas para niños, etc., en las condiciones que determine Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, de forma gratuita, siempre que no supongan molestias para el resto de viajeros, circunstancia que tendrá que ser apreciada por el personal de la empresa prestataria del servicio.

Artículo 12.- Prohibiciones y obligaciones para las personas usuarias

12.1. Las personas usuarias están sujetas a las obligaciones y prohibiciones que establece la Ley 4/2006, ferroviaria, de 31 de marzo (DOGC nº 4611 de 10.4.2006) y su contravención dará lugar a las infracciones que se tipifican. (Ver Anexo en que se extractan los artículos 64. - Infracciones graves y 65. - Infracciones leves, de la Ley mencionada).

12.2. Asimismo está prohibido fumar en los trenes y en el interior de todas las instalaciones que integran la red de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias ante el tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad del tabaco, y la Ley 20/1985, de 25 de julio, de prevención y asistencia en materia de sustancias que pueden generar dependencia.

12.3. Vistas las características de la red de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA y siempre que puede perturbar a las personas usuarias, con carácter general queda prohibido viajar con animales, con excepción de los perros lazarillo, de asistencia o los de seguridad de la misma empresa explotadora, y también de aquellos animales domésticos que puedan ser transportados en receptáculos convenientemente preparados.

No obstante y mediante disposición particular, Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA podrá autorizar viajar con perros, en las circunstancias y condiciones que se establezcan al efecto y siempre que no supongan molestias para el resto de viajeros, circunstancia que tendrá que ser apreciada por el personal de la empresa prestataria del servicio.

12.4. Visto también el carácter de espacio público y las características de las instalaciones de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, así como la afluencia de usuarios, queda prohibido el consumo de bebidas alcohólicas cuando pueda causar molestias, especialmente cuando el consumo se haga en grupo, en presencia de menores, deteriore la tranquilidad del entorno o provoque situaciones de riesgo.

12.5. Por la misma razón, queda prohibido circular sobre patines, monopatines, elementos similares o bicicletas dentro de las instalaciones. Las bicicletas pueden ser transportadas a mano y en las condiciones que establezca la empresa explotadora. Aquéllas que sean encontradas en las instalaciones, fuera de los lugares que eventualmente se puedan habilitar a este efecto, podrán ser retiradas por el personal de la empresa explotadora, aunque estén inmovilizadas y sujetos a un elemento fijo de la propia estación.

#### Artículo 13.- Infracciones y sanciones

El incumplimiento por parte de las personas usuarias de las prohibiciones y obligaciones que prevén la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria y estas Condiciones y Reglas Generales de Utilización, constituirán infracciones que podrán ser sancionadas con una multa de conformidad y en las cuantías que establece el artículo 66 de la referida Ley y las Reglas que la desarrollen. El incumplimiento por parte de las personas usuarias de la prohibición prevista a la Regla 12.2 constituirá una infracción que podrá ser sancionada con una multa de conformidad y en las cuantías que establecen la Ley 28/2005 y la Ley 20/1985 y las normas que las desarrollen.

#### Artículo 14.- Función inspectora y procedimiento sancionador

14.1. De acuerdo con lo que dispone el artículo 38 de la Ley 4/2006, los empleados del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, y el personal contratado en los términos de esta disposición, tienen, en los actos de servicio y en los motivados por éstos, la consideración de agentes de la autoridad en el ejercicio de sus funciones, especialmente las de vigilancia inmediata de la observancia, para las personas usuarias y por terceros en general, de las reglas que establecen las leyes y reglamentos.

14.2. Los empleados tienen que ejercer las funciones inspectoras correspondientes y tienen que dar cuenta de las infracciones detectadas a los órganos administrativos competentes, aun pudiendo solicitar, en el ejercicio de estas funciones, el apoyo necesario de los cuerpos y fuerzas de seguridad.

14.3. Estos empleados tienen la consideración de agentes de la autoridad a los efectos de la exigencia, si ocurre, de la responsabilidad correspondiente a los que ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato, de obra o de palabra, contra ellos.

14.4. Los expedientes sancionadores que se deriven de las infracciones denunciadas se tienen que tramitar de acuerdo con lo que dispone el artículo 70 de la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria y la normativa sobre procedimiento sancionador aplicable a los ámbitos de competencia de la Generalitat.

#### Artículo 15.- Prescripción

Las infracciones y las sanciones prescriben de conformidad y en los plazos que prevé el artículo 71 de la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria.

#### Artículo 16.- Publicidad

Un extracto de estas condiciones y reglas se tiene que colocar en los vestíbulos y los andenes, en lugar visible para las personas usuarias. El texto completo así como el de las disposiciones que se mencionan se pueden consultar en la web de TMB ([www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)).

#### Artículo 17.- Hoja de reclamaciones

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, tiene hojas de reclamaciones en las estaciones y en los Centros TMB de atención al ciudadano, a disposición de las personas usuarias, las cuales también las podrán formular con los medios que la empresa ponga a su disposición a través de la web de TMB ([ww.tmb.cat](http://ww.tmb.cat)).

## **Anexo**

Ley 4/2006, de 31 de marzo

Artículo 64. -Infracciones graves

Son infracciones graves:

- m) Deteriorar cualquier elemento de la infraestructura ferroviaria directamente relacionado con la ordenación, la orientación y la seguridad de la circulación o modificar intencionadamente las características o la situación, si estos comportamientos no son una infracción muy grave.
- n) Destruir, deteriorar, alterar o modificar cualquier obra o instalación de la vía férrea, de sus elementos funcionales o, en general, de cualquier elemento del servicio, si estos comportamientos no son una infracción muy grave.
- o) Lanzar o depositar objetos en cualquier punto de la vía, sus alrededores o las instalaciones anexas, o al paso de los trenes, y, en general, hacer cualquier acto que pueda comportar un peligro grave para la seguridad del transporte, de las personas usuarias, de los medios o de las instalaciones de todo tipo.
- q) Utilizar sin causa justificada los aparatos de paro de emergencia de las escaleras mecánicas y de los ascensores, y también utilizar de manera indebida estos elementos, si esta mala utilización comporta peligro para las personas.
- s) Hacer acciones que comporten peligro para los usuarios o el deterioro o el ensuciamiento de los vehículos o las estaciones.
- v) Bajar a las vías, entrar en los túneles o cruzar la vía férrea o la plataforma del tranvía por fuera de los lugares expresamente habilitados para hacerlo.
- w) Utilizar sin causa justificada las rutas de evacuación y las salidas de emergencia u obstaculizarlas de manera que se altere la funcionalidad.
- x) Cometer una infracción tipificada por el artículo 65, si el infractor o infractora ya ha sido sancionado, durante los doce meses anteriores, por otra infracción leve por medio de una resolución administrativa firme.

Artículo 65.- Infracciones leves

Son infracciones leves:

- a) Viajar sin billete o con un título de transporte no validado.
- b) Viajar con un título de transporte que no es válido para las características del trayecto o de la persona usuaria.
- c) Viajar con un título de transporte integrado validado al inicio del desplazamiento pero no validado en el transbordo.
- d) Viajar utilizando un billete o un título de transporte manipulado o falsificado si el hecho no es una infracción penal.
- e) Acceder en el tren o abandonarlo fuera de las paradas establecidas o cuando se mueve o después de que haya sonado la señal que avisa del cierre de las puertas.
- f) Obstaculizar o forzar los mecanismos de abertura o cierre de las puertas de los coches del tren.
- g) Manipular los mecanismos que son de uso exclusivo del personal de la empresa ferroviaria.
- h) Utilizar sin causa justificada los mecanismos de paro, de seguridad o de auxilio de los trenes, los otros que haya en las instalaciones y los otros mecanismos de seguridad o de auxilio, y también impedir el uso legítimo.
- i) Entrar en las cabinas de conducción de los trenes, en las locomotoras o en otros lugares donde haya material de tracción, o acceder a instalaciones reservadas para el uso exclusivo de las personas autorizadas sin estar autorizado.
- j) Viajar en lugares diferentes de los habilitados para los usuarios.
- k) Permanecer en las instalaciones ferroviarias fuera del horario en que está previsto que a las personas usuarias las utilicen.
- l) Distribuir propaganda, enganchar carteles, pedir, organizar rifas o juegos de azar, vender u ofrecer bienes o servicios o hacer cualquier clase de actividad artística en los trenes y las instalaciones ferroviarias sin autorización de la empresa explotadora, y, en general, cumplir actividades o acciones que por su naturaleza puedan perturbar a las personas usuarias o alterar el orden público.
- m) Utilizar sin causa justificada los aparatos de paro de emergencia de las escaleras mecánicas y de los ascensores, y también utilizar de manera indebida estos elementos, si esta mala utilización no comporta peligro para las personas.
- p) Las conductas a que hacen referencia las letras de la a) en la w) del artículo 64, si, por sus circunstancias, no se ha puesto en peligro la seguridad de las personas, de los bienes o del tráfico ferroviario.

(10.334.034)