

## ANUNCIOS DE LA GENERALIDAD DE CATALUÑA

### DEPARTAMENTO DE TERRITORIO Y SOSTENIBILIDAD

#### FERROCARRILES DE LA GENERALIDAD DE CATALUÑA

##### **ANUNCIO por el que se actualizan las condiciones de utilización aplicables a la red ferroviaria de Ferrocarriles de la Generalidad de Cataluña y se dispone la publicación de su texto íntegro.**

- 1.- Para viajar con Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, FGC, hay que adquirir y validar un billete adecuado para el trayecto a realizar antes de subir al tren o de acceder a los recintos interiores, delimitados por las máquinas validadoras o la señalización informativa, donde se indica que hay que tener el billete validado. También hay que validar el billete en caso de transbordo.
- 2.- El billete debe conservarse hasta que se salga de la estación de destino para exhibirlo cuando lo solicite el personal de la empresa en cualquier punto del desplazamiento y para validarlo a la salida de las estaciones que dispongan de validadores de salida.
- 3.- El billete no es válido si ha sufrido alguna alteración o manipulación, o, cuando proceda, si no va acompañado del carné de identificación o no corresponde a las condiciones específicas de uso.
- 4.- El público usuario tiene derecho a utilizar, para hacer sus desplazamientos, el billete que más le convenga —billete sencillo, tarjeta multiviaje, abono, etc.— y la obligación de informarse, antes de adquirirlo, de las características de cada billete. La alegación de desconocimiento no exime al viajero de su responsabilidad.
- 5.- Para adquirir los billetes, el público usuario de FGC dispone de la información adecuada sobre las zonas del trayecto en las vitrinas informativas, en las máquinas expendedoras de billetes.
- 6.- La validación de un billete permite hacer un desplazamiento solo en una dirección. A pesar de no haber agotado el tiempo, no es permitido bajar del tren y volver a subir con la misma validación para hacer un recorrido en sentido contrario.
- 7.- El billete sencillo adquirido en FGC solo se puede utilizar en las líneas de FGC, es decir, no permite el transbordo con otros medios de transporte (metro, Renfe, etc.).
- 8.- Los formatos, las condiciones y las tarifas de los billetes integrados (que llevan en el anverso las siglas ATM) se planifican y aprueban desde la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM).
  - a) La utilización de los billetes integrados ATM permite hacer transbordos sin penalización de viajes entre las diversas empresas adscritas al Sistema Tarifario Integrado. Es obligatoria la validación del billete en cada transbordo entre las diferentes empresas.
  - b) Se considera transbordo sin penalización cuando la persona usuaria que utiliza un billete integrado para desplazarse entre el punto de origen y el de destino necesita utilizar varios medios de transporte adscritos al Sistema Tarifario Integrado (FGC+metro+bus, FGC+metro+Renfe, FGC+metro, etc.).
  - c) Se pueden hacer un máximo de tres transbordos en un tiempo de hasta 1 hora y 15 minutos en trayectos de una zona entre la primera y la última validación, mientras que se amplía 15 minutos por cada zona añadida al desplazamiento. El máximo de zonas integradas son seis.

9.- El billete, adquirido antes de usarlo, será válido hasta que haya un cambio de tarifas y, en cualquier caso, hasta la fecha que se determine como título válido para viajar. A partir de este momento, FGC no lo devolverá ni cambiará.

10.- Para acceder a los servicios de transporte público la persona usuaria debe disponer de un billete adecuado de conformidad con las condiciones aplicables en cada momento.

11.- Se considera que la persona usuaria hace un uso indebido del servicio en los siguientes casos:

- a) El billete no se ha validado antes de viajar o acceder a los recintos especificados en el punto 1 de estas condiciones de utilización.
- b) No dispone del billete o no lo puede mostrar cuando se le pide.
- c) El billete ha caducado, es decir, cuando se utiliza fuera de plazo de validez temporal establecido en el contrato tipo o en las tarifas especiales.
- d) Se trata de un billete de importe reducido y el viajero no puede acreditar, con el carné correspondiente, el derecho de obtenerlo.
- e) Se trata de un billete personalizado que no es de titularidad suya.
- f) El billete se utiliza fuera de la zona tarifaria correspondiente.
- g) Se viaja con un título de transporte que no es válido para las características específicas del desplazamiento a hacer o del viajero.

12.- Si la persona usuaria lleva un billete integrado correcto en las zonas necesarias para el trayecto que hace, validado al inicio del desplazamiento pero no validado en el transbordo, el personal de FGC requerirá al viajero el abono de un importe equivalente al precio del billete sencillo de una zona tarifaria. Si no quiere hacer efectivo este importe, se actuará como se especifica en el apartado b) del punto 14 de estas condiciones, dado que la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria considera esta conducta como falta leve.

13.- En caso de que la persona usuaria lleve un billete con indicios de haber sido manipulado o falsificado, le será retirado y se le requerirá la documentación para cursar la denuncia correspondiente. Posteriormente, se indicará a la persona que abandone el tren o las dependencias.

14.- De acuerdo con el artículo 85 de la Ley 3/2015, de 11 de marzo, de medidas fiscales, financieras y administrativas, en modificación del artículo 52 de la Ley 7/2004, de 16 de julio, de medidas fiscales y administrativas sobre la percepción mínima aplicable en los diversos medios de transporte, según la redacción modificada por la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, y la actualización por resolución TES/3013/2011, de 21 de diciembre, se modifica la letra a) del apartado 3 y se añaden los apartados 8 y 9, que quedan redactados como sigue:

«3. En caso de que la persona 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 de ella misma, se adoptarán las siguientes medidas:

»a) El personal de la empresa operadora debe requerir a la persona usuaria el abono de una percepción mínima de 100 euros. A este efecto, el personal de la empresa operadora debe expedir el documento justificativo correspondiente a la percepción mínima. Este importe se abonará 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, o en un plazo de dos días hábiles desde su emisión, el importe se reduce el 50%.»

«8. En caso de que la percepción mínima haya sido impuesta a una persona para viajar con un título de transporte de tarificación social, un título específico para familias numerosas o familias monoparentales sin el carné que acredite el derecho a obtenerlo, si la persona aporta la correspondiente documentación acreditativa en un plazo de 48 horas la percepción mínima se deja sin efecto.

CVE-DOGC-B-17319087-2017

»9. En caso de que la percepción mínima haya sido impuesta a una persona menor de edad, las empresas operadoras de transporte público lo notificarán formalmente a sus tutores legales, otorgando la posibilidad de abonar el importe con la bonificación del 50% en un plazo de 30 días.

»Si el usuario o usuaria no efectúa el pago inmediato de la percepción mínima, el personal de la empresa operadora debe solicitar que se identifique con el fin de gestionar su cobro. En caso de que no se efectúe el pago durante los treinta días posteriores a la intervención, la Administración titular del servicio debe 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.

»Si el usuario o usuaria se niega 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.

»En caso de que, previa identificación del usuario o usuaria, se compruebe que se trata de un título de transporte que no es válido debido a sus características o si la persona se niega a identificarse y, por lo tanto, no se puede comprobar este aspecto, el personal de intervención debe retener el título y depositarlo en el lugar que se determine para que la persona titular, previa acreditación, lo pueda retirar.»

15.- En todas las dependencias hay un libro de objeciones a la percepción mínima a disposición del cliente.

a) El plazo para rellenar una hoja de objeción es de treinta días, plazo que establece la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de medidas fiscales, financieras y administrativas para hacer el pago.

b) La generación de percepción mínima goza de la misma condición que un billete extraordinario, por lo que la objeción que se haga a una percepción mínima no es un acto administrativo.

c) Agotado el plazo establecido sin pagar, la propuesta de apertura de expediente administrativo se comunicará a la persona usuaria y se convierte con esta notificación en un acto administrativo. Esta notificación debe informar de las condiciones para hacer una alegación.

16.- La posesión de un billete válido garantiza la prestación del transporte, pero no garantiza la ocupación de un asiento dentro del tren.

Si la persona usuaria no encuentra un asiento libre, puede optar por ir de pie en las plataformas o los pasillos interiores de los coches, o bien retrasar su viaje hasta el próximo tren en el que encuentre un asiento libre. En ningún caso puede ir sentado en las plataformas.

17.- Los menores de cuatro años pueden viajar gratuitamente si no ocupan asiento. A partir de los cuatro años hay que pagar el billete entero.

18.- No se puede viajar con animales, a excepción de los perros guía, los animales de seguridad de la propia empresa explotadora y los animales domésticos que se admitan en las condiciones.

Se pueden llevar animales domésticos gratuitamente siempre que la ocupación de los trenes no haga modificar esta condición y se cumplan las condiciones que fija el reglamento. Los perros deben llevar bozal y deben ir sujetos con una correa desde el momento en que accedan a las dependencias de FGC. Los animales pequeños deben viajar dentro de cestos o jaulas, pero en ningún caso pueden ocupar un asiento.

Los perros considerados potencialmente peligrosos por la Ley 10/1999, de 30 de julio, no pueden ser conducidos en ningún caso por menores de dieciséis años, ni en los trenes ni en las estaciones (DOGC núm. 2.948, de 09/08/1999). De acuerdo con el Decreto 170/2002 y el Real Decreto 287/2002, la persona que los lleve debe llevar la licencia y la certificación acreditativa de inscripción en el Registro Municipal, la correa debe ser de menos de dos metros y no se puede llevar más de un perro por persona.

19.- Las personas usuarias pueden llevar bicicletas gratuitamente en todos los trenes todos los días. Según la ocupación del tren, el personal autorizado de FGC puede variar estas condiciones.

CVE-DOGC-B-17319087-2017

20.- El pasaje que viaje con equipaje tiene que usar la bandeja portaequipajes para paquetes pequeños o para un equipaje de tamaño autorizado en cabinas de avión, y debe dejar libre los pasillos y las plataformas de los coches.

21.- En ningún caso FGC no se puede hacer responsable ni estar obligada por la publicidad que difundan empresas ajenas a los trenes, las estaciones, los billetes o las máquinas de venta automática.

22.- Hay que respetar y, cuando proceda, ceder los asientos reservados a personas con movilidad reducida u otros colectivos especificados en la señalización.

23.- Para utilizar los ascensores que quedan fuera de servicio antes de los últimos trenes, hay que llamar al teléfono de información 93 205 15 15 o a los puntos de ayuda.

24.- Ante una incidencia en el servicio ferroviario de FGC con un retraso superior a 40 minutos, la persona usuaria tendrá derecho a un título de transporte igual al trayecto realizado que podrá utilizar hasta el siguiente cambio de tarifas.

La petición del canje puede solicitarla la persona usuaria mediante una reclamación en cualquiera de las dependencias de FGC, vía correo electrónico o canales telefónicos, y acreditar el título de transporte utilizado.

25.- FGC es un espacio donde se potencia la convivencia. Por ello, los usuarios deben mantener un comportamiento cívico, correcto y respetuoso con el resto de pasaje y el personal de FGC, y deben atender las indicaciones del personal de FGC, los indicadores de los carteles, los avisos de los trenes y las estaciones, y la megafonía. FGC es un espacio libre de humo.

Con este fin queda totalmente PROHIBIDO:

- a) fumar en los trenes, los funiculares y en todas las instalaciones de FGC, tanto abiertas como cerradas, de acuerdo con la Ley 20/1985, de 25 de julio, modificada por la Ley 10/1991, de 10 de mayo, la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, y la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria;
- b) circular con bicicletas, patines o similares por los recintos interiores, los vestíbulos y los andenes;
- c) utilizar sin causa justificada los puntos de emergencia y ayuda instalados al lado de las máquinas expendedoras de billetes o los andenes, o hacer un mal uso de estos;
- d) entrar o salir del tren después de que haya sonado la señal acústica;
- e) introducir objetos o materiales que puedan ser peligrosos o molestos para los usuarios;
- f) utilizar sin causa justificada los sistemas de parada de emergencia de las escaleras mecánicas y los ascensores, y utilizar estos elementos de manera indebida;
- g) viajar en lugares diferentes a los destinados a los usuarios o en condiciones inadecuadas; entrar en las cabinas de conducción o las instalaciones reservadas para uso exclusivo del personal de la empresa explotadora o de personal autorizado; bajar a las vías o entrar en los túneles;
- h) impedir o forzar la apertura o el cierre de las puertas de acceso a los trenes o manipular los mecanismos de funcionamiento previstos únicamente para el personal de la empresa, tales como forzar o impedir el funcionamiento de los estribos de los trenes, etc.;
- i) utilizar sin causa justificada los aparatos de alarma de los trenes o impedir su uso legítimo;
- j) realizar actividades o acciones que puedan perturbar el pasaje, alterar el orden público o perturbar los servicios de la compañía explotadora; mantener un comportamiento que implique peligro para la integridad física propia o para el resto de pasaje, y realizar acciones que deterioren o ensucien los trenes o las instalaciones, tales como ensuciar con restos de comida o bebida, etc.;
- k) permanecer en las instalaciones fuera del horario previsto para que las use el pasaje;

CVE-DOGC-B-17319087-2017

- l) manipular, destruir o deteriorar cualquier elemento relacionado con la circulación;
- m) manipular, destruir o deteriorar cualquier obra o instalación fija o móvil o cualquier elemento del servicio;
- n) arrojar o depositar objetos en la vía o en sus inmediaciones;
- o) llevar a cabo cualquier otra actuación que pueda comportar peligro para la seguridad del ferrocarril, el público usuario, el personal o las instalaciones;
- p) entrar en las vías férreas o transitar por ellas, a menos que se tenga una autorización otorgada expresamente; las vías deben atravesar por los lugares determinados a tal efecto;
- q) usar sin justificación las rutas de evacuación y/o salidas de emergencia u obstaculizarlas;
- r) llevar a cabo actividades o acciones que por naturaleza puedan perturbar al resto del público usuario o alterar el orden público (poner los pies encima de los asientos, tumbarse en los asientos corridos, ir sin zapatos o quitárselos, ir desnudo o sin camisa, cantar, gritar de forma continuada, usar equipos electrónicos de sonido sin auriculares o con auriculares pero con un volumen tan alto que moleste al resto de pasaje, etc.);
- s) distribuir propaganda, pegar carteles, mendigar, 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, sin la autorización de la empresa, tales como utilizar instrumentos musicales, etc.;
- t) consumir bebidas alcohólicas (excepto en establecimientos autorizados) y sustancias tóxicas, en todo el ámbito de FGC.

El incumplimiento de estas prohibiciones constituye una infracción de acuerdo con la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria, que puede ser sancionada si se tipifica como leve con una multa de hasta 6.000 euros; si es grave, hasta 30.000 euros; y, si es muy grave, hasta 300.000 euros.

26.- En los casos mencionados en estas condiciones, la persona usuaria tiene la obligación de identificarse cuando cualquier agente de FGC se lo requiera, en virtud del artículo 38.3 de la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria, dado que en los actos de servicio y en los motivados por estos tienen la consideración de agentes de la autoridad en el ejercicio de sus funciones. También cualquier agente de FGC o vigilante de seguridad en su condición de agente de la autoridad debe identificarse ante la persona usuaria que así lo solicite dándole su número de identificación.

27.- En todas las dependencias hay un libro de reclamaciones a disposición del público usuario.

Si lo desea, también puede hacer llegar sus sugerencias o reclamaciones a:

- Centro de Atención al Cliente, vestíbulo de la estación Pl. Catalunya, 08002, Barcelona
- Centro de Atención al Cliente, vestíbulo de la estación Pl. Espanya, 08014, Barcelona
- Teléfono 012
- Teléfono de reclamaciones 900 901 515
- E-mail: [atencioalclient@fgc.cat](mailto:atencioalclient@fgc.cat) o [rrpp@fgc.cat](mailto:rrpp@fgc.cat)

Barcelona, 15 de noviembre de 2017

Lluís Huguet i Viñallonga

Director del Área Económico-financiera y Jurídica

(17.319.087)