

ANUNCIOS**DEPARTAMENTO DE TERRITORIO****FERROCARRILES DE LA GENERALIDAD DE CATALUÑA****RESOLUCIÓN TER/4090/2023, de 28 de noviembre, por la que se acuerda la modificación de las condiciones de utilización de los servicios ferroviarios y funiculares de Ferrocarriles de la Generalidad de Cataluña y el texto consolidado de estas.**

Visto que como consecuencia de la implantación de la T-Mobilitat se hace necesario incorporar en la definición de soporte sin contacto de la T-Mobilitat, el soporte de cartón que a día de hoy no se contempla en las Condiciones de Uso de los Servicios Ferroviarios y Funiculares de FGC.

Visto que para mejorar la disponibilidad y libre acceso a las estaciones para todos los colectivos y personas que necesiten hacer uso de los ascensores para poder entrar o salir de las estaciones, se modifica el horario de funcionamiento de los ascensores en todas las estaciones de las líneas metropolitanas, manteniéndose lo mismo que el del servicio de trenes comerciales. Como consecuencia de esta modificación, se suprime el apartado 27 de las condiciones de utilización relativo a la utilización de los ascensores que quedan fuera de servicio.

Visto que a raíz de la entrada en vigor de la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de bienestar animal, conviene adecuar el redactado de los apartados que regulan el transporte de animales.

Visto que por Resolución del presidente de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya de fecha 26 de octubre de 2023, se modificaron determinados apartados de las Condiciones de Uso de los Servicios Ferroviarios y Funiculares de FGC (DOGC núm. 9031, de 31 de octubre de 2023) y que conviene adecuar el redactado de aquellos artículos que hacían referencia a la prohibición de los VMP eléctricos, para incluir dentro de éstos únicamente a los monociclos eléctricos.

Visto que el presidente del Consejo de Administración de FGC se encuentra facultado para las modificaciones que sean necesarias de las Condiciones de Utilización de los Servicios Ferroviarios y Funiculares de FGC como consecuencia de su adaptación y utilización, por acuerdo del Consejo de Administración de fecha 31 de marzo de 2022.

Por todo esto,

RESUELVO:

Primero. - Modificar el apartado 8d) de las condiciones de Utilización de los Servicios Ferroviarios y Funiculares de FGC, que quedará redactado así:

d) "Se entiende como soporte sin contacto de la T-mobilitat, el soporte físico PVC, de cartón o el soporte móvil que las personas usuarias del sistema deben disponer para poder cargar, recargar, validar y almacenar los títulos de transporte integrados de la ATM. Son los títulos que contienen los soportes los que dan derecho a viajar."

Segundo. - Suprimir el apartado 27 de las Condiciones de Utilización de los Servicios Ferroviarios y Funiculares de FGC, que establecía lo siguiente:

"Para utilizar los ascensores que quedan fuera de servicio antes de los últimos trenes, es necesario llamar al teléfono de reclamaciones 900 90 15 15 o a los puntos de ayuda."

Tercero. - Modificar el apartado 20 de las condiciones de utilización de los Servicios Ferroviarios i Funiculares de FGC, que quedará redactado así:

CVE-DOGC-B-23334074-2023

“20.- Pueden llevarse animales de compañía gratuitamente siempre que la ocupación de los trenes no haga modificar esta condición y se cumplan las condiciones establecidas en este texto. 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 cestas o jaulas, pero en ningún caso pueden ocupar un asiento. Será responsabilidad del titular del animal de compañía cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la tendencia de animales, de acuerdo con la ley 7/2023, de 28 de marzo, de bienestar animal.

Los perros considerados potencialmente peligrosos por la Ley 10/1999, de 30 de julio, no pueden ser conducidos en ningún caso por menores de 16 años, ni en los trenes ni en las estaciones (DOGC núm. 2948, de 09/08/1999). De acuerdo con el Decreto 170/2002 i 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 2 metros y no se puede llevar más de un perro por persona, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones contempladas en la normativa de aplicación.

Los perros lazarillo tienen consideración diferenciada y no quedan condicionados al empleo.”

Cuarto. - Modificar el apartado 21 de las condiciones de utilización de los Servicios Ferroviarios y Funiculares de FGC, que quedará redactado así:

“21.- Queda prohibido el acceso de patinetes y monociclos eléctricos a los vehículos y en las instalaciones de FGC; las bicicletas se podrán llevar gratuitamente a todos los trenes y funiculares todos los días y tendrán que situarse en los espacios destinados a tal efecto dentro del vehículo. Según la ocupación de los trenes o funiculares, el personal autorizado de FGC puede variar estas condiciones.”

Quinto. - Modificar el apartado 29b) de las condiciones de utilización de los Servicios Ferroviarios y Funiculares de FGC aprobadas el 31 de marzo de 2022, y publicadas en el DOGC el 26 de abril de 2022, que se separa en dos apartados, se corresponde al apartado 28 b) y c) del texto consolidado y que quedará redactado así:

“b) acceder y circular con patinetes y monociclos eléctricos en los vehículos y en las instalaciones de FGC

c) circular con bicicletas y otros vehículos de movilidad personal (excepto sillas de ruedas) por los trenes e instalaciones de FGC”.

Sexto. - Disponer la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de la Generalidad de Cataluña, junto con el texto consolidado de las Condiciones de Utilización de los Servicios Ferroviarios y Funiculares de FGC que se anexa a la misma.

Barcelona, 28 de noviembre de 2023

Antoni Segarra i Barreto

Presidente del Consejo de Administración de FGC

ANEXO

Actualización de las condiciones de utilización aplicables en los servicios ferroviarios y funiculares de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya 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.

CVE-DOGC-B-23334074-2023

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 y en la web de FGC.

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), así como las condiciones de uso de los soportes sin contacto de la T-mobilitat.

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 es seis.

d) Se entiende como soporte sin contacto de la T-mobilitat, el soporte físico PVC, de cartón o el soporte móvil que las personas usuarias del sistema deben disponer para poder cargar, recargar, validar y almacenar los títulos de transporte integrados de la ATM. Son los títulos que contienen los soportes los que dan derecho a viajar.

e) Las condiciones de uso de los soportes sin contacto de la T-mobilitat resultarán de aplicación dentro del ámbito del territorio del sistema tarifario integrado de la ATM del área de Barcelona.

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.

CVE-DOGC-B-23334074-2023

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.- El uso indebido del servicio del transporte comporta que cualquier intervención de las diferentes empresas operadoras de transporte público integradas pueda suponer el bloqueo inmediato de un título contenido en el soporte, tanto si se trata de un soporte físico como un soporte móvil, sin perjuicio de las responsabilidades legales que pudieran derivarse y de la inhabilitación para reediciones futuras. Un título puede ser bloqueado en la situación en la que se viaja con él, si no es válido para el usuario. No se considera válido un título de transporte personalizado si no va acompañado del DNI, o de otro documento oficial identificador que acredite que el título corresponde a la persona usuaria, así como un título de transporte bonificado también requiera el acompañamiento de la documentación oficial que acredite a la persona usuaria.

13.- 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 15 de estas condiciones, dado que la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria, considera esta conducta como falta leve.

14.- 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.

15.- 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-23334074-2023

»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.»

16.- En todas las dependencias hay un libro de objeciones a la percepción mínima a disposición del cliente. Si lo desea, también se puede realizar una objeción a través de la web <https://www.fgc.cat/atencio-alclient/reclamacions/>

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.

17.- 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.

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

19.- El uso de trenes escolares está dirigido únicamente a escolares. La responsabilidad de permitir que los menores viajen solos en tren recae en los padres/tutores del menor.

20.- Se pueden llevar animales de compañía gratuitamente siempre que la ocupación de los trenes no haga modificar esta condición y se cumplan las condiciones establecidas en este texto. 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. Será responsabilidad del titular del animal de compañía cumplir con todas las obligaciones que se derivan de la tenencia de animales, de acuerdo con la ley 7/2023, de 28 de marzo, de bienestar animal.

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, sin perjuicio del cumplimiento

CVE-DOGC-B-23334074-2023

de las otras obligaciones contempladas en la normativa de aplicación.

Los perros lazarillo tienen consideración diferenciada i no quedan condicionados a la ocupación.

21.- Queda prohibido el acceso de patinetes i monociclos eléctricos a los vehículos e instalaciones de FGC; las bicicletas se podrán llevar gratuitamente en todos los trenes y funiculares todos los días y se tendrán que situar en los espacios destinados a tal efecto dentro del vehículo. Según la ocupación de los trenes o funiculares, el personal autorizado de FGC puede variar estas condiciones.

22.- Las bicicletas sólo se podrán estacionar en las instalaciones de FGC en los espacios habilitados para hacerlo.

23.- 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.

24.- 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.

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

26.- El uso de los ascensores siempre será preferente para personas de movilidad reducida antes que los vehículos de movilidad personal.

27.- 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.

28.- 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) acceder y circular con patinetes y monociclos eléctricos en los vehículos y en las instalaciones de FGC;

c) circular con bicicletas y otros vehículos de movilidad personal (excepto sillas de ruedas) por los trenes e instalaciones de FGC;

d) atar los vehículos de movilidad personal en árboles, señales, bancos y otros elementos de mobiliario o en lugares reservados para personas con movilidad reducida;

e) 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;

f) entrar o salir del tren después de que haya sonado la señal acústica;

CVE-DOGC-B-23334074-2023

- g) introducir objetos o materiales que puedan ser peligrosos o molestos para los usuarios;
- h) utilizar sin causa justificada los sistemas de parada de emergencia de las escaleras mecánicas y los ascensores, y utilizar estos elementos de manera indebida;
- i) 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;
- j) 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.;
- k) utilizar sin causa justificada los aparatos de alarma de los trenes o impedir su uso legítimo;
- l) 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.;
- m) permanecer en las instalaciones fuera del horario previsto para que las use el pasaje;
- n) manipular, destruir o deteriorar cualquier elemento relacionado con la circulación;
- o) manipular, destruir o deteriorar cualquier obra o instalación fija o móvil o cualquier elemento del servicio;
- p) arrojar o depositar objetos en la vía o en sus inmediaciones;
- q) llevar a cabo cualquier otra actuación que pueda comportar peligro para la seguridad del ferrocarril, el público usuario, el personal o las instalaciones;
- r) 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;
- s) usar sin justificación las rutas de evacuación y/o salidas de emergencia u obstaculizarlas;
- t) 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.);
- u) 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.;
- v) 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.

El incumplimiento de la prohibición prevista en el apartado 21 y 28 b) y c) de las presentes condiciones de utilización en el ámbito de los funiculares de FGC, se considera infracción de carácter leve, de acuerdo con el artículo 41. a de la ley 12/2002, de 14 de junio, del transporte por cable, que puede ser sancionada con multa de hasta 600 euros

29.- 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.

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

CVE-DOGC-B-23334074-2023

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

- Cualquier agente de atención al cliente
- Web de FGC www.fgc.cat
- Centro de Atención al Cliente, vestíbulo de la estación Pl. Catalunya, con cita previa
- Centro de Atención al Cliente, vestíbulo de la estación Pl. Espanya, con cita previa
- Teléfono de reclamaciones 900 901 515

(23.334.074)