

## Secció I. Disposicions generals

### ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSORCI DE TRANSPORTS DE MALLORCA

**2709**

*Acord del Consell d'Administració de Serveis Ferroviaris de Mallorca sobre l'aprovació del Reglament de Serveis*

D'acord amb l'article 60 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, s'anuncia que en data 18 de desembre de 2014 el Consell d'Administració de Serveis Ferroviaris de Mallorca ha acordat aprovar el text actualitzat del Reglament de Serveis que inclou els preceptes adaptats de conformitat amb la normativa sobre la que resulta competent Serveis Ferroviaris de Mallorca, i que s'adjunta com a annex.

Palma, 13 de febrer de 2015

**El vicepresident del Consell d'Administració de Serveis Ferroviaris de Mallorca**  
Juan Salvador Iriarte

#### ANNEX

#### REGLAMENT DE SERVEI DE SFM

##### Preàmbul

I.- El model consorcial, determinat pel Pla Director Sectorial de Transport de les Illes Balears com el principal instrument per a l'articulació d'un nou sistema global de transport, mitjançant el qual es materialitza la cooperació entre les administracions, els operadors i les persones usuàries, ha quedat plasmat per la creació del Consorci de Transports de Mallorca (CTM), del qual formen part la Comunitat Autònoma a través de la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori i l'entitat pública empresarial Serveis Ferroviaris de Mallorca.

Així, el Consorci, creat per la Llei 8/2006, de 14 de juny, és l'autoritat única i l'ens instrumental per desenvolupar polítiques concertades d'ordenació del transport públic regular de viatgers en les diverses modalitats.

II.- El nou Sistema Tarifari Integrat (STI), amb caràcter de servei públic entre les xarxes d'autobús regular, ferrocarril i altres formes de transport, té com a finalitat aconseguir una xarxa cohesionada de serveis públics de transport col·lectiu de viatgers a les Illes Balears.

Dins el marc de la implementació d'aquest Sistema Tarifari Integrat, el CTM va crear la targeta intermodal per afavorir, entre d'altres, una política tarifària comuna, i exercir d'aquesta manera la funció d'elaborar, aprovar, implantar i gestionar un marc tarifari comú per a la prestació dels serveis de transport públic regular de viatgers, d'acord amb el que estableix l'article 10, apartat f), del Decret 12/2007, de 23 de febrer, d'aprovació dels Estatuts del Consorci de Transports de Mallorca, recentment derogat pel Decret 58/2013, de 20 de desembre, d'aprovació dels nous Estatuts.

Aquest STI es va posar en marxa a l'any 2009, amb la utilització de targetes-xip sense contacte (targeta intermodal), en les quals les persones usuàries poden carregar els títols de transport que són d'aplicació a tots els serveis de transport col·lectiu de l'illa de Mallorca: autobusos urbans, interurbans i serveis ferroviaris. Així els usuaris poden beneficiar-se d'un sistema que permet desplaçar-se per tota l'illa amb una mateixa targeta i realitzar transbordaments sense càrrec econòmic addicional, d'una manera més còmoda, pràctica i moderna.

Aquestes mesures varen fer necessari una adaptació de la reglamentació del servei de SFM, materialitzada mitjançant la aprovació de un nou reglament de serveis aprovat pel Consell d'Administració en sessió de 27 de novembre de 2008 i publicat al BOIB en data 27 de gener de 2009.

Dins d'aquest marc de cooperació (SFM és membre fundacional del CTM), i amb motiu de la implantació del nou sistema tarifari a la xarxa ferroviària d'SFM en coordinació amb el CTM com entitat competent en aquesta matèria atesa la finalitat, competències i funcions recollides a la seva norma fundacional i estatuts precitats abans en relació amb el STI, resulta necessari modificar el reglament de serveis de SFM,



adaptant-lo a aquest escenari competencial.

III.- El Reglament, després d'adaptar el text vigent de conformitat amb lo exposat abans (eliminant la regulació relativa a política tarifària i STI), comprèn 6 articles i s'estructura en tres capítols, una disposició derogatòria i una disposició final.

El capítol I, sota la rúbrica Objecte i condicions generals, regula l'àmbit d'aplicació.

En el capítol II, es regulen els drets i deures de les persones usuàries i es diferencien els relatius als títols de transport amb la resta de drets i deures. A més, s'hi preveuen una sèrie de prohibicions amb l'objectiu d'aconseguir una millora en la qualitat del servei públic.

Finalment, en el capítol III es determinen les obligacions de Serveis Ferroviaris de Mallorca i s'hi identifiquen, d'una banda, les obligacions generals i, de l'altra, les obligacions d'atenció i d'informació a les persones usuàries.

Recentment ha estat aprovada la Llei 4/2014, de 20 de juny, de transports terrestres i mobilitat sostenible de les Illes Balears, d'acord amb la qual haurà d'interpretar-se aquest Reglament, com norma fonamental que regeix els transports terrestres a l'àmbit d'aquesta Comunitat.

IV.- Es dicta aquest Reglament en exercici de la competència de Serveis Ferroviaris de Mallorca, en virtut del que disposa el Decret 10/1994, de 13 de gener, de constitució i organització de l'empresa pública Serveis Ferroviaris de Mallorca, de conformitat amb l'article 8 i una vegada aprovat pel Consell d'Administració de l'entitat, en sessió ordinària de data 18 de desembre de 2008 i assabentat el Consorci de Transports de Mallorca.

## **Capítol I**

### **Objecte i condicions generals**

#### **Article 1.- Objecte.**

L'objecte d'aquest Reglament és regular les condicions generals d'utilització del servei de ferrocarril que presta l'entitat pública empresarial Serveis Ferroviaris de Mallorca (en endavant SFM). Així mateix, regula les obligacions de l'empresa i també els drets i deures de les persones usuàries.

#### **Article 2.- Condicions generals.**

1. L'entitat se sotmet íntegrament als preceptes d'aquest Reglament i no pot introduir en la prestació del servei modificacions que li siguin contràries, sense perjudici de les circulars que pugui dictar SFM per al funcionament correcte del servei públic ferroviari, les quals poden completar o interpretar les disposicions d'aquest Reglament.
2. El Consorci de Transports de Mallorca -com a entitat encarregada d'aprovar l'estructura tarifària, d'acord amb el que disposa l'article 14 i de la Llei 8/2006, de 14 de juny, de creació del Consorci de Transports de Mallorca, atès que té la competència per definir, aprovar i/o modificar les tarifes per a cada títol de transport, així com per definir nous títols de transport que es puguin establir en un futur-, ha d'aprovar les tarifes del servei de transport ferroviari, d'acord amb els procediments legals prevists. Les tarifes s'han de correspondre amb els títols de transport utilitzats.

## **Capítol II**

### **Drets i deures de les persones usuàries**

#### **Article 3.- Drets**

1. En relació amb els títols de transport, les persones usuàries tenen els drets següents:

- a) La compra d'un bitllet senzill o d'un bitllet senzill reduït, o d'un bitllet senzill d'anada i tornada, atorga el dret de viatjar el dia i la data en què s'ha expedit, però no garanteix l'ocupació d'un seient dins del tren. Tots aquests bitllets són individuals i d'expedició diària.
- b) El dret als descomptes que estableixi la normativa del sistema tarifari establerta pel CTM.
- c) En el cas que se sobrepassi la destinació indicada en el bitllet senzill, la persona que viatja pot afegir l'excés del preu que es correspongui a l'augment del trajecte, sempre que s'hagi travessat una altra zona tarifària. En el cas del consum d'un viatge de la targeta multiviatge, la persona usuària ha de consumir un viatge addicional sempre que la realització del tram addicional del viatge





comporti un nombre de salts superior al nombre de salts que permet realitzar el seu títol multiviatge. En ambdós casos (bitllet senzill i targeta multiviatge), la persona usuària ha d'avisar el personal d'intervenció en ruta abans de sortir de l'estació en què finalitza la validesa del bitllet/viatge consumit. En cas contrari, se li ha d'aplicar la sanció corresponent.

d) En el cas que apareguin incidències imprevistes que obliguin a interrompre la circulació, i no hi hagi la possibilitat de transbordaments o mitjans suplementaris de transport per carretera en el punt de la incidència/interrupció, la persona que viatja té el dret a optar per una de les alternatives següents:

I.- L'habilitació de la validesa del bitllet/viatge consumit fins al reinici del servei.

II.- La rescissió del contracte de transport i el retorn íntegre de l'import del bitllet senzill o bé la devolució del viatge consumit amb la targeta multiviatge en el cas que no s'hagi començat el viatge.

III.- La continuació del viatge amb els mitjans i trajectes que determini SFM, sense cap abonament addicional per part de la persona que viatja.

IV.- El retorn gratuït a l'estació d'origen o a una estació intermèdia que triï la persona que viatja, utilitzant trens que tinguin parada en aquesta estació. Una vegada a l'estació de procedència, la persona que viatja pot obtenir l'habilitació gratuïta de la validesa del bitllet pel temps que hagi durat la interrupció. En el cas que la persona que viatja opti per alguna d'aquestes solucions, es considera extingida qualsevol responsabilitat de l'empresa.

e) En el cas de l'aparició d'incidències imprevistes que afectin la puntualitat del servei de tren, i com a conseqüència de les quals algunes persones que viatgen perdin la combinació del servei de bus llançadora que connecta l'estació d'enllaç corresponent amb el nucli destinació final d'aquestes persones, tenen el dret a poder ser transportades a la seva destinació final amb els mitjans que determini SFM, sense cap abonament addicional per part d'aquestes persones.

f) Les persones que s'aturin en estacions intermèdies del seu viatge i es quedin a terra quan el tren refaci la marxa no tenen cap dret a devolució ni indemnització en el cas de voler agafar el pròxim tren. Així, han de pagar un viatge addicional que se'ls descomptarà del títol de transport que estiguin utilitzant si viatgen amb targeta multiviatge, o bé pagar un altre bitllet senzill en el cas que no viatgin amb targeta multiviatge, atès que es considera que la persona usuària no fa cap transbordament.

g) Les persones que, per distracció i amb l'avis previ mitjançant rètols indicadors, pugin en aquells cotxes que efectuen un recorregut parcial, o bé s'hagin de segregat del tren o del metro en una determinada estació, no tenen cap dret a reclamar en el cas que aquesta estació es correspongui amb una estació intermèdia del seu viatge.

## 2. Altres drets de les persones usuàries:

a) Dret a ser transportades amb el requisit de portar el títol de transport adient i degudament validat i cancel·lat.

b) Dret a estar cobertes per les assegurances obligatòries.

c) Dret a rebre un tracte correcte per part del personal de l'empresa i a ser ateses en les peticions d'ajuda i d'informació.

d) Les persones invidents i/o deficients visuals gaudeixen de preferència en l'ocupació d'aquells seients que disposin de major espai lliure al seu voltant.

e) Les persones deficients visuals i invidents poden entrar en el tren acompanyades del ca guia. A requeriment del personal responsable del servei, la persona deficient visual/invident ha d'exhibir els documents que acrediten les condicions sanitàries del ca guia, el qual, alhora, n'ha d'estar situat als peus i portar, en lloc visible, el distintiu especial que en certifica la condició.

f) Les persones amb mobilitat reduïda, les embarassades, i les persones grans tenen el dret de preferència en l'ocupació de places de seient.

g) La persona que viatja té dret a utilitzar en tot el trajecte que hagi de recórrer la mateixa plaça que ocupi en l'estació d'origen.

h) La persona que viatja té dret que qualsevol persona que alteri l'ordre establert per la manca de comportament, paraules o accions sigui obligada a abandonar el tren.

i) La persona que viatja té dret a usar un full oficial de reclamacions disponible en les estacions, en altres dependències ferroviàries (taquilles) i en les oficines d'atenció al client d'SFM i del Consorci de Transports de Mallorca.

j) La persona que viatja té dret a ser atesa, per part del personal d'SFM, en qualsevol de les dues llengües oficials de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

k) La persona que viatja té dret a poder identificar la persona d'SFM que l'ha atesa pel número de carnet ferroviari, que ha de dur exposat en tot moment, d'acord amb la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.

l) La persona que viatja té dret a dur equipatge de mà (d'ús immediat i personal) de manera gratuïta, i l'empresa queda exempta de responsabilitat en el cas de pèrdua, robatori o desperfecte. Qualsevol qüestió envers la naturalesa, les condicions i la grandària de l'equipatge de mà, l'ha de resoldre la direcció d'estació en les estacions, i el personal d'intervenció quan s'estigui en ruta. Les bicicletes no es consideren en cap cas equipatge de mà.

m) La persona que viatja té dret a transportar objectes diversos com ara maleta de viatge, motxilla o bicicletes plegables que, tot i que no tinguin la condició d'equipatge de mà, siguin d'una naturalesa que no contravingui allò que disposa l'article 4, punt 3. L'empresa queda exempta de responsabilitat en el cas de pèrdua, robatori o desperfecte.





n) Transport de bicicletes:

I.- S'admet el passatge amb bicicleta únicament en aquells trens habilitats a aquest efecte, i assenyalats en els horaris oficials. Llevat dels serveis especials, els caps de setmana i festius s'admeten bicicletes en tots els trens, sempre que s'aprofitin els espais reservats a aquest efecte.

II.- Les persones que duguin una bicicleta han d'obtenir el bitllet corresponent al trajecte que han de fer o validar el títol de transport (T20, T40), i no han d'abonar cap suplement específic per la bicicleta.

III.- Les persones que viatgen han de romandre en les plataformes dels cotxes i al costat de la bicicleta, i s'han de responsabilitzar en tot moment de no causar molèsties a la resta de passatges i sense malmetre el material ferroviari.

IV.- En les unitats triples es poden carregar fins un màxim de quatre bicicletes, sempre en els espais reservats a aquest efecte dins els cotxes remolc. En les unitats sense remolc s'admeten dues bicicletes per plataforma (quatre per unitat). L'admissió de més bicicletes en estacions intermèdies depèn del criteri del personal d'intervenció en ruta, qui ho ha de decidir en funció de l'ocupació real del tren.

V.- S'admeten grups de viatgers amb bicicletes sempre que hi hagi autorització prèvia.

VI.- L'empresa queda exempta de responsabilitat en el cas de pèrdua, robatori o desperfecte de la bicicleta.

**Article 4.-Deures**

1. En relació amb els títols de transport, les persones usuàries tenen els deures següents:

a) Qualsevol persona que viatja, llevat dels infants menors de 4 anys, ha de disposar del títol de transport reglamentari (bitllet senzill o targeta multiviatge) degudament validat abans d'emprendre el viatge. En el cas que s'agafi el tren en estacions de servei limitat o baixadors on no s'expenen bitllets, el personal d'intervenció en ruta s'ha d'encarregar de facilitar-los, o bé de cancel·lar la targeta multiviatge durant el recorregut del servei. Pel que fa referència al bitllet senzill, la persona usuària l'ha de conservar fins al final del trajecte a disposició del personal d'intervenció, que en pot requerir l'exhibició, com també pel fet que és requisit de sortida a través dels torns de les estacions tancades. En el cas que la persona usuària es negui a exhibir el títol de transport reglamentari (bitllet senzill o targeta multiviatge), se li ha d'exigir que abandoni el tren a la mateixa estació si el tren està estacionat o en la següent amb parada, en el cas que estigui en funcionament. Tot això sense perjudici que, en el cas d'haver identificat la persona que viatja, SFM formuli la denúncia corresponent davant de la Delegació del Govern, per a la instrucció de l'expedient sancionador oportú per infracció administrativa, d'acord amb el que estableix l'article 95 de la Llei 39/2003, de 17 de novembre, del sector ferroviari. Aquesta regulació està tal deixarà de ser d'aplicació quan la Comunitat Autònoma, en exercici de les seves competències en matèria ferroviària, promulgui una norma que contingui un règim sancionador propi per a aquest supòsits.

b) Una persona s'ha de considerar desproveïda de títol de transport quan:

I.- Tot i que posseeix un títol de transport, té un contingut il·legible totalment o parcialment, o bé està falsificat, tant si la persona n'és responsable com si no ho és.

II.- Utilitza fraudulentament un títol de transport.

III.- És sorpresa ocupant recintes que no són d'ús de les persones que viatgen.

Els títols de transport que no siguin vàlids o hagin estat utilitzats de manera fraudulenta s'han de retirar.

c) La compra de bitllets o les càrregues de targetes multiviatge s'han de fer en moneda de curs legal, i s'admeten com a màxim bitllets de 100 € en les taquilles de les estacions i bitllets de 20 € en ruta. Les reclamacions per error en el canvi s'han de fer en el moment del pagament, ja que totes aquelles reclamacions que es presentin posteriorment es desestimaràn.

d) La persona que viatja s'ha d'assegurar, abans de retirar-se de la taquilla, que el títol que li han venut es correspon amb el que ha sol·licitat, ja que qualsevol reclamació posterior es desestimarà.

e) Qualsevol persona que, per infracció dels reglaments, sigui expulsada del tren perd el dret al bitllet/viatge consumit amb targeta multiviatge i, per tant, al reintegrament de l'import.

2. Altres deures de les persones que viatgen:

a) Anar, els menors de 12 anys, acompanyats en tot moment d'una persona major d'edat a l'hora d'utilitzar els serveis d'SFM.

b) Sotmetre's a les mesures disciplinàries d'ordre i policia que siguin necessàries per tal de mantenir el funcionament correcte i normal de l'exploatació, i obeir les observacions que faci el personal ferroviari.

c) Atendre les indicacions del personal de l'empresa, les indicacions dels cartells i de la megafonia per a una prestació correcta del





servei.

- d) Respectar les mesures i controls que estableixin les administracions.
- e) Mantenir un comportament correcte i respectuós amb la resta de les persones usuàries i amb el personal de l'empresa, de manera que no es falti al respecte amb paraules i/o actituds, o es duguin a terme accions que alterin l'ordre establert.
- f) Respectar el mobiliari i el material dels trens i evitar accions que en puguin implicar el deteriorament.
- g) Identificar-se a requeriment del personal d'SFM, atesa la consideració d'autoritat que provenen els articles 145 i 146 de la Llei 4/2014, de 20 de juny, de transports terrestres i mobilitat sostenible de les Illes Balears.

### 3. Prohibicions:

- a) Entrar i sortir del tren pels accessos que no obren per la banda de les andanes.
- b) Obrir les portes d'accés i entrar o sortir dels cotxes fora de les estacions, o bé quan, dins de les estacions, el tren no estigui completament aturat.
- c) Treure el cos de la caixa del cotxe quan el tren estigui en marxa.
- d) Accionar els dispositius d'emergència del tren sense causa justificada.
- e) Entrar en les cabines de conducció dels trens.
- f) Creuar les vies pels llocs no habilitats a aquest efecte.
- g) Fumar en els vagons, les andanes, els passadissos, les escales i els mitjans de transport ferroviari -excepte en els espais a l'aire lliure-, com també en els espais de les estacions no habilitats a aquest efecte, en els termes que estableix la normativa corresponent.
- h) Circular sobre patins, bicicletes o similars dins dels trens i de les instal·lacions.
- i) Dur materials explosius o inflamables, com també embalums o paquets que, per la forma, el volum, el contingut, l'olor o la coberta, puguin molestar la resta de persones que viatgen o puguin malmetre el mobiliari i material dels trens.
- j) Passar a l'andana o penetrar en els cotxes amb qualsevol tipus d'arma.
- k) Tirar objectes per les finestres del tren.
- l) Ocupar més d'un seient.
- m) Col·locar objectes voluminosos (maletes, cotxets, bicicletes) a llocs distints dels autoritzats.
- n) Dur embalums que, pel volum o la forma, no càpiguen davall del seient o en l'espai especialment habilitat per als equipatges.
- o) Introduir en els cotxes cans o altres animals vius de qualsevol tipus o grandària, llevat dels cans guia i els cans que acompanyen el personal de seguretat.
- p) Utilitzar equips de música no personalitzats.
- q) Fer fotografies i imatges de vídeo sense el permís adient.
- r) Fer venda ambulants, mendicar, fixar cartells i distribuir publicitat dins dels trens o les instal·lacions.
- s) Realitzar qualsevol actuació que pugui posar en perill la circulació dels trens.

## Capítol III Obligacions d'SFM

### Article 5.- Obligacions generals

1. SFM és responsable dels actes del seu personal en tot allò relatiu al contracte de transport. Si, a demanda de les persones usuàries, el personal presta altres serveis que no siguin específicament de la seva competència, es considera que actuen fora de contracte i per compte i risc de la persona a la qual presten el servei.
2. El personal d'SFM ha de dur en tot moment, exposada a la vista de les persones usuàries, una placa identificativa amb el número de carnet ferroviari, amb la finalitat de poder ser identificat correctament.
3. SFM ha de posar a l'abast de les persones usuàries un llibre oficial de reclamacions en les estacions i altres dependències ferroviàries (taquilles) per tal que hi puguin consignar les queixes a l'empresa. Les formulacions expressades en els llibres de reclamacions s'han de cursar el mateix dia que s'estampin.
4. Prescripció d'accions relatives al contracte de transport. Les accions relatives al contracte de transport prescriuen cada any, comptant des del dia i l'hora en què reglamentàriament va arribar (o havia d'haver arribat) a destinació el tren.

### Article 6.- Obligacions d'atenció i informació a les persones usuàries

1. A les estacions dotades de personal amb funcions de despatx de bitllets hi ha d'haver exposat un rètol amb els horaris d'obertura i de tancament de les taquilles.
2. Tot allò que fa referència als horaris, als itineraris dels trens, així com a l'existència de serveis especials, ha d'estar a la vista del públic en els llocs més freqüentats de cada estació o dependència.



3. La modificació dels horaris del servei de trens regulars s'ha d'anunciar amb una antelació mínima de 4 dies i ha d'estar a disposició del públic en totes les estacions i en tots els punts de venda de bitllets.

4. S'ha de col·locar un rètol indicador en els vehicles que efectuïn un recorregut parcial i en aquells vehicles que s'hagin de desagregar del tren en una estació determinada per formar part d'una altra composició o bé per quedar-hi estacionats.

5. Bitllets senzills. En el bitllet senzill hi ha de constar, a més de les indicacions que l'empresa consideri convenientes, el següent:

- a) El nom de l'empresa i el CIF
- b) L'origen i la destinació límits del trajecte.
- c) El número d'ordre del títol.
- d) La tarifa aplicada.
- e) La data d'utilització.
- f) El preu (amb IVA i AOV inclosos).

#### **Disposició derogatòria**

Queda derogada expressament qualsevol altre disposició o normativa anterior que s'oposi a aquest Reglament i, en particular, el Reglament aprovat pel Consell d'Administració en sessió de 27 de novembre de 2008 i publicat al BOIB en data 27 de gener de 2009.

#### **Disposició final**

Aquest Reglament comença a vigir l'endemà d'haver-lo publicat en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

