



CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DEL TRAM

1. Objeto

El objeto de este documento es establecer las “Condiciones generales de utilización” de los sistemas tranviarios Diagonal-Baix Llobregat y Sant Martí-Besòs (en adelante, “TRAM”), así como de las ampliaciones y prolongaciones que se puedan dar en un futuro.

2. Marco normativo

Estas Condiciones Generales de Utilización se dictan en conformidad con lo que establece la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria y los artículos 52, 53 y 54 de la Ley 7/2004, de 16 de julio, de medidas fiscales y administrativas.

3. Paradas

Todas las paradas de las redes de tranvías son accesibles al público en general, que debe esperar la llegada de los tranvías en los andenes habilitados a tal fin, sin invadir la plataforma tranviaria.

4. Acceso y salida de los tranvías

En el acceso y salida de los tranvías, se respetarán las siguientes normas:

1. Sólo se puede acceder o salir del tranvía cuando el botón indicador de la puerta esté iluminado. No intentar acceder ni salir si el botón indicador de las puertas está apagado, ni tampoco después de que las señales anuncien el cierre inmediato de las puertas.
2. La entrada y salida de los tranvías se realizará sin precipitación, pero con la mayor rapidez posible.
3. Antes de entrar, cabe esperar que hayan salido todos los viajeros que descienden del tranvía.
4. Si se produjera cualquier incidente al subir o bajar del tranvía, las personas usuarias pueden accionar el aparato de alarma y comunicarlo al personal de la empresa operadora.
5. Una vez que se haya accedido al tranvía, se pueden ocupar los asientos que estén vacíos, pero se deben ceder a las personas mayores o con necesidades especiales los asientos reservados a tal fin. Las personas usuarias que viajen de pie deben utilizar los asideros instalados para ello. Las personas con movilidad reducida que se desplacen en silla de ruedas o scooters eléctricos adecuados a esta condición, y las personas con cochecito de niño/a o bicicleta deben entrar y salir del tranvía por las puertas habilitadas para este uso. Una vez dentro, deben situarse en el espacio reservado y deben inmovilizar las sillas, las bicicletas y los cochecitos, y utilizar los cinturones de seguridad disponibles a fin de mejorar la seguridad del pasaje.

5. Modalidades de títulos de transporte

En las redes de los tranvías son totalmente válidos los títulos autorizados por la Autoritat del Transport Metropolità (ATM) con los derechos y obligaciones que esta Autoridad acuerde.

Además, la empresa responsable de la operación del tranvía puede establecer títulos específicos o títulos en colaboración con otras empresas, que serán válidos una vez que los apruebe la ATM.

Los billetes sencillos emitidos por la empresa operadora del tranvía pueden ser utilizados sólo dentro de la red de los tranvías en que han sido adquiridos, en las condiciones que se señalan en el presente documento. Asimismo, tendrán validez durante el tiempo que la ATM haya establecido para el resto de la red de transporte público integrado.

6. Obligatoriedad del título de transporte

1. Antes de acceder al recinto interior y viajar con los tranvías, es necesario adquirir un título o billete de transporte adecuado para el trayecto. Están exentos de esta obligación los menores de hasta cuatro años de edad. Por motivos de seguridad, no se expiden ni venden títulos de transporte en el interior de los tranvías.
2. En el momento de acceder al tranvía, el título de transporte se validará de forma inmediata en las validadoras que la empresa operadora tiene instaladas a tal efecto en el interior de los tranvías. No se acepta ninguna validación del título de transporte realizada con posterioridad. Esta obligación de validación del título también aplica cuando la persona usuaria accede al tranvía como consecuencia de un transbordo o enlace.
3. Los viajeros deben conservar el título de transporte y deben exhibirlo cuando los agentes de la empresa operadora o los agentes que ésta autorice se lo soliciten, incluso antes de abandonar el andén de la parada en la salida del tranvía. Es responsabilidad de los viajeros mantener en buen estado el título de transporte.
4. Con un solo título de transporte puede viajar más de una persona, siempre que el título no sea personal, que el número de validaciones hechas equivalga al número de viajeros y que los viajeros realicen el mismo trayecto.
5. Se considera que una persona usuaria hace un uso indebido del servicio del tranvía cuando se encuentra en alguno de los siguientes supuestos:
 - 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 el usuario. No se considerará válido un título de transporte personalizado si no va acompañado del DNI, pasaporte o cédula de extranjería o, en el caso de los menores de hasta 16 años, tarjeta sanitaria.
 - c) Viaja con un título de transporte integrado validado al inicio del desplazamiento, pero no validado en el transbordo.
 - d) Utiliza un billete o un título de transporte manipulado o falsificado.
 - e) Utiliza un billete o un título de transporte caducado, agotado o defectuoso.
 - f) Utiliza un título de transporte fuera de la zona de validez.
 - g) No valida el título de la forma establecida en el punto 2 anterior.
6. En caso de que se 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, como paso previo a lo establecido en la normativa vigente al respecto de infracciones y sanciones en el ámbito del transporte, será de aplicación lo siguiente:
 - a) El personal de la empresa operadora requerirá al usuario o usuaria el abono de una percepción mínima cuya cantidad estará debidamente señalizada, expidiendo el

correspondiente documento justificativo. Este importe debe abonarse en un plazo de treinta días a contar desde la intervención del personal de la empresa operadora. Si la percepción mínima es abonada de forma inmediata, o en un plazo de dos días hábiles desde su emisión, el importe se reduce en un 50%.

- b) En caso de que la percepción mínima haya sido impuesta a una persona por viajar con un título de transporte de tarificación social, un título específico para familias numerosas o para familias monoparentales sin el carné que acredite el derecho a obtenerlo, la percepción mínima se dejará sin efecto si la persona aporta la documentación acreditativa correspondiente en un plazo de 48 horas.
 - c) En caso de que la percepción mínima haya sido impuesta a una persona menor de edad, la empresa operadora lo notificará formalmente a sus tutores legales, y debe otorgarles la posibilidad de abonar su importe con bonificación del 50% en un plazo de treinta días.
 - d) En caso de que el usuario o la usuaria no pague de forma inmediata la percepción mínima requerida, el personal de la empresa operadora debe solicitarle que se identifique para gestionar el cobro, si no se ha hecho con anterioridad en la fase de inspección. En caso de que la percepción mínima no se pague durante los treinta días posteriores a la imposición de ésta, la empresa operadora dará traslado del expediente a la administración titular del servicio para tramitar el procedimiento sancionador correspondiente, si procede.
 - e) En caso de que el usuario o la 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 se identifique, sin perjuicio de la facultad de requerirle que abandone el medio de transporte o las instalaciones.
 - f) 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 cuando la persona se niegue a identificarse y, por tanto, no se haya podido comprobar este aspecto, el personal de intervención debe retener el título y depositarlo en las oficinas de la empresa operadora. El título retenido se podrá retirar por la persona titular o persona en quien delegue, previa su acreditación. En caso de que el título retirado haya sido emitido por otro organismo, la reclamación deberá efectuarse ante el mismo.
7. En caso de que una persona viaje con un título de transporte integrado validado al inicio del desplazamiento en otro medio de transporte o en otro tranvía, pero no validado en el transbordo, el personal de la empresa operadora debe requerir a la persona usuaria el abono de una percepción equivalente al precio del billete sencillo de una zona tarifaria.
8. 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 debe retener el billete o título de transporte y debe requerir a la persona usuaria que se identifique para cursar la denuncia correspondiente; posteriormente, debe 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 puede 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.
9. De acuerdo con lo que dispone el artículo 38 de la Ley 4/2006, ferroviaria, de 31 de marzo, los empleados de la empresa operadora de los tranvías 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 la de vigilar que las personas usuarias y terceros en general cumplan las reglas que establecen las leyes y los reglamentos.

7. Normas de conservación del título de transporte

1. En el momento de adquirir el título de transporte, antes de entrar en el tranvía, la persona usuaria debe comprobar si el título y el precio corresponden con lo solicitado. En caso de que se trate de un título expedido por una máquina automática, si la persona usuaria considera que ha habido un error en el precio o en el cambio devuelto por la máquina, o no está conforme con la operación efectuada, lo ha de poner en conocimiento del personal de la empresa operadora del tranvía utilizando cualquiera de los canales de atención al cliente. Con los datos facilitados, la operadora realizará las comprobaciones pertinentes y actuará de acuerdo con el resultado obtenido.
2. Las personas usuarias deben conservar los títulos de transporte en buen estado mientras sean válidos. Un título de transporte dañado por falta de cuidado de su conservación no da derecho a ningún tipo de devolución o reclamación, debiendo constar así en los títulos de transporte.
3. No se considerarán títulos válidos aquellos que hayan sufrido alguna alteración o manipulación.

8. Derechos de los viajeros

Los viajeros tienen derecho a:

1. Ser informados de las características de la prestación, del funcionamiento de los servicios de transporte, de sus incidencias y de los distintos títulos de transporte que pueden elegir según las tarifas vigentes y las condiciones de utilización establecidas. La empresa operadora del tranvía instalará en la red del tranvía elementos informativos que la administración correspondiente determine para una mejor información del viajero.
2. Ser transportados con sus pertenencias, siempre que viajen con un título de transporte válido y que respeten lo establecido en estas Condiciones Generales.
3. En caso de que el servicio se suspenda una vez iniciado el trayecto durante un período superior a los 15 minutos, renunciar a seguir el viaje y obtener en concepto de compensación un título propio de 2 viajes para viajar cuando lo deseen, siempre que la reclamación se realice en los 30 días posteriores a los sucesos.
4. Que la empresa operadora del tranvía le canjee los títulos de transporte integrados o los títulos sencillos del tranvía que no puedan ser debidamente utilizados por causas no imputables a la persona usuaria.
5. Ser tratados correctamente por los agentes de la empresa y ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que les soliciten.
6. Formular las reclamaciones que consideren convenientes en relación con la prestación del servicio, mediante cualquiera de los canales de atención al cliente establecidos por la empresa operadora.

7. Ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir con relación al cumplimiento del contrato de transporte ante las juntas arbitrales de transportes o la jurisdicción ordinaria.
8. Recibir de la empresa operadora, en un plazo máximo de 20 días naturales, la respuesta a las reclamaciones o quejas formuladas.
9. Disponer de asientos de uso preferente debidamente señalizados en el caso de personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas y otros colectivos que la normativa vigente determine.
10. Disponer de accesos al tranvía debidamente señalizados y de espacio en el interior del tranvía con elementos de seguridad en el caso de personas con movilidad reducida.
11. Acceder con sillas de ruedas o scooters eléctricos adecuados a esta condición (siempre que estén autorizados por la entidad de transporte competente que regule el acceso según tipología), con la obligación de, una vez dentro, situarse en el espacio reservado e inmovilizarlos utilizando los cinturones de seguridad disponibles para mejorar la seguridad propia y del resto del pasaje. Los daños causados eventualmente a otros viajeros por el incumplimiento de esta obligación son responsabilidad exclusiva de la persona propietaria.
12. Transportar accesorios como bicicletas y cochecitos para niños. En el caso de las bicicletas, siempre que no suponga molestias para el resto de los viajeros por falta de espacio en el tranvía. Una vez dentro, deben situarse en el espacio reservado para estos vehículos, y deben colocarse y sujetarse correctamente. Los daños causados eventualmente a otros viajeros por estos accesorios son responsabilidad exclusiva de la persona propietaria.

9. Acceso de animales al tranvía

1. Pueden llevarse animales de compañía gratuitamente siempre que la ocupación de los tranvías no haga modificar esta condición y se cumplan las condiciones establecidas en este texto. 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 tenencia de animales, de acuerdo con la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de bienestar animal.
2. En cualquier caso, los perros tendrán que estar identificados electrónicamente con un chip e inscritos en el registro censal municipal.
3. Los usuarios pueden acceder al tranvía sin limitaciones acompañados de perros lazarillo (en el caso de personas invidentes) o de perros de asistencia, todos los cuales tendrán que ir identificados con el distintivo y la acreditación correspondiente. También pueden acceder los perros que se transportan en cestas rígidas que cubren a todo el animal.
4. Los perros no incluidos en el punto anterior pueden acceder al tranvía en las siguientes condiciones:
 - a) En el horario autorizado, que es el siguiente:
 - a. Los días laborables entre el 11 de septiembre y el 24 de junio, a lo largo de todo el servicio excepto entre las 7:00 y las 9:30 h y entre las 17 y las 19 h.

- b. Los días laborables entre el 24 de junio y el 11 de septiembre a lo largo de todo el servicio.
 - c. Los fines de semana y festivos a lo largo de todo el servicio.
- b) Se admite sólo un perro por persona.
- c) Desde el mismo acceso a las instalaciones del tranvía (andenes) hasta la salida de las instalaciones, los perros deben llevar bozal e ir sujetos en todo momento con una correa no extensible y a una distancia inferior a 50 cm de las personas que los lleven.
- d) Los menores de 18 años no pueden llevar perros considerados como potencialmente peligrosos según la normativa vigente. En todo caso, las personas que los lleven deben llevar la licencia y la certificación acreditativa de inscripción del perro en el registro municipal.
- e) Los perros no pueden ocupar asiento.
- f) La persona responsable del comportamiento del animal es la que lo lleva. Por tanto, debe vigilar que no se produzca ninguna situación de peligro o de molestia para el resto de los usuarios. También debe evitar obstruir los pasajes o puertas, tanto en las dependencias como en los tranvías.
- g) La persona que lleva al perro es la responsable de los daños o perjuicios que el perro pueda ocasionar tanto a los usuarios como a la empresa. La persona propietaria del perro es responsable subsidiaria.
- h) En momentos de gran aglomeración de personas y cuando la seguridad de los usuarios y de los propios animales lo requiera, la empresa operadora del tranvía puede limitar la admisión de los perros.
- 5. Si no se respetan las condiciones establecidas para el acceso de animales al tranvía, la persona que lo lleva puede cometer, según las circunstancias, una infracción grave o leve, de conformidad con los artículos 64 s) o 65 p) de la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria.

10. Obligaciones de los viajeros

- 1. Los viajeros deben respetar las siguientes obligaciones:
 - a) Ir provistos del título de transporte que corresponda, validado correctamente en el momento de acceder al tranvía, conservarlo mientras estén en sus instalaciones, y mostrarlo y ponerlo a disposición del personal acreditado de la empresa cuando se lo soliciten.
 - b) Atender a las indicaciones que formulen los agentes de la empresa operadora para una correcta prestación del servicio, así como las indicaciones de carteles y accesorios colocados a la vista o emitidos por megafonía. Si observaran anomalías, pueden advertir a la empresa operadora.
 - c) Mantener un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de los viajeros y con el personal de la empresa operadora, evitando cualquier acción que pueda implicar un deterioro o maltrato de los vehículos o de las instalaciones; en especial, no llevar en marcha

ningún tipo de aparato de reproducción de sonido, salvo que el sonido se emita únicamente por altavoces de uso individual.

d) Ceder, en su caso, los espacios y asientos destinados a dichos viajeros en el punto 9 de la condición 8 de estas Condiciones Generales.

e) Vigilar y conservar los objetos que traigan.

2. No está permitido a los viajeros:

a) Distraer al conductor mientras conduce.

b) Fumar en los tranvías.

c) Consumir bebidas alcohólicas en el interior de los vehículos o en los andenes.

d) Ensuciar o abandonar residuos u otras materias dentro del tranvía.

e) Impedir la apertura o cierre de las puertas de acceso a los tranvías o forzar sus mecanismos, bien sean las puertas del vehículo o las que sean de uso exclusivo del personal del tranvía.

f) Intentar entrar o salir del tranvía después de que haya sonado la señal acústica que avisa del cierre de las puertas, o cuando el tranvía haya iniciado la marcha.

g) Utilizar sin causa justificada cualquiera de los sistemas de paro de emergencia de los tranvías, escaleras mecánicas y ascensores, o utilizar estos elementos de forma indebida.

h) Desplazarse o permanecer en lugares distintos a los destinados para las personas usuarias o en condiciones inadecuadas por la peligrosidad que comporta para la seguridad personal y de todo el pasaje. Esta prohibición incluye:

a) Acceder al tranvía cuando ya ha iniciado la marcha o forzar sus puertas cuando ya se han cerrado.

b) Subir sobre cualquier elemento exterior del tranvía e intentar sostenerse con el tranvía parado o en marcha.

c) Entrar en las cabinas de conducción del tranvía.

d) Transitar por la zona de las vías fuera de los sitios autorizados.

i) Permanecer en las instalaciones tranviarias fuera del horario en el que está previsto que las personas usuarias las utilicen.

j) Acceder a las dependencias e instalaciones reservadas a las personas autorizadas sin estar autorizado.

k) Realizar acciones que impliquen un deterioro o maltrato del material de los tranvías o de las instalaciones.

l) Manipular, deteriorar o destruir cualquier elemento del servicio directamente relacionado con la circulación normal y segura de los tranvías.

- m) Manipular, deteriorar o destruir de forma directa o indirecta cualquier obra o instalación fija o móvil o cualquier elemento funcional del servicio.
- n) Lanzar o depositar objetos de cualquier naturaleza en la vía, a su alrededor o en las instalaciones.
- o) Acceder a las paradas, tranvías y cualquier otro espacio reservado para las personas usuarias dentro del dominio público tranviario, con objetos de cualquier naturaleza que puedan ser peligrosos o molestos. Quedan expresamente incluidos en esta prohibición todos los objetos que tengan unas medidas superiores a 100×60×25 cm y los patinetes y vehículos de movilidad personal (VMP) eléctricos.
- p) Viajar de pie en caso de que lleven patines. Si no hubiera asientos libres, están obligados a quitarse los patines de los pies y llevarlos en la mano, vigilando de no causar daño al resto del pasaje. Los daños propios y ajenos causados por llevar patines al tranvía son responsabilidad exclusiva de quien los lleva.
- q) Llevar a cabo cualquier actuación que pueda molestar a los usuarios, alterar el orden público o perturbar los servicios.
- r) Tener un comportamiento que implique peligro para la propia integridad física, para la de otros usuarios y para la del personal de la compañía.
- s) Distribuir publicidad, pegar carteles, pedir limosna, organizar rifas o juegos de azar y vender bienes o servicios en los tranvías, paradas o plataforma tranviaria sin la autorización expresa de la empresa operadora.
- t) Ejecutar obras o instalaciones sin autorización en la zona de dominio público o de protección.
- u) Obstruir la actuación del personal de la empresa operadora en el ejercicio de sus funciones.

11. Función inspectora

1. De acuerdo con lo que disponen los artículos 38 y 60 de la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria, los inspectores, conductores y otros trabajadores autorizados de las empresas operadoras de los servicios tranviarios quedan expresamente autorizados para realizar la función de inspección y control en relación con:
 - a) La circulación de los tranvías.
 - b) La tenencia de un título de transporte válido.
 - c) El uso de la infraestructura y las instalaciones tranviarias de todo tipo, con el fin de garantizar la seguridad del tráfico y de las personas y la conservación de aquellas.
 - d) Las limitaciones de uso y ocupación de los terrenos inmediatos en el tranvía.
 - e) La observancia de las presentes Condiciones Generales por las personas usuarias y por terceros en general.

2. En el ejercicio de las funciones de inspección y control, los inspectores y conductores de las empresas operadoras pueden solicitar a las personas usuarias o terceros infractores que se identifiquen, a fin de poder confirmar el desempeño de las presentes Condiciones Generales y, si se negaran a hacerlo, podrán solicitar el auxilio y el apoyo del personal de seguridad contratado por la propia empresa, así como de los agentes del orden público. Si en el momento de la inspección no hubiera ningún agente de orden público disponible, podrán retener a los infractores con la colaboración del personal de seguridad hasta que lleguen los agentes del orden público para que los identifiquen. En cualquier caso, si es necesaria esta retención se realizará en cualquiera de las paradas, siempre fuera del tranvía.

Asimismo, estarán facultados para requerir a la persona usuaria presuntamente infractora que abandone el medio de transporte o las instalaciones.

12. Infracciones y sanciones

El incumplimiento de las prohibiciones y obligaciones establecidas en estas Condiciones Generales para viajeros y terceros en general constituye una infracción sancionable con arreglo a lo dispuesto en la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que pudiera derivarse de estas infracciones.

Los expedientes sancionadores que se deriven de las infracciones denunciadas deben tramitarse de acuerdo con lo que dispone el artículo 70 de la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria. Las infracciones y sanciones prescribirán de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 71 de la citada Ley.

13. Resolución de conflictos

TRAM está adherido al arbitraje de consumo siguiendo lo que determina la normativa europea sobre resolución alternativa de litigios, por lo que, para la resolución de cualquier conflicto que pueda surgir de la interpretación de las presentes Condiciones Generales, se somete a lo que prevé el artículo 133-4 del Código de Consumo de Cataluña.

14. Publicidad de las Condiciones Generales de Utilización

La empresa operadora tiene la obligación de colocar la totalidad o un extracto de las Condiciones Generales en las paradas, en un sitio que resulte visible para el público viajero, y en su web.

Corresponde al organismo competente en materia de transporte su publicación en el DOGC.