



CONDICIONS GENERALS D'UTILITZACIÓ DEL TRAM

1. Objecte

L'objecte d'aquest document és establir les "Condicions generals d'utilització" dels sistemes tramviaris Diagonal-Baix Llobregat i Sant Martí-Besòs (d'ara endavant, "TRAM"), així com de les ampliacions i prolongacions que és puguin donar en un futur.

2. Marc normatiu

Aquestes Condicions Generals d'Utilització es dicten de conformitat amb el que estableix la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària i els articles 52, 53 i 54 de la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives.

3. Parades

Totes les parades de les xarxes de tramvies són accessibles al públic en general, que ha d'esperar l'arribada dels tramvies a les andanes habilitades amb aquesta finalitat, sense envair la plataforma tramviària.

4. Accés i sortida dels tramvies

En l'accés i la sortida dels tramvies, s'ha de respectar les normes següents:

1. Només es pot accedir o sortir del tramvia quan el botó indicador de la porta estigui il·luminat. No s'ha d'intentar accedir-hi ni sortir-ne si el botó indicador de les portes està apagat, ni tampoc després que els senyals anunciïn el tancament immediat de les portes.
2. L'entrada i la sortida dels tramvies s'ha de fer sense precipitació, però amb la màxima rapidesa possible.
3. Abans d'entrar, cal esperar que hagin sortit tots els viatgers que baixen del tramvia.
4. Si es produís qualsevol incident en pujar o baixar del tramvia, les persones usuàries poden accionar l'aparell d'alarma i comunicar-ho al personal de l'empresa operadora.
5. Una vegada que s'hagi accedit al tramvia, es poden ocupar els seients que estiguin buits, però cal cedir a les persones grans o amb necessitats especials els seients reservats amb aquesta finalitat. Les persones usuàries que viatgin dretes han d'utilitzar els agafadors instal·lats per a això.

Les persones amb mobilitat reduïda que es desplacin amb cadira de rodes o escúters elèctrics adequats a aquesta condició, i les persones amb cotxet d'infant o bicicleta han d'entrar i sortir del tramvia per les portes habilitades per a aquest ús. Una vegada a dins, s'han de situar en l'espai reservat i han d'immobilitzar les cadires, les bicicletes i els cotxets, i utilitzar els cinturons de seguretat disponibles a fi de millorar la seguretat del passatge.

5. Modalitats de títols de transport

En les xarxes dels tramvies són totalment vàlids els títols autoritzats per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) amb els drets i les obligacions que aquesta Autoritat acordi.

A més a més, l'empresa responsable de l'operació del tramvia pot establir títols específics o títols en col·laboració amb altres empreses, els quals seran vàlids una vegada els aprovi l'ATM.

Els bitllets senzills emesos per l'empresa operadora del tramvia poden ser utilitzats només dins de la xarxa dels tramvies on han estat adquirits, en les condicions que s'assenyalen en el present document. Així mateix, tenen validesa durant el temps que l'ATM hagi establert per a la resta de la xarxa de transport públic integrat.

6. Obligatorietat del títol de transport

1. Abans d'accedir al recinte interior i viatjar amb els tramvies, cal adquirir un títol o bitllet de transport adequat per al trajecte. Estan exempts d'aquesta obligació els menors fins a quatre anys d'edat. Per motius de seguretat, no s'expedeixen ni es venen títols de transport a l'interior dels tramvies.
2. En el moment d'accedir al tramvia, el títol de transport s'ha de validar de forma immediata a les validadores que la empresa operadora té instal·lades a tal efecte a l'interior dels tramvies. No s'accepta cap validació del títol de transport feta amb posterioritat. Aquesta obligació de validació del títol també aplica quan la persona usuària accedeix al tramvia com a conseqüència d'un transbordament o enllaç.
3. Els viatgers han de conservar el títol de transport i l'han d'exhibir quan els agents de l'empresa operadora o els agents que aquesta autoritzi els el sol·licitin, fins i tot abans d'abandonar l'andana de la parada a la sortida del tramvia. És responsabilitat dels viatgers mantenir en bon estat el títol de transport.
4. Amb un sol títol de transport pot viatjar més d'una persona, sempre que el títol no sigui personal, que el nombre de validacions fetes equivalgui al nombre de viatgers i que els viatgers facin el mateix trajecte.
5. Es considera que una persona usuària fa un ús indegut del servei del tramvia quan es troba en algun dels supòsits següents:
 - a) Viatja sense bitllet o amb un títol de transport no validat.
 - b) Viatja amb un títol de transport que no és vàlid per a les característiques del trajecte o per a la persona usuària. No es considera vàlid un títol de transport personalitzat si no va acompanyat del DNI, passaport o cèdula d'estrangeria o, en el cas dels menors fins a 16 anys, targeta sanitària.
 - c) Viatja amb un títol de transport integrat validat a l'inici del desplaçament, però no validat en el transbordament.
 - d) Utilitza un bitllet o un títol de transport manipulats o falsificats.
 - e) Utilitza un bitllet o un títol de transport caducat, esgotat o defectuós.
 - f) Utilitza un títol de transport fora de la zona de validesa.
 - g) No valida el títol de la manera establerta al punt 2 anterior
6. En el cas que es viatgi sense bitllet, amb un títol de transport no validat o amb un títol de transport no vàlid per a les característiques del trajecte o de l'usuari o usuària, com a pas previ al que està establert en la normativa vigent al respecte d'infraccions i sancions en l'àmbit del transport, serà d'aplicació el següent:
 - a) El personal de l'empresa operadora requerirà a l'usuari o la usuària l'abonament d'una percepció mínima la quantitat de la qual estarà degudament senyalitzada, expedint el

corresponent document justificatiu. Aquest import s'ha d'abonar en un termini de trenta dies a comptar de la intervenció del personal de l'empresa operadora. Si la percepció mínima és abonada de manera immediata, o en un termini de dos dies hàbils des de la seva emissió, l'import es redueix en un 50%.

- b) En el cas que la percepció mínima hagi estat imposada a una persona per viatjar amb un títol de transport de tarifació social, un títol específic per a famílies nombroses o per a famílies monoparentals sense el carnet que acrediti el dret a obtenir-lo, la percepció mínima es deixarà sense efecte si la persona aporta la documentació acreditativa corresponent en un termini de 48 hores.
 - c) En el cas que la percepció mínima hagi estat imposada a una persona menor d'edat, l'empresa operadora ho ha de notificar formalment als seus tutors legals, i ha d'atorgar-los la possibilitat d'abonar-ne l'import amb la bonificació del 50% en un termini de trenta dies.
 - d) En el cas que l'usuari o la usuària no pagui de forma immediata la percepció mínima requerida, el personal de l'empresa operadora ha de sol·licitar-li que s'identifiqui per gestionar el cobrament, si no s'ha fet amb anterioritat en la fase d'inspecció. En el cas que la percepció mínima no es pagui durant els trenta dies posteriors a la imposició d'aquesta, l'empresa operadora donarà trasllat de l'expedient a l'administració titular del servei per a tramitar el procediment sancionador corresponent, si escau.
 - e) En el cas que l'usuari o la usuària es negui a abonar la percepció mínima o a identificar-se adequadament, el personal de l'empresa operadora pot sol·licitar l'auxili del personal de seguretat o dels agents de l'ordre públic per tal que s'identifiqui, sens perjudici de la facultat de requerir-li que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.
 - f) En el cas que, amb la identificació prèvia de l'usuari o la usuària, es comprovi que es tracta d'un títol de transport que no és vàlid a causa de les seves característiques, o quan la persona es negui a identificar-se i, per tant, no s'hagi pogut comprovar aquest aspecte, el personal d'intervenció ha de retenir el títol i dipositar-lo en les oficines de l'empresa operadora. El títol retingut es podrà retirar per la persona titular o persona en qui delegui, prèvia la seva l'acreditació. En el cas que el títol retirat hagi estat emès per un altre organisme, la reclamació s'haurà d'efectuar davant d'aquest.
7. En el cas que una persona viatgi amb un títol de transport integrat validat a l'inici del desplaçament en un altre mitjà de transport o en un altre tramvia, però no validat en el transbordament, el personal de l'empresa operadora ha de requerir a la persona usuària l'abonament d'una percepció equivalent al preu del bitllet senzill d'una zona tarifària.
8. En el cas que s'utilitzi un bitllet o un títol de transport que presenti indicis d'haver estat manipulat o falsificat, el personal de l'empresa operadora ha de retenir el bitllet o títol de transport i ha de requerir a la persona usuària que s'identifiqui per cursar la denúncia corresponent; posteriorment, ha d'indicar a la persona usuària que abandoni el vehicle o les instal·lacions del servei. Si la persona usuària es nega a identificar-se, el personal de l'empresa operadora pot sol·licitar l'auxili del personal de seguretat o dels agents de l'ordre públic per tal que s'identifiqui, sens perjudici de la facultat de requerir a la persona usuària que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.
9. D'acord amb el que disposa l'article 38 de la Llei 4/2006, ferroviària, de 31 de març, els empleats de l'empresa operadora dels tramvies tenen, en els actes de servei i en els motivats

per aquests, la consideració d'agents de l'autoritat en l'exercici de llurs funcions, especialment la de vigilar que les persones usuàries i tercers en general compleixin les regles que estableixen les lleis i els reglaments.

7. Normes de conservació del títol de transport

1. En el moment d'adquirir el títol de transport, abans d'entrar al tramvia, la persona usuària ha de comprovar si el títol i el preu corresponen amb el que ha sol·licitat. En cas que es tracti d'un títol expedit per una màquina automàtica, si la persona usuària considera que hi ha hagut una errada en el preu o en el canvi retornat per la màquina, o no està conforme amb l'operació efectuada, ho ha de fer saber al personal de l'empresa operadora del tramvia utilitzant qualsevol dels canals d'atenció al client. Amb les dades facilitades, l'operadora farà les comprovacions pertinents i actuarà d'acord amb el resultat obtingut.
2. Les persones usuàries han de conservar els títols de transport en bon estat mentre siguin vàlids. Un títol de transport malmès per falta de cura de la seva conservació no dona dret a cap mena de devolució o reclamació, i així ha de constar en els títols de transport.
3. No es consideren títols vàlids aquells que hagin sofert alguna alteració o manipulació.

8. Drets dels viatgers

Els viatgers tenen dret a:

1. Ser informats de les característiques de la prestació, del funcionament dels serveis de transport, de les seves incidències i dels diversos títols de transport que poden elegir segons les tarifes vigents i les condicions d'utilització establertes. L'empresa operadora del tramvia ha d'instal·lar a la xarxa del tramvia elements informatius que l'administració corresponent determini per a una millor informació del viatger.
2. Ser transportats amb les seves pertinences, sempre que viatgin amb un títol de transport vàlid i que respectin el que estableixen aquestes Condicions Generals.
3. En el cas que el servei se suspengui una vegada iniciat el trajecte durant un període superior als 15 minuts, renunciar a seguir el viatge i obtenir en concepte de compensació un títol propi de 2 viatges per viatjar quan ho desitgin, sempre que la reclamació es realitzi en els 30 dies posteriors als fets.
4. Que l'empresa operadora del tramvia li bescanviï els títols de transport integrats o els títols senzills del tramvia que no puguin ser degudament utilitzats per causes no imputables a la persona usuària.
5. Ser tractats correctament pels agents de l'empresa i ser atesos en les peticions d'ajuda i informació que els sol·licitin.
6. Formular les reclamacions que considerin convenientes en relació amb la prestació del servei, mitjançant qualsevol dels canals d'atenció al client establerts per l'empresa operadora.
7. Ser informats dels procediments establerts per resoldre les controvèrsies que puguin sorgir en relació amb el compliment del contracte de transport davant les juntes arbitral de transports o la jurisdicció ordinària.

8. Rebre de l'empresa operadora, en un termini màxim de 20 dies naturals, la resposta a les reclamacions o les queixes formulades.
9. Disposar de seients d'ús preferent degudament senyalitzats en el cas de persones amb mobilitat reduïda, dones embarassades i altres col·lectius que la normativa vigent determini.
10. Disposar d'accessos al tramvia degudament senyalitzats i d'espai a l'interior del tramvia amb elements de seguretat en el cas de persones amb mobilitat reduïda.
11. Accedir amb cadires de rodes o scooters elèctrics adequats a aquesta condició (sempre que estiguin autoritzats per l'entitat de transport competent que reguli l'accés segons tipologia), amb l'obligació de, una vegada a dins, situar-se en l'espai reservat i immobilitzar-los utilitzant els cinturons de seguretat disponibles a fi de millorar la seguretat pròpia i de la resta del passatge. Els danys causats eventualment a altres viatgers per l'incompliment d'aquesta obligació són responsabilitat exclusiva de la persona propietària
12. Transportar accessoris com ara bicicletes i cotxets per a infants. En el cas de les bicicletes, sempre que no suposi molèsties per a la resta dels viatgers per falta d'espai al tramvia. Un cop a dins, s'han de situar en l'espai reservat per a aquests vehicles, i s'han de col·locar i subjectar correctament. Els danys causats eventualment a altres viatgers per aquests accessoris són responsabilitat exclusiva de la persona propietària.

9. Accés d'animals al tramvia

1. Es poden portar animals de companyia gratuïtament sempre que l'ocupació dels tramvies no faci modificar aquesta condició i es compleixin les condicions establertes en aquest text. Els animals petits han de viatjar dins de cistells o gàbies, però en cap cas no poden ocupar un seient. Serà responsabilitat del titular de l'animal de companyia complir amb totes les obligacions que se'n deriven de la tinença d'animals, d'acord amb la Llei 7/2023, de 28 de març, de benestar animal.
2. En qualsevol cas, els gossos hauran d'estar identificats electrònicament amb un xip i inscrits al registre censal municipal.
3. Els usuaris poden accedir al tramvia sense limitacions acompanyats de gossos pigall (en el cas de persones invidents) o de gossos d'assistència, tots els quals hauran d'anar identificats amb el distintiu i l'acreditació corresponents. També hi poden accedir els gossos que es transporten en cistelles rígides que cobreixen tot l'animal.
4. Els gossos no inclosos en el punt anterior poden accedir al tramvia en les condicions següents:
 - a) En l'horari autoritzat, que és el següent:
 - a. Els dies feiners entre l'11 de setembre i el 24 de juny, al llarg de tot el servei excepte entre les 7.00 i les 9.30 h i entre les 17 i les 19 h.
 - b. Els dies feiners entre el 24 de juny i l'11 de setembre, al llarg de tot el servei.
 - c. Els caps de setmana i festius, al llarg de tot el servei.
 - b) S'admet només un gos per persona.

- c) Des del mateix accés a les instal·lacions del tramvia (andanes) fins a la sortida de les instal·lacions, els gossos han de portar morrió i anar subjectats en tot moment amb una corretja no extensible i a una distància inferior a 50 cm de les persones que els duguin.
 - d) Els menors de 18 anys no poden portar gossos considerats potencialment perillosos segons la normativa vigent. En tot cas, les persones que els portin han de dur la llicència i la certificació acreditativa d'inscripció del gos al registre municipal.
 - e) Els gossos no poden ocupar seient.
 - f) La persona responsable del comportament de l'animal és la que el duu. Per tant, ha de vigilar que no es produeixi cap situació de perill o de molèstia per a la resta d'usuaris. També ha d'evitar obstruir els passatges o les portes, tant a les dependències com als tramvies.
 - g) La persona que porta el gos és la responsable dels danys o els perjudicis que el gos pugui ocasionar tant als usuaris com a l'empresa. La persona propietària del gos n'és responsable subsidiària.
 - h) En moments de gran aglomeració de persones i quan la seguretat dels usuaris i dels mateixos animals ho requereixi, l'empresa operadora del tramvia pot limitar l'admissió dels gossos.
5. Si no es respecten les condicions establertes per a l'accés d'animals al tramvia, la persona que el porta pot cometre, segons les circumstàncies, una infracció greu o lleu, de conformitat amb els articles 64 s) o 65 p) de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària.

10. Obligacions dels viatgers

1. Els viatgers han de respectar les obligacions següents:
 - a) Anar proveïts del títol de transport que pertorqui, validat correctament en el moment d'accedir al tramvia, conservar-lo mentre estiguin a les seves instal·lacions, i mostrar-lo i posar-lo a la disposició del personal acreditat de l'empresa quan els el sol·licitin.
 - b) Atendre les indicacions que formulin els agents de l'empresa operadora per a una correcta prestació del servei, així com les indicacions de cartells i accessoris col·locats a la vista o emesos per megafonia. Si observessin anomalies, poden advertir l'empresa operadora.
 - c) Mantenir un comportament correcte i respectuós amb la resta de viatgers i amb el personal de l'empresa operadora, i evitar qualsevol acció que pugui implicar un deteriorament o maltractament dels vehicles o de les instal·lacions; en especial, no dur engegat cap mena d'aparells de reproducció de so, tret que el so s'emeti únicament per altaveus d'ús individual.
 - d) Cedir, si escau, els espais i seients destinats als viatgers esmentats en el punt 9 de la condició 8 d'aquestes Condicions Generals.
 - e) Vigilar i conservar els objectes que portin.
2. No està permès als viatgers:

- a) Distreure el conductor mentre condueix.
- b) Fumar als tramvies.
- c) Consumir begudes alcohòliques a l'interior dels vehicles o a les andanes.
- d) Embrutar o abandonar residus o altres matèries dins el tramvia.
- e) Impedir l'obertura o el tancament de les portes d'accés als tramvies o forçar-ne els mecanismes, bé siguin les portes del vehicle o les que siguin d'ús exclusiu del personal del tramvia.
- f) Intentar entrar o sortir del tramvia després que hagi sonat el senyal acústic que avisa del tancament de les portes, o quan el tramvia hagi iniciat la marxa.
- g) Utilitzar sense causa justificada qualsevol dels sistemes d'aturada d'emergència dels tramvies, les escales mecàniques i els ascensors, o utilitzar aquests elements de manera indeguda.
- h) Desplaçar-se o romandre en llocs diferents dels destinats per a les persones usuàries o en condicions inadequades per la perillositat que comporta per a la seguretat personal i de tot el passatge. Aquesta prohibició inclou:
 - a) Accedir al tramvia quan ja ha iniciat la marxa o forçar les portes quan ja s'han tancat.
 - b) Pujar sobre qualsevol element exterior del tramvia i intentar sostenir-s'hi amb el tramvia aturat o en marxa.
 - c) Entrar a les cabines de conducció del tramvia.
 - d) Transitar per la zona de les vies fora dels llocs autoritzats.
- i) Romandre a les instal·lacions tramviàries fora de l'horari en què està previst que les persones usuàries les utilitzin.
- j) Accedir a les dependències i les instal·lacions reservades a les persones autoritzades sense estar-hi autoritzat.
- k) Fer accions que impliquin un deteriorament o maltractament del material dels tramvies o de les instal·lacions.
- l) Manipular, deteriorar o destruir qualsevol element del servei directament relacionat amb la circulació normal i segura dels tramvies.
- m) Manipular, deteriorar o destruir de manera directa o indirecta qualsevol obra o instal·lació fixa o mòbil o qualsevol element funcional del servei.
- n) Llançar o dipositar objectes de qualsevol naturalesa a la via, al seu voltant o a les instal·lacions.

- o) Accedir a les parades, tramvies i qualsevol altre espai reservat per a les persones usuàries dins del domini públic tramviari, amb objectes de qualsevol naturalesa que puguin ser perillosos o molestos. Queden expressament inclosos en aquesta prohibició tots els objectes que tinguin unes mides superiors a 100×60×25 cm i els patinets i vehicles de mobilitat personal (VMP) elèctrics.
- p) Viatjar drets en el cas que portin patins. Si no hi hagués seients lliures, estan obligats a treure's els patins dels peus i dur-los a la mà, vigilant de no causar dany a la resta del passatge. Els danys propis i aliens causats pel fet de dur patins al tramvia són responsabilitat exclusiva de qui els porta.
- q) Dur a terme qualsevol actuació que pugui molestar els usuaris, alterar l'ordre públic o pertorbar els serveis.
- r) Tenir un comportament que impliqui perill per a la pròpia integritat física, per a la dels altres usuaris i per a la del personal de la companyia.
- s) Distribuir publicitat, enganxar cartells, demanar almoina, organitzar rifes o jocs d'atzar i vendre béns o serveis en els tramvies, a les parades o a la plataforma tramviària sense l'autorització expressa de l'empresa operadora.
- t) Executar obres o instal·lacions sense autorització a la zona de domini públic o de protecció.
- u) Obstruir l'actuació del personal de l'empresa operadora en l'exercici de les seves funcions.

11. Funció inspectora

1. D'acord amb el que disposen els articles 38 i 60 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, els inspectors, conductors i altres treballadors autoritzats de les empreses operadores dels serveis tramviaris queden expressament autoritzats per fer la funció d'inspecció i control en relació amb:
 - a) La circulació dels tramvies.
 - b) La tinença d'un títol de transport vàlid.
 - c) L'ús de la infraestructura i les instal·lacions tramviàries de tota mena, amb la finalitat de garantir la seguretat del trànsit i de les persones i la conservació d'aquelles.
 - d) Les limitacions d'ús i d'ocupació dels terrenys immediats al tramvia.
 - e) L'observança de les presents Condicions Generals per les persones usuàries i per tercers en general.
2. En l'exercici de les funcions d'inspecció i control, els inspectors i conductors de les empreses operadores poden sol·licitar a les persones usuàries o tercers infractors que s'identifiquin, per tal de poder confirmar l'acompliment de les presents Condicions generals i, si es neguessin a fer-ho, podran sol·licitar l'auxili i el suport del personal de seguretat contractat per la mateixa empresa, així com dels agents de l'ordre públic. Si en el moment de la inspecció no hi hagués cap agent d'ordre públic disponible, poden retenir els infractors amb la col·laboració del personal de seguretat fins que arribin els agents de l'ordre públic perquè els identifiquin. En

qualsevol cas, si es necessària aquesta retenció es farà a qualsevol de les parades, sempre fora del tramvia.

Així mateix, estaran facultats per requerir a la persona usuària presumptament infractora que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.

12. Infraccions i sancions

L'incompliment de les prohibicions i obligacions establertes en aquestes Condicions Generals per a viatgers i tercers en general constitueix una infracció sancionable d'acord amb el que disposa la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, sense perjudici de la responsabilitat civil i penal que pogués derivar-se d'aquestes infraccions.

Els expedients sancionadors que es derivin de les infraccions denunciades s'han de tramitar d'acord amb el que disposa l'article 70 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària. Les infraccions i les sancions prescriuen d'acord amb el que disposa l'article 71 de la llei esmentada.

13. Resolució de conflictes

TRAM està adherit a l'arbitratge de consum seguint el que determina la normativa europea sobre resolució alternativa de litigis, per la qual cosa, per a la resolució de qualsevol conflicte que pugui sorgir de la interpretació de les presents Condicions Generals, se sotmet al que preveu l'article 133-4 del Codi de Consum de Catalunya.

14. Publicitat de les Condicions Generals d'Utilització

L'empresa operadora té l'obligació de col·locar la totalitat o un extracte de les Condicions Generals a les parades, en un lloc que resulti visible per al públic viatger, i al seu web.

Correspon a l'organisme competent en matèria de transport la seva publicació en el DOGC.