

El director general d'Ordenació i Planificació Turística

Òrgan competent per dictar aquesta resolució, per Ordre del conseller de Turisme de 3 d'agost de 2007, de delegació de competències en determinats òrgans directius i de suplència dels alts càrrecs de la Conselleria de Turisme en cas de vacant, absència o malaltia (BOIB núm.127 de 21 d'agost de 2007).

Carlos Javier del Salvador Canzobre

— o —

CONSELLERIA DE MOBILITAT I ORDENACIÓ DEL TERRITORI

Num. 504

Publicació del reglament de servei de SFM

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 27 de novembre de 2008 i assabentat el Consorci de Transports de Mallorca.

REGLAMENT DE SERVEI DE SFM

ÍNDEX

CAPÍTOL I. Objecte i condicions generals

Article 1. Objecte

Article 2. Condicions generals

CAPÍTOL II. Política tarifària. Sistema Tarifari Integrat (STI)

Article 3. Definició prèvia de conceptes

Article 4. Zonificació tarifària

Article 5. Targetes multiviatge

Article 6. Títols de transport

Article 7. Transbordament entre línies

CAPÍTOL III. Drets i deures de les persones usuàries

Article 8. Drets

Article 9. Deures

CAPÍTOL IV. Obligacions d'SFM

Article 10. Generals

Article 11. D'atenció i informació a les persones usuàries

Disposició addicional

Disposició derogatòria

Disposició final

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 de Mobilitat i Ordenació del Territori- i l'entitat pública 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 ha creat 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.

L'STI es basa en 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 bene-

ficiar-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.

La reglamentació vigent dels Serveis Ferroviaris de Mallorca en aquesta matèria ha quedat, per tant, obsoleta, bàsicament pel que fa al sistema de tarifes. L'actual sistema de tarifes està compost d'un conjunt d'elements aïllats, totalment diferents en el concepte, en les característiques tècniques d'aplicació i en les repercussions sobre les persones usuàries, que demandava igualment la implantació d'aquest marc tarifari. A més, aquest nou reglament s'aprofita per fer una composició de la norma més ben estructurada, atès que l'anterior contenia una sèrie de drets i deures molt dispersos.

III

El Reglament comprèn 11 articles i s'estructura en quatre capítols, una disposició addicional, 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, sota la rúbrica Política tarifària. Sistema Tarifari Integrat, es configura la definició dels conceptes bàsics de l'estructura tarifària; la zonificació tarifària; la definició de les tipologies de targetes multiviatge; els títols de transport, i el transbordament entre línies.

En el capítol III 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 IV 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.

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 27 de novembre de 2008 i assabentat el Consorci de Transports de Mallorca.

REGLAMENT DELS SERVEIS D'SFM

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'empresa Serveis Ferroviaris de Mallorca (en endavant SFM), així com d'establir les directrius generals de la política tarifària i els títols de transport a disposició de les persones usuàries. Així mateix, regula les obligacions de l'empresa i també els drets i deures de les persones usuàries.

Article 2

Condicions generals

1. L'empresa 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

Política tarifària. Sistema Tarifari Integrat (STI)

Article 3

Definició prèvia de conceptes

1. Nucli: és un conjunt de parades. Cada parada ha de pertànyer a un nucli; per tant, no hi ha parades soltes. Una parada ha de pertànyer exclusivament a un únic nucli. Com a norma general, i en els serveis de tren, cada parada es corres-

pon a un únic nucli. Per al servei de metro, totes les parades formen part d'un únic nucli (Palma).

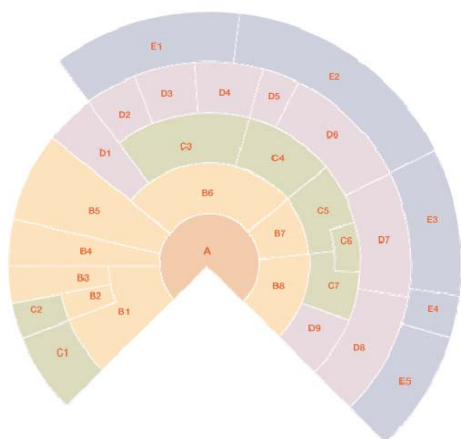
2. Zona tarifària: és un conjunt de nuclis. Cada nucli ha de pertànyer a una zona. Un nucli pertany exclusivament a una única zona.

Article 4

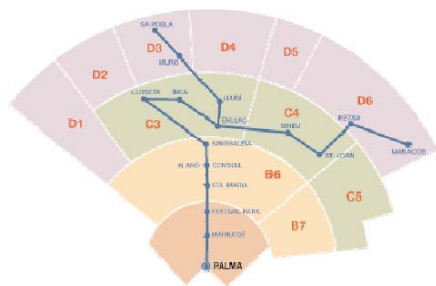
Zonificació tarifària

1. Hi ha 'n' zones tarifàries, i es defineix el concepte de salt (o salt tarifari) entre dues zones determinades (per exemple A i C1) com el nombre de vegades que és necessari traspasar un límit entre zones per viatjar entre aquestes zones (A i C1). El nombre de salts pot ser 0 (viatges intrazonals), 1, 2, 3 o 4 (viatges interzonals).

Imagem Nº 1



2. Per a cada relació origen-destinació (O-D) entre nuclis de les línies de tren i metro es defineix el nombre de salts tarifaris. A tall d'exemple:



Origen		Destinació		Salts
Estació	Zona	Estació	Zona	
Estació Intermodal	A	UIB Estació	A	0
Son Sardina Estació	A	Port d'Inca Estació	A	0
Enllaç Estació	C3	Inca Estació	C3	0
Jacint Verdaguer Estació	A	Binissalem Estació	B6	1
Sineu Estació	C4	Manacor Estació	D6	1
Estació Intermodal	A	Inca Estació	C3	2
Consell-Alaró Estació	B6	Petra Estació	D6	2
Son Castelló Estació	A	Manacor Estació	D6	3
Jacint Verdaguer Estació	A	sa Pobla Estació	D3	3

Article 5

Targetes multiviatge

1. El Sistema Tarifari Integrat (STI) es basa en la utilització de targetes-xip sense contacte, en les quals les persones usuàries poden carregar alguns dels títols de transport detallats en l'article 6 'Títols de transport'.

D'entrada es defineixen quatre tipologies de targeta multiviatge:

a) Targeta genèrica (ús general). Té el disseny estàndard i permet la càrrega dels títols T20 i T40 (vegeu apartat títols de transport).

b) Targeta tercera edat i pensionistes. Incorpora com a distintiu en el disseny un triangle de color blanc. De la mateixa manera que la targeta d'ús general (i en idèntiques condicions) permet la càrrega dels títols T20 i T40 però, a més, serveix com a document acreditatiu de la condició de pensionista de la persona usuària, qui, amb la presentació prèvia de la targeta al personal de taquilla, al d'intervenció en ruta o als mitjans tecnològics que s'incorporin, pot adquirir el bitllet senzill reduït (vegeu apartat títols de transport). Poden gaudir de la targeta pensionista aquelles persones que són beneficiàries d'una pensió de jubilació, d'una pensió de viduïtat o bé d'una pensió per incapacitat permanent total, incapacitat permanent absoluta o gran invalidesa.

c) Targeta família nombrosa. Incorpora com a distintiu en el disseny un triangle de color groc. De la mateixa manera que la targeta d'ús general (i en idèntiques condicions) permet la càrrega dels títols T20 i T40 però, a més, serveix com a document acreditatiu de la condició de membre de família nombrosa de la persona usuària, qui, amb la presentació prèvia de la targeta al personal de taquilla, al d'intervenció en ruta o als mitjans tecnològics que s'incorporin, pot adquirir el bitllet senzill reduït (vegeu apartat títols de transport).

d) Targeta jove. Incorpora com a distintiu en el disseny un triangle de color vermell. De la mateixa manera que la targeta genèrica (i en idèntiques condicions), permet la càrrega dels títols T20 i T40 però, a més, serveix com a document acreditatiu de la condició de menor de 26 anys de la persona usuària, qui, amb la presentació prèvia de la targeta al personal de taquilla, al d'intervenció en ruta o als mitjans tecnològics que s'incorporin, pot adquirir el bitllet senzill reduït (vegeu apartat títols de transport).

2. Requisits d'obtenció de les targetes: per a la targeta multiviatge de perfil genèric, els documents que cal presentar són una sol·licitud emplenada i una fotocòpia del document nacional d'identitat (DNI original per acarar). Per a l'obtenció de les targetes de perfil reduït (tercera edat i pensionistes; família nombrosa; jove) i per tant amb dret a descompte en la compra del bitllet senzill, a més dels documents esmentats, cal presentar:

a) Per la pensió de jubilació, un certificat expedit per la Direcció Provincial de l'INSS on té el domicili la persona interessada, o per l'Institut Social de la Marina, o per l'organisme competent que l'atorga en altres casos (en el cas de classes passives, l'òrgan competent de Delegació d'Economia i Hisenda - Unitat de Classes Passives, atès que es tracta de pensions que paga l'Estat mitjançant el Ministeri d'Economia i Hisenda; o bé, certificat de la mutualitat corresponent).

b) Per la pensió de viduïtat, un certificat expedit per la Direcció Provincial de l'INSS on té el domicili la persona interessada, o per l'Institut Social de la Marina, o per l'organisme competent que l'atorga en altres casos (en el cas de classes passives, l'òrgan competent de Delegació d'Economia i Hisenda - Unitat de Classes Passives, atès que es tracta de pensions que paga l'Estat mitjançant el Ministeri d'Economia i Hisenda; o bé, certificat de la mutualitat corresponent).

c) Per la pensió per incapacitat permanent total, incapacitat permanent absoluta o gran invalidesa, un certificat expedit per la Direcció Provincial de l'INSS on té el domicili la persona interessada, o per l'Institut Social de la Marina, o per l'organisme competent que l'atorga en altres casos (en el cas de classes passives, l'òrgan competent de Delegació d'Economia i Hisenda - Unitat de Classes Passives, atès que es tracta de pensions que paga l'Estat mitjançant el Ministeri d'Economia i Hisenda; o bé, certificat de la mutualitat corresponent).

d) Per a les persones amb discapacitat, un certificat de discapacitat en un grau igual o superior al 65 %, expedit per l'organisme competent (conselleria d'afers socials) o document acreditatiu equivalent.

e) Per als membres de família nombrosa, la fotocòpia i l'original del títol de família nombrosa expedit pel consell insular corresponent.

f) Per als menors de 26 anys, basta presentar la sol·licitud emplenada i una fotocòpia del document nacional d'identitat (DNI original per acarar), que n'acrediti aquesta condició.

3. Hi ha un altre tipus de targeta que és la targeta de personal, la qual incorpora com a distintiu en el disseny un triangle de color verd. Aquesta targeta s'utilitza per a la identificació de personal i no es permet que contengui títols de viatge.



Article 6

Títols de transport

1. Tots els títols de transport del sistema són de titularitat del Consorci de Transport de Mallorca i són:

a) Bitllet senzill (BS). Aquest títol no es carrega en la targeta, sinó que s'imprimeix en paper tèrmic. És individual i atorga el dret de viatjar el dia i la data en què s'ha expedid. A cada relació O-D, li correspon una tarifa de bitllet senzill, la qual depèn, en el cas d'SFM, de la zonificació tarifària implantada.

Exemple bitllet senzill (O: estació tren; D: estació tren)



Exemple bitllet senzill (O: estació tren; D: parada bus llançadora)



Exemple bitllet senzill (O: parada bus llançadora; D: estació tren)



b) Bitllet senzill reduït (BSR). Aquest títol no es carrega en la targeta, sinó que s'imprimeix en paper tèrmic. És individual i atorga el dret de viatjar el dia i la data en què s'ha expedid. Amb les mateixes característiques que el bitllet senzill, però amb una reducció del 50 % sobre aquest. Per poder aplicar el descompte, la persona usuària ha d'acreditar mitjançant la presentació de la targeta intermodal de perfil reduït la condició social de beneficiària potencial (tercera edat i pensionistes, família nombrosa, joves).

Exemple bitllet senzill reduït (O: estació tren; D: estació tren)



Exemple bitllet senzill reduït (O: estació tren; D: parada bus llançadora)

CONSORCI TRANSPORTS MALLORCA
CIF : 00700528C
SOV A CARREG DE L'EMPRESA PRESTATÀRIA
TLF : 971177777

TPV-503001002001000051

[BUS TREN] SENCILLO REDUCIDO

DE [METR - 1]: ESTACIÓ INTERMODAL
A [BUS - 7]: COSTITX

Linea Bus: L312, per IncaMaría

Tarjeta: JE091905

1.45 € IVA i SOV inclosos

Data: 18/06/2008 12:13:10



2017702910500254599080

Bitllet vàlid només pel dia de l'emissió
Conservi el bitllet fins al final del trajecte

CONSORCI TRANSPORTS MALLORCA
CIF : 00700528C
SOV A CARREG DE L'EMPRESA PRESTATÀRIA
TLF : 971177777

TPV-503001002001000051

BILLETE SENCILLO UNA VUELTA

DE [METR - 1]: ESTACIÓ INTERMODAL
A [TREN - 15]: INCA ESTACIÓ

1.4 € IVA i SOV inclosos

Data: 18/06/2008 12:14:10



2154050/00503052485080

Bitllet vàlid només pel dia de l'emissió
Conservi el bitllet fins al final del trajecte

Exemple bitllet senzill reduït (O: parada bus llançadora; D: estació tren)



03509400180727530576

CONSORCI DE TRANSPORTS DE
MALLORCA
CIF:00700528C
Gremi Boters, 8 - 07009 - PALMA
Telf.: 971 900 209

BITLLET BUS+TREN SENZILL REDUÏT
DE[6]: Sencelles
A[301]: Estació intermodal

TOTAL 1,15 €
(INCLOU IVA)

Num bitllet 0012-10390-00007

EXP-311 MAQ-0012 BUS-2 CON-18001

11:49H 20/06/2008

NO TIRI EL BITLLET. EL
NECESSITARÀ A LA SORTIDA.

Exemple bitllet senzill d'anada i tornada (O: estació tren; D: parada bus llançadora; i viceversa)

CONSORCI TRANSPORTS MALLORCA
CIF : 00700528C
SOV A CARREG DE L'EMPRESA PRESTATÀRIA
TLF : 971177777

TPV-503001002001000051

[BUS-TREN] UNA VUELTA

DE [METR - 1]: ESTACIÓ INTERMODAL
A [BUS - 17]: BONGER

Linea Bus: L300

5.15 € IVA i SOV inclosos

Data: 18/06/2008 12:13:31



2017702910532730201160

Bitllet vàlid només pel dia de l'emissió
Conservi el bitllet fins al final del trajecte

c) Bitllet senzill d'anada i tornada (BSAT). Aquest títol no es carrega en la targeta, sinó que s'imprimeix en paper tèrmic. És individual i atorga el dret de viatjar el dia i la data en què s'ha expedit. Amb les mateixes característiques que el bitllet senzill, però amb una reducció percentual del 5 % sobre aquest.

Exemple bitllet senzill d'anada i tornada (O: parada bus llançadora; D: estació tren; i viceversa)

Exemple bitllet senzill d'anada i tornada (O: estació tren; D: estació tren)



d) Títol 20 viatges (T20). Aquest títol s'ha de carregar prèviament en la targeta-xip en els llocs habilitats a aquest efecte (taquilles d'SFM, màquines automàtiques de recàrrega i màquines validadores dels autobusos). El T20 pot ser de 0, 1, 2, 3 o 4 salts, i d'això depèn el preu. La persona usuària disposa de 120 dies per fer 20 viatges, comptadors des del dia en què es fa la primera cancel·lació. Aquest títol es pot utilitzar en qualsevol de les línies d'SFM, en les línies d'autobús llançadora i en les línies d'autobús interurbanas de Mallorca, amb independència d'on s'hagi fet la càrrega o de qualsevol altra circumstància. Per poder fer un viatge entre dues zones determinades, el títol s'ha de correspondre o bé al nombre de salts definits entre ambdues zones, o bé a un nombre de salts superior.

e) Títol 40 viatges (T40). Aquest títol s'ha de carregar prèviament en la targeta-xip en els llocs habilitats a aquest efecte (taquilles d'SFM, màquines automàtiques de recàrrega i màquines validadores dels autobusos). El T40 pot ser de 0, 1, 2, 3 o 4 salts, i d'això depèn el preu. La persona usuària disposa de 45 dies per fer 40 viatges, comptadors des del dia en què es fa la primera cancel·lació. Aquest títol es pot utilitzar en qualsevol de les línies d'SFM, en les línies d'autobús llançadora i en les línies d'autobús interurbanas de Mallorca, amb independència d'on s'hagi fet la càrrega o de qualsevol altra circumstància. Per poder fer un viatge entre dues zones determinades, el títol s'ha de correspondre o bé al nombre de salts definits entre ambdues zones, o bé a un nombre de salts superior.

f) Altres títols: (Vegeu disposició transitòria)

I. BSR(GE) (bitllet senzill reduït per a grups escolars). Havent-ho sol·licitat prèviament el centre escolar corresponent, els grups escolars de 10 o més persones tenen dret a un descompte del 50 % del preu del bitllet senzill.

II BSN+(G) (bitllet senzill normal + per a grups no escolars). Havent-ne fet prèviament la reserva, es poden emetre bitllets senzills per a grups no escolars. La tarifa aplicada es correspon amb la del BSN+.

III. Tarifa 0 (casos especials). Amb l'aprovació prèvia del titular de la Conselleria de Mobilitat i Ordenació del Territori o, si no n'hi ha, de la Gerència del Consorci de Transports o de la Gerència d'SFM, es poden emetre títols amb tarifa 0 per a aquells casos de caràcter especial o extraordinari (jornades de portes obertes, visites institucionals, i altres).

IV. Acompanyants de persones amb gran invalidesa. Els acompanyants d'aquelles persones amb una discapacitat que exigeix l'assistència d'una tercera persona per a la mobilitat tenen dret a l'exempció total del pagament del bitllet. Per acreditar la condició d'acompanyant de persona amb gran invalidesa, la persona dependent ha d'haver aportat el certificat acreditatiu de la necessitat de tercera persona per a la mobilitat (certificat ATP) que expedeix la Direcció General de la Dependència de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració.

V. Infants menors de 4 anys. Els infants menors de 4 anys tenen dret a l'exempció total de pagament del bitllet sempre que es presenti un document oficial que n'acrediti l'edat.

VI. Agents en actiu i pensionistes d'SFM. Els agents en actiu i pensionistes d'SFM i els seus beneficiaris tenen dret, havent-ho sol·licitat i havent-ne acreditat la condició prèviament, a l'obtenció de la targeta de personal que els permet viatjar gratuïtament en la xarxa d'SFM.

VII. Convenis amb altres ferrocarrils espanyols. Els agents en actiu, pensionistes i beneficiaris de FEVE, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), Ferrocarrils del País Basc (ET/FV) tenen dret a obtenir un bitllet senzill de manera gratuïta, i els de RENFE, segons la normativa vigent, amb l'acreditació prèvia de la condició a la taquilla (targeta d'identificació o carnet ferroviari).

VIII. BSR(FS) (bitllet senzill reduït ferrocarril de Sóller). Segons convenis, els agents en actiu, pensionistes i beneficiaris del Ferrocarril de Sóller tenen dret a obtenir un bitllet senzill amb una reducció del 75 %, amb l'acreditació prèvia de la condició a la taquilla (targeta d'identificació o carnet ferroviari).

IX. Altres possibles títols de transport que es puguin definir en el futur.

Article 7

Transbordament entre línies

1. La gestió de la política de transbordaments obliga a diferenciar de forma prèvia 4 tipus de línies: les línies de tren i de metro, les línies d'autobús llançadora que connecten les estacions de tren amb els nuclis propers, les línies d'autobús interurbanas, i les línies EMT. Mitjançant la utilització de qualsevol de les quatre targetes multiviatge (vegeu apartat targetes multiviatge), es permet fer 1 transbordament gratuït entre línies, amb les cadenes modals possibles següents:

- línia interurbana + línia interurbana
- línia interurbana + línia llançadora (o viceversa)
- línia interurbana + tren (o viceversa)
- línia interurbana + metro (o viceversa)
- línia interurbana + línia EMT (o viceversa)
- línia llançadora + línia llançadora
- línia llançadora + tren (o viceversa)
- tren + metro (o viceversa)
- tren + línia EMT (o viceversa)
- metro + línia EMT (o viceversa)

No s'hi recullen algunes cadenes modals, ja que realment no hi ha en l'actualitat cap combinació que les faci possibles. És el cas de 'línia llançadora + metro', 'línia llançadora + línia EMT',...

Tampoc, i de manera expressa, no es recull de moment la cadena modal 'línia EMT + línia EMT'.

2. De manera excepcional, si la persona usuària utilitza la cadena modal 'línia llançadora + tren', se li permet fer un segon transbordament gratuït, amb les cadenes modals possibles següents:

- [línia llançadora + tren] + línia interurbana (o viceversa)
- [línia llançadora + tren] + línia llançadora
- [línia llançadora + tren] + metro (o viceversa)
- [línia llançadora + tren] + línia EMT (o viceversa)

3. El bitllet senzill, el bitllet senzill reduït i el bitllet senzill d'anada i tornada no permeten el transbordament gratuït entre línies, llevat de la cadena modal línia llançadora + tren.

4. Els transbordaments de les 14 cadenes modals considerades són gratuïts si el temps transcorregut entre dues cancel·lacions consecutives és inferior al que estableixi a aquest efecte el CTM. Aquest període de validesa per transbordar depèn del nombre de salts del desplaçament. La taula següent recull les autoritzacions de transbordament en funció del nombre de salts del títol de transport.

Títol Utilitzat	Nombre de salts			
	viatge 1	viatge 2	viatge 3	total
0 salts	0	0	0	0
1 salt	1	0	0	1
	0	1	0	1
	0	0	1	1
2 salts	2	0	0	2
	0	2	0	2
	0	0	2	2
	1	1	0	2
	1	0	1	2
	0	1	1	2
3 salts	3	0	0	3

	0	3	0	3
	0	0	3	3
	2	1	0	3
	2	0	1	3
	1	2	0	3
	1	0	2	3
	0	2	1	3
	0	1	2	3
	1	1	1	3
4 salts	4	0	0	4
	0	4	0	4
	0	0	4	4
	3	1	0	4
	3	0	1	4
	1	3	0	4
	1	0	3	4
	0	3	1	4
	0	1	3	4
	2	2	0	4
	2	0	2	4
	0	2	2	4
	2	1	1	4
	1	2	1	4
	1	1	2	4

***viaje 3:** sols en cas de segon transbordament gratuït (cadena modal 11, 12 i 13 y 14)

En qualsevol cas, amb transbordament gratuït o sense:

- Amb un títol de 0 salts es poden efectuar desplaçaments de 0 salts.
- Amb un títol d'1 salt es poden efectuar desplaçaments de 0 o 1 salts.
- Amb un títol de 2 salts es poden efectuar desplaçaments de 0, 1 o 2 salts.
- Amb un títol de 3 salts es poden efectuar desplaçaments de 0, 1, 2 o 3 salts.
- Amb un títol de 4 salts es poden efectuar desplaçaments de 0, 1, 2, 3 o 4 salts.

5. A continuació es desglossa la interpretació del 'viceversa' de les cadenes modals. La combinació que no és a la llista no és permesa o és impossible que tenguí lloc i, per tant, de moment no cal considerar-la:

- línia interurbana + línia interurbana
- línia interurbana + línia llançadora
- línia llançadora + línia interurbana
- línia interurbana + tren
- tren + línia interurbana
- línia interurbana + metro
- metro + línia interurbana
- línia interurbana + línia EMT
- línia EMT + línia interurbana
- línia llançadora + línia llançadora
- línia llançadora + tren
- tren + línia llançadora
- tren + metro
- metro + tren
- tren + línia EMT
- línia EMT + tren
- metro + línia EMT
- línia EMT + metro
- línia llançadora + tren + línia interurbana
- línia interurbana + tren + línia llançadora
- tren + línia llançadora + línia interurbana
- línia interurbana + línia llançadora + tren
- línia llançadora + tren + línia llançadora
- línia llançadora + línia llançadora + tren
- tren + línia llançadora + línia llançadora
- línia llançadora + tren + metro
- metro + tren + línia llançadora
- línia llançadora + tren + línia EMT
- línia EMT + tren + línia llançadora

Capítol III

Drets i deures de les persones usuàries

Article 8

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 a un descompte del 50 % en l'adquisició del bitllet senzill per a les persones titulars de targetes amb perfil reduït (tercera edat i pensionistes, família nombrosa, joves), i les persones que formen part d'un grup escolar de 10 o més persones.

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'avís previ mitjançant rètols indicadors, pugin en aquells cotxes que efectuen un recorregut parcial, o bé s'hagin de segregar 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.

4. 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 9, 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 passatgers 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 9

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 formulï 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 estatal 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 desestimaran.

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'explotació, 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.

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 els trens o les instal·lacions.

s) Realitzar qualsevol actuació que pugui posar en perill la circulació dels trens.

Capítol IV Obligacions d'SFM

Article 10

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 presenten 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 destina-ció el tren.

Article 11

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 efectuin 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 convenients, el següent:

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

Disposició addicional

Els continguts del capítol II, que defineixen els paràmetres bàsics de la política tarifària del nou Sistema Tarifari Integrat, poden ser modificats pel Consorci de Transports de Mallorca, d'acord amb el procediment legalment establert.

Disposició transitòria

Els títols de transport als quals fa referència l'article 6 f ('altres títols') són aplicables gradualment a mesura que ho permeti la implantació del sistema tecnològic que ha de fer possible l'aplicació plena del Sistema Tarifari Integrat i sense perjudici que el CTM pugui definir altres títols en el futur.

Disposició derogatòria

Queda derogada expressament la Reglamentació comercial de tarifes d'SFM d'octubre de 1996, revisada el juliol de 2005, com també tota la normativa anterior i que s'oposi a aquest Reglament.

Disposició final

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

Palma, 14 de gener de 2009

Jaume Jaume Oliver
Gerent de SFM

— o —

CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM

Num. 784

Anunci d'adjudicació del contracte de serveis de neteja de diverses dependències de la Conselleria de Salut i Consum per a l'any 2009 (exp. CONTR 2008 8261)

- Entitat adjudicadora:
 - Organisme: Conselleria de Salut i Consum
 - Dependència que tramita l'expedient: Unitat Administrativa de Contractació (Secretaria General)
 - Número de l'expedient: CONTR 2008 8261
- Objecte del contracte:
 - Tipus de contracte: serveis
 - Descripció de l'objecte: serveis de neteja de diverses dependències de la Conselleria de Salut i Consum per a l'any 2009
 - Anunci de licitació: BOIB núm. 152, de data 28 d'octubre 2008

3. Tramitació, procediment i forma d'adjudicació:

- Tramitació: Ordinària
- Procediment: Obert

4. Pressupost base de licitació:

Import: dos-cents vuitanta mil sis-cents vuitanta-sis euros (280.686,00€)
16% IVA: quaranta-quatre mil nou-cents deu euros (44.910,00 €)

5. Adjudicació:

- Data de la resolució d'adjudicació definitiva: 9 de gener de 2009
- Contractista: TOP CLEAN BALEARES, S.L
- Nacionalitat: espanyola
- Import d'adjudicació: 233.325,13 €(IVA exclòs), 16% IVA 37.332,02 €
TOTAL: 270.657,15 €

Palma, 14 de gener de 2009

La secretària general,
Guadalupe Pulido Roman

— o —

Num. 706

Notificació de Resolucions per les quals es cancel·len les inscripcions en el Registre General Sanitari d'Aliments tramitades per la Direcció General de Salut Pública i Participació de la Conselleria de Salut i Consum.

Atès que no han estat possibles les notificacions de les Resolucions a les empreses que a continuació es relacionen, en uns casos perquè el Servei de Correus les ha retornat en aquesta Conselleria per dues vegades, i en altres perquè aquestes empreses ja no existeixen en els domicilis autoritzats i no ens consta cap altra adreça a efectes de notificacions, i una vegada realitzar el corresponent tràmit d'audiència, en compliment amb el que disposa l'article 59.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es notifica mitjançant el present edicte, fent saber a les empreses interessades que la directora general de Salut Pública i Participació ha resol cancel·lar les inscripcions en el Registre General Sanitari d'Aliments dels números que a continuació es relacionen atès que aquestes empreses han cessat en les seves activitats, i que en contra d'aquestes resolucions, hi poden interposar recurs d'alçada davant el conseller de Salut i Consum, en el termini d'un mes, comptador a partir de l'endemà d'aquesta publicació, d'acord amb el que disposa l'article 114.1 de l'esmentada Llei 30/1992, i l'article 58 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Els expedients es troben a la seva disposició a la Direcció General de Salut Pública i Participació de la Conselleria de Salut i Consum, situada al carrer Cecil Metelo núm. 18, de Palma i en el Centre Insular de Sanitat de Menorca situat a l'avinguda Josep M. Quadrado 17, de Maó.

Empresa titular	Domicili	CP Localitat	Nº de RGSA
Grupo Prarenma, SLL	C/ Miquel Marquès 8	07005 Palma	20.40371/PM
Panaderia Cristo Rey, SL	C/ Aragó 257	07009 Palma	20.25790/PM
Inversiones Hoteles y Restaurantes, SA	Aeroport Palma	07000 Palma	26.03746/PM
Guillermo Ortega Reina	C/ S'Escola 72	07420 Sa Pobla	20.23946/PM
Pedro Seguí Munar	Crta. Sineu-Petra km 0'5	07510 Sineu	10.15655/PM
Gabriel Aguiló Cortés	C/ Bisbe Llompart 145	07300 Inca	20.09121/PM
Snacks Fritkot, CB	C/ Antoni Galmés Folklor. 14	07500 Manacor	26.06587/PM
Lorenzo Florit Sureda	Crta. Ciutadella-Maó km 3	07703 Maó	40.08700/PM
Eduard Eroles camat	C/ Pere Cortés 9	07760 Ciutadella	29.01406/PM
Bartolome Villalonga Olives	C/ Biniatap Vell 29	07720 Es Castell	15.01956/PM
Pedro Villalonga Sintes	Camí Na Ferranda 14	07712 Maó	15.01971/PM

Palma, 12 de gener de 2009

La directora general de Salut Pública i Participació
P.D. (Resolució de dia 13-02-2008)
El cap del Servei de Seguretat Alimentària
Antoni Barceló Obrador

— o —

Num. 758

Notificació de Resolució d'expedients sancionadors per infraccions administratives en matèria sanitària.

No havent estat possible la notificació de les resolucions dels expedients que a continuació es relacionen, instruïts a la Conselleria de Salut i Consum, per infraccions a la normativa sanitària, per desconeixement del domicili actual dels