

## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### AJUNTAMENT DE PALMA

**5589** *Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania - Unitat Gestora de Targeta Ciutadana. Aprovació de les normes sobre sol·licitud d'emissió i ús de la Targeta Ciutadana*

El regidor de l'Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior mitjançant Decret 202008782, de 17 de juny de 2020, ha resolt:

- 1.- Aprovar les normes sobre sol·licitud d'emissió i ús de la Targeta Ciutadana que s'adjunten i que integren el present decret.
- 2.- Publicar al Butlletí Oficial de les Illes Balears aquest decret així com el text íntegre de les normes sobre sol·licitud d'emissió i ús de la Targeta Ciutadana, per a la seva entrada en vigor l'endemà de la seva publicació.

Palma, 17 de juny de 2020

**La Cap de departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania**  
Maria Teresa Benito Roser

#### TARGETA CIUTADANA

Normes sobre sol·licitud d'emissió i ús

##### 1. PERSONES USUÀRIES

Les persones físiques residents i empadronades a la ciutat de Palma poden ser usuàries de la Targeta Ciutadana i dels serveis públics municipals que hi estan associats, com el transport públic de l'EMT-Palma, Bicipalma, expedició de certificat de viatge en línia, funcions relacionades amb les bones pràctiques de la gestió dels residus i d'altres que s'hi puguin incorporar. L'obtenció és gratuïta, llevat d'algunes reposicions indicades a la norma 13.

També en poden ser usuàries les persones residents a municipis en conveni i amb el perfil No Resident, les qui tenen residència a la comunitat autònoma de les Illes Balears, consten al padró municipal corresponent i són o volen ser usuàries dels serveis públics municipals associats a la Targeta (llevat de l'expedició de certificat de viatge en línia, que només és per a les persones residents a Palma). L'obtenció també és gratuïta.

##### 2. SOL·LICITUD D'ADHESIÓ

2.1. Les sol·licituds d'adhesió al servei de la Targeta Ciutadana han de ser subscrietes per les mateixes persones interessades a qualsevol de les oficines següents:

- Oficina d'Atenció al Client d'EMT-Palma
- Oficines d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament de Palma (OACs)

També es poden sol·licitar telemàticament a través de la Seu Electrònica Municipal ([www.palma.cat](http://www.palma.cat)), si s'acredita el perfil sol·licitat tal com disposa el punt 4.3 d'aquestes Normes, d'aquesta manera la reposició de targeta per qualsevol motiu queda exempta de taxa.

En el supòsit de menors de 16 anys, el pare, la mare o el tutor legal del menor han de subscriure la sol·licitud d'adhesió.

2.2. S'entrega a la persona interessada una còpia diligenciada de la sol·licitud d'adhesió, que informa de les dates de caducitat del perfil reconegut. És obligació de la persona usuària informar-se de la vigència i de la data de caducitat si sol·licita i obté un nou perfil. Es poden consultar aquestes dades al web municipal ([www.palma.cat](http://www.palma.cat)), a l'apartat de la Targeta Ciutadana.

2.3. Els perjudicis derivats de declaracions incorrectes o inexactes a la sol·licitud de targeta ciutadana són a compte de la persona interessada i li són imputables les falsedats que contingui el document de sol·licitud.



### 3. ACREDITACIÓ

3.1. Les persones que sol·liciten la targeta han d'acreditar la seva identitat exhibint l'original del DNI, la targeta de residència, el passaport o el permís de conducció espanyol, tant a la sol·licitud i la retirada de la targeta com a la reposició, la renovació o el canvi de perfil d'aquesta.

3.2. Poden actuar mitjançant representant exhibint l'original d'un dels documents assenyalats al punt 3.1 que acrediti la identitat de la persona representant i de la representada, així com una autorització original firmada.

3.3. En el supòsit de menors de 16 anys s'ha d'aportar la següent documentació original:

- DNI del menor (a partir de 14 anys el DNI és obligatori, si no en té, ha de presentar el llibre de família).
- DNI del pare o mare empadronat amb el menor. Si no viu en el mateix domicili, a més de la documentació anterior, un d'aquests documents:
  - autorització del progenitor empadronat amb el menor
  - llibre de família original
  - en cas de separació o divorci, document original de la resolució judicial de custòdia o conveni regulador firmat davant notari
- En el cas de tutoria legal, resolució judicial que l'acrediti.

### 4. PERFILS

4.1. En el moment de formular la sol·licitud la persona interessada ha d'indicar quin perfil pretén que se li reconegui a l'efecte de l'aplicació del règim tarifari del servei de transport urbà col·lectiu de viatgers de Palma (EMT-Palma).

4.2. A les targetes hi figura el perfil acreditat, corresponent a la data d'estampació, mitjançant els següents termes:

- RESIDENT
- NO RESIDENT
- MENOR GRATUÏT
- MENOR
- ESCOLAR
- ESTUDIANT
- FAMÍLIA NOMBROSA
- CARNET VERD
- CARNET GRAN A
- CARNET GRAN B
- EMPLEAT EMT
- BENEFICIARI EMT
- PALMA AMB TU

En canviar de perfil no s'expedeix una nova targeta.

4.3. El perfil corresponent a la condició de resident al municipi de Palma s'acredita consultant les bases de dades corporatives de l'Ajuntament de Palma.

El perfil No Resident s'acredita presentant la documentació assenyalada a la norma 3, on figuri el domicili de la comunitat autònoma de les Illes Balears on es resideix. Si no hi consta s'ha de presentar un certificat d'empadronament del municipi corresponent, amb un data d'expedició no superior a 2 mesos.

Els altres perfils s'acrediten exhibint, si escau i en fer la sol·licitud, la documentació requerida que acredita tal condició i que és aprovada mitjançant decret de batlia. Si no s'aporta, es pot fer una consulta telemàtica de dades si el servei està actiu, amb l'autorització firmada per la persona interessada, sense perjudici del que disposa l'art. 28 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

4.4. El canvi de perfil es duu a terme mitjançant l'acreditació corresponent a les oficines d'atenció assenyalades a la norma 2 i sense cap cost per a la persona interessada. També es pot tramitar la renovació de tots els perfils en línia adjuntant en format PDF la documentació acreditativa.

### 5. RENOVACIÓ DE PERFILS

5.1. Segons la seva tipologia els perfils tenen les següents vigències:





- Resident ..... 3 anys (municipis en conveni 1 any)
- No Resident ..... 1 any
- Carnet Gran ..... 4 anys o indefinit
- Carnet Verd..... 4 anys o indefinit
- Família Nombrosa ..... data de caducitat del títol de família nombrosa
- Escolar (menors de 16 anys)..... de 5 anys d'edat fins al 31 d'agost de l'any que es compleixen 16 anys
- Estudiant (majors de 16 anys)..... de l'1 de setembre al 31 d'agost de l'any en curs
- Menor Gratuït..... de 5 a 16 anys d'edat (ambdós inclosos)
- Menor ..... de 5 a 16 anys d'edat (ambdós inclosos)
- Empleat de l'EMT ..... 5 anys
- Beneficiari de l'EMT ..... 5 anys
- Palma amb Tu..... 3 mesos

5.2. Les persones interessades han de fer la renovació un cop arribada la data de caducitat, a qualsevol de les oficines d'atenció assenyalades a la norma 2 i en la forma establerta a la norma 4, sense que el tràmit suposi cap cost.

El perfil Resident es pot renovar en dates pròximes a la seva caducitat recarregant el títol de transport als establiments autoritzats i als punts de recàrrega habilitats, si les dades personals de la persona titular no s'han modificat al Padró municipal d'habitants de l'Ajuntament de Palma. En cas de municipi en conveni, si aquest no ha comunicat el cessament de residència s'ha d'actualitzar la targeta a qualsevol de les oficines d'atenció assenyalades a la norma 2.

5.3. Si no es fa la renovació en termini, automàticament el perfil reconegut pels lectors instal·lats a la flota de l'EMT-Palma per a l'aplicació de tarifes és el que correspon al tipus superior no caducat.

## 6. CONFIDENCIALITAT

Informació bàsica sobre protecció de dades, d'acord amb el Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril; la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, i la normativa de desenvolupament:

Les dades que figuren a la sol·licitud de Targeta Ciutadana s'incorporen al fitxer automatitzat d'exclusiva titularitat pública i amb destinació municipal, la finalitat del qual és registrar i tramitar la sol·licitud per a permetre l'emissió, el manteniment, la utilització, l'actualització i la revocació de la Targeta Ciutadana, i, si s'escau, el tractament amb finalitats estadístiques, com la realització d'enquestes voluntàries i l'enviament d'invitacions a reunions d'assistència voluntària.

La base jurídica és l'exercici de les competències municipals d'acord amb la legislació vigent, el compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics, amb el consentiment de la persona interessada.

L'Ajuntament cedeix als organismes autònoms i a empreses municipals vinculades a les prestacions de la Targeta Ciutadana les dades personals que figuren en aquesta sol·licitud, d'acord amb l'art. 10 del Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre. No es comunicaran altres dades a tercers aliens a l'Administració municipal, tret que hi hagi obligació legal, com el compliment de l'art. 28 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, o per a exercir les activitats que no realitzi directament l'Ajuntament i estiguin regulades per contracte o conveni.

Les dades es mantindran durant el temps necessari per a complir la finalitat per a la qual s'han obtingut i per a determinar les possibles responsabilitats que se'n puguin derivar o d'acord amb les obligacions legals.

Les persones usuàries poden exercir, entre d'altres, els drets d'accés, de rectificació, de supressió, d'oposició, de limitació del tractament, de retirar el consentiment, de portabilitat o d'oposar-se a la presa de decisions individuals automatitzades, d'acord amb la normativa vigent i mitjançant escrit dirigit al responsable del tractament.

## 7. EXPEDICIÓ

7.1. La targeta s'expedeix en el moment de la sol·licitud a qualsevol de les oficines d'atenció assenyalades a la norma 2, llevat de problemes tècnics. En cas de sol·licitud telemàtica la targeta ciutadana s'envia per correu postal al domicili on la persona titular consta empadronada.

7.2. La targeta expedida i no retirada al moment s'envia al cap d'un mes a la Unitat Gestora de Targeta Ciutadana de l'Ajuntament de Palma, on la pot recollir la persona titular o representant acreditat (veure norma 3.2 sobre representació).



## 8. CÀRREGA I RECÀRREGA

Perquè la targeta ciutadana resulti operativa a efectes econòmics la persona interessada l'ha de carregar/recarregar en la quantia que desitgi, amb un mínim de 5 €, en metàl·lic o, si s'escau, contra targeta de crèdit o dèbit, als establiments autoritzats a aquest efecte, sense cap cost addicional, i a les màquines de recàrrega situades a les principals parades d'autobús.

La relació dels establiments ha de figurar actualitzada al web municipal ([www.palma.cat](http://www.palma.cat)) i al de l'EMT-Palma ([www.emtpalma.cat](http://www.emtpalma.cat)).

## 9. DETERIORAMENT

9.1. Si el deteriorament de la targeta ciutadana en dificulta o impedeix la utilització normal i eficaç, la persona que n'és titular ho ha de manifestar davant qualsevol de les oficines d'atenció assenyalades a la norma 2 i formular sol·licitud de reposició, amb el mateix procediment establert per a la sol·licitud d'adhesió.

9.2. Expedir una nova targeta per deteriorament de l'anterior suposa l'anul·lació automàtica de la targeta deteriorada.

## 10. PÈRDUA / SOSTRACCIÓ

10.1. En cas de pèrdua o sostracció de la targeta ciutadana la persona titular ho ha de comunicar davant qualsevol de les oficines d'atenció assenyalades a la norma 2 i formular una sol·licitud de reposició, amb el mateix procediment establert per a la sol·licitud d'adhesió. En el cas de sostracció s'ha d'exhibir també el document original de la denúncia de robatori presentada davant la Policia Local, Nacional, o Guàrdia Civil, juntament amb qualsevol document vigent, amb fotografia, expedit per un organisme oficial espanyol o internacional (targeta sanitària, llicència de ciclomotor, targeta intermodal, etc.), per a quedar exempta de taxa.

10.2. La sol·licitud d'una nova targeta per pèrdua o sostracció de l'anterior en suposa la invalidació automàtica i n'impossibilita l'ús fraudulent.

10.3. Ni l'Ajuntament de Palma ni l'EMT-Palma assumeixen cap responsabilitat, directa o subsidiària, derivada de l'ús que es pugui fer del moneder incorporat a la targeta ciutadana en els supòsits de pèrdua o sostracció.

## 11. REPOSICIÓ DE SALDOS

El saldo d'una targeta substituïda per qualsevol motiu es pot recuperar, formulant una sol·licitud davant l'Oficina d'Atenció al Client de l'EMT-Palma des del mateix dia de la reposició.

Si el saldo que consta a la targeta és de moneder es traspasa a la targeta que es tengui activa i si és un abonament mensual es tornen els viatges que queden, comptats des del mateix dia de l'anul·lació fins a la data de caducitat de l'abonament. Si l'anul·lació de la targeta és posterior a la caducitat de l'abonament no es torna res.

## 12. ÚS INDEGUT

12.1. L'ús indegut de la targeta ciutadana, que té caràcter personal i intransferible, produeix la incoació dels procediments sancionadors pertinents, en via administrativa o penal, d'acord amb el Reglament de drets i obligacions dels usuaris de transports col·lectius urbans de Palma, de 21 de desembre de 2006 (BOIB núm. 14, de 27 de gener de 2007).

12.2. Si la targeta és usada de forma inadequada per una persona que no n'és titular, es manipula per a modificar-ne les dades o s'usa de qualsevol altra forma fraudulenta pot ser retirada pel/per la conductor/ra o inspector/ra de l'EMT, després de comprovar-ho.

12.3. La persona titular pot recuperar la targeta retirada en el termini d'un mes des que la reclamí per escrit, acreditant simplement la seva identitat a l'Oficina d'Atenció al Client de l'EMT-Palma i que ha estat objecte de sostracció o pèrdua d'aquesta mitjançant denúncia formulada davant una dependència de la Policia Local, Nacional, o Guàrdia Civil, o manifestació davant l'Oficina Municipal d'Objectes Trobats, segon el cas.

## 13. TAXES

La primera reposició de la targeta ciutadana no suposa cap cost per a la persona usuària; la segona i les següents estan subjectes a la taxa corresponent (Ordenança fiscal, concepte 310.00) en el cas de pèrdua o deteriorament imputable a la persona usuària.

La reposició sol·licitada queda exempta de taxa en els següents casos:





- En cas de sostracció, exhibint a aquest efecte l'original de la denúncia de robatori formulada davant la Policia Local, Nacional, o Guàrdia Civil juntament amb qualsevol document vigent, amb fotografia, expedit per un organisme oficial espanyol o internacional (targeta sanitària, llicència de ciclomotor, targeta intermodal, etc.).
- Quan se sol·licita telemàticament.
- Quan han passat dos anys o més des de la data d'expedició de la darrera targeta.
- Quan la persona titular acreditada que no disposa de recursos econòmics mitjançant un informe del Departament de Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

Queden subjectes a taxa els supòsits de noves expedicions de targeta a què es refereixen les normes 7.2 i 12, llevat que hagin passat 2 anys o més des de la darrera targeta emesa.

#### 14. CONVENIS INTERMUNICIPALS

Si se subscriuen convenis intermunicipals en relació amb els processos de sol·licitud d'emissió i reconeixement de perfils d'usuàries de la Targeta Ciutadana no residents al terme municipal de Palma, hom s'ha d'ajustar al que resulti de cada un d'aquests només pel que fa als processos esmentats.

#### 15. INCORPORACIÓ DE NOUS SERVEIS

Es poden anar incorporant a l'ús de la targeta ciutadana altres serveis municipals que es considerin adients, tals com Bicipalma, certificat de viatge en línia o funcions relacionades amb les bones pràctiques de la gestió dels residus. Aquests nous serveis es regeixen per les seves pròpies normes d'ús.

#### 16. DEROGACIÓ

Queda derogat el Decret 201705488, de 22 de març de 2017 (BOIB núm. 37, de 28 de març de 2017).

#### 17. ENTRADA EN VIGOR

Aquestes normes entraran en vigor l'endemà d'haver-se publicat al Butlletí Oficial de les Illes Balears.

A partir de la data d'entrada en vigor tot tipus de sol·licituds d'adhesió i tràmits relacionats amb la Targeta Ciutadana s'han de dur a terme d'acord amb aquestes normes.

