

Sección I. Disposiciones generales

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CONSORCIO DE TRANSPORTES DE MALLORCA

2709

Acuerdo del Consejo de Administración de Servicios Ferroviarios de Mallorca sobre la aprobación del Reglamento de Servicios

De acuerdo con el artículo 60 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, se anuncia que en fecha 18 de diciembre de 2014 el Consejo de Administración de Servicios Ferroviarios de Mallorca ha acordado aprobar el texto actualizado del Reglamento de Servicios que incluye los preceptos adaptados de conformidad con la normativa sobre la que resulta competente Servicios Ferroviarios de Mallorca, y que se adjunta como anexo.

Palma, 13 de febrero de 2015

El Vicepresidente del Consejo de Administración de Servicios Ferroviarios de Mallorca
Juan Salvador Iriarte

ANEXO

REGLAMENTO DE SERVICIO DE SFM

Preámbulo

I.- El modelo consorcial, determinado por el Plan Director Sectorial de Transporte de las Illes Balears como el principal instrumento para la articulación de un nuevo sistema global de transporte, mediante el cual se materializa la cooperación entre las administraciones, los operadores y las personas usuarias, ha quedado plasmado por la creación del Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM), del que forman parte la Comunidad Autónoma a través de la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Territorio y la entidad pública empresarial Servicios Ferroviarios de Mallorca.

Así, el Consorcio, creado por la Ley 8/2006, de 14 de junio, es la autoridad única y el ente instrumental para desarrollar políticas concertadas de ordenación del transporte público regular de viajeros en las diversas modalidades.

II.- El nuevo Sistema Tarifario Integrado (STI), con carácter de servicio público entre las redes de autobús regular, ferrocarril y otras formas de transporte, tiene como finalidad conseguir una red cohesionada de servicios públicos de transporte colectivo de viajeros en las Illes Balears.

Dentro del marco de la implementación de este Sistema Tarifario Integrado, el CTM creó la Tarjeta Intermodal para favorecer, entre otras, una política tarifaria común, y ejercer de esta forma la función de elaborar, aprobar, implantar y gestionar un marco tarifario común para la prestación de los servicios de transporte público regular de viajeros, de acuerdo con lo que establecía el artículo 10, apartado f), del Decreto 12/2007, de 23 de febrero, de aprobación de los Estatutos del Consorcio de Transportes de Mallorca, recientemente derogado por el Decreto 58/2013, de 20 de diciembre, de aprobación de los nuevos Estatutos.

Este STI se puso en marcha en el año 2009, con la utilización de tarjetas-xip sin contacto (Tarjeta Intermodal), en las que las personas usuarias pueden cargar los títulos de transporte que son de aplicación a todos los servicios de transporte colectivo de la isla de Mallorca: autobuses urbanos, interurbanos y servicios ferroviarios. Así los usuarios pueden beneficiarse de un sistema que permite desplazarse por toda la isla con una misma tarjeta y realizar transbordos sin cargo económico adicional, de una manera más cómoda, práctica y moderna.

Estas medidas hicieron necesaria una adaptación de la reglamentación del servicio de SFM, materializada mediante la aprobación de un nuevo reglamento de servicios aprobado por el Consejo de Administración en sesión de 27 de noviembre de 2008 y publicado en el BOIB en fecha 27 de enero de 2009.

Dentro de este marco de cooperación (SFM es miembro fundacional del CTM), y con motivo de la implantación del nuevo sistema tarifario en la red ferroviaria de SFM en coordinación con el CTM como entidad competente en esta materia vista la finalidad, competencias y

funciones recogidas en su norma fundacional y estatutos precitados antes en relación al STI, resulta necesario modificar el reglamento de servicios de SFM, adaptándolo a este escenario competencial.

III.- El Reglamento, después de adaptar el texto vigente de conformidad con lo expuesto (eliminando la regulación relativa a política tarifaria y STI), comprende 6 artículos y se estructura en tres capítulos, una disposición derogatoria y una disposición final.

El capítulo I, bajo la rúbrica Objeto y condiciones generales, regula el ámbito de aplicación.

En el capítulo II, se regulan los derechos y deberes de las personas usuarias y se diferencian los relativos a los títulos de transporte con el resto de derechos y deberes. Además, se prevén una serie de prohibiciones con el objetivo de conseguir una mejora en la calidad del servicio público.

Finalmente, en el capítulo III se determinan las obligaciones de Servicios Ferroviarios de Mallorca y se identifican, por un lado, las obligaciones generales y, por otro, las obligaciones de atención y de información a las personas usuarias.

Recientemente se ha aprobado la Ley 4/2014, de 20 de junio, de transportes terrestres y movilidad sostenible de las Illes Balears, de acuerdo con la cual se deberá interpretar este Reglamento, como norma fundamental que rige los transportes terrestres en el ámbito de esta Comunidad.

IV.- Se dicta este Reglamento en ejercicio de la competencia de Servicios Ferroviarios de Mallorca, en virtud de lo que dispone el Decreto 10/1994, de 13 de enero, de constitución y organización de la empresa pública Servicios Ferroviarios de Mallorca, de conformidad con el artículo 8 y una vez aprobado por el Consejo de Administración de la entidad, en sesión ordinaria de fecha 18 de diciembre de 2008 y enterado el Consorcio de Transportes de Mallorca.

Capítulo I

Objeto y condiciones generales

Artículo 1.- Objeto.

El objeto de este Reglamento es regular las condiciones generales de utilización del servicio de ferrocarril que presta la entidad pública empresarial Servicios Ferroviarios de Mallorca (en adelante SFM). Asimismo, regula las obligaciones de la empresa y también los derechos y deberes de las personas usuarias.

Artículo 2.- Condiciones generales.

1. La entidad se somete íntegramente a los preceptos de este Reglamento y no puede introducir en la prestación del servicio modificaciones que le sean contrarias, sin perjuicio de las circulares que pueda dictar SFM para el funcionamiento correcto del servicio público ferroviario, las cuales pueden completar o interpretar las disposiciones de este Reglamento.
2. El Consorcio de Transportes de Mallorca –como entidad encargada de aprobar la estructura tarifaria, de acuerdo con lo que dispone el artículo 14 i de la Ley 8/2006, de 14 de junio, de creación del Consorcio de Transportes de Mallorca, visto que tiene la competencia para definir, aprobar y/o modificar las tarifas para cada título de transporte, así como para definir nuevos títulos de transporte que se puedan establecer en un futuro-, debe aprobar las tarifas del servicio de transporte ferroviario, de acuerdo con los procedimientos legales previstos. Las tarifas se deben corresponder con los títulos de transporte utilizados.

Capítulo II

Derechos y deberes de las personas usuarias

Artículo 3.- Derechos

1. En relación a los títulos de transporte, las personas usuarias tienen los siguientes derechos:

- a) La compra de un billete sencillo o de un billete sencillo reducido, o de un billete sencillo de ida y vuelta, otorga el derecho de viajar el día y la fecha en que se ha expedido, pero no garantiza la ocupación de un asiento dentro del tren. Todos estos billetes son individuales y de expedición diaria.
- b) El derecho a los descuentos que establece la normativa del sistema tarifario establecida por el CTM.
- c) En el caso de que se sobrepase el destino indicado en el billete sencillo, la persona que viaja puede añadir el exceso del precio que se corresponda con el aumento del trayecto, siempre que se haya atravesado otra zona tarifaria. En el caso del consumo de un viaje de la tarjeta multiviaje, la persona usuaria debe consumir un viaje adicional siempre que la realización del tramo adicional del viaje





comporte un número de saltos superior al número de saltos que permite realizar su título multiviaje. En ambos casos (billete sencillo y tarjeta multiviaje), la persona usuaria debe avisar al personal de intervención en ruta antes de salir de la estación donde finaliza la validez del billete/viaje consumido. En caso contrario, se le aplicará la sanción correspondiente.

d) En el caso que aparezcan incidencias imprevistas que obliguen a interrumpir la circulación, y no haya la posibilidad de transbordar o medios suplementarios de transporte por carretera en el punto de la incidencia/interrupción, la persona que viaja tiene el derecho a optar por una de las siguientes alternativas:

I.- La habilitación de la validez del billete/viaje consumido hasta el reinicio del servicio.

II.- La rescisión del contrato de transporte y la devolución íntegra del importe del billete sencillo o bien la devolución del viaje consumido con la tarjeta multiviaje en el caso de que no se haya empezado el viaje.

III.- La continuación del viaje con los medios y trayectos que determine SFM, sin ningún abono adicional por parte de la persona que viaja.

IV.- La devolución gratuita a la estación de origen o a una estación intermedia que elija la persona que viaja, utilizando trenes que tengan parada en esta estación. Una vez en la estación de procedencia, la persona que viaja puede obtener la habilitación gratuita de la validez del billete por el tiempo que haya durado la interrupción. En el caso de que la persona que viaja opte por alguna de estas soluciones, se considera extinguida cualquier responsabilidad de la empresa.

e) En el caso de la aparición de incidencias imprevistas que afecten la puntualidad del Servicio de tren, y como consecuencia de las cuales algunas personas que viajan pierdan la combinación del servicio de bus lanzadora que conecta la estación de enlace correspondiente con el destino final de estas personas, tienen el derecho a poder ser transportadas a su destino final con los medios que determine SFM, sin ningún abono adicional por parte de estas personas.

f) Las personas que se paren en estaciones intermedias de su viaje y se queden en tierra cuando el tren reinicie la marcha no tienen ningún derecho a devolución ni indemnización en el caso de querer coger el siguiente tren. Así, deben pagar un viaje adicional que se les descontará del título de transporte que estén utilizando si viajan con tarjeta multiviaje, o bien pagar otro billete sencillo en el caso de que no viajen con tarjeta multiviaje, ya que se considera que la persona usuaria no realiza ningún transbordo.

g) Las personas que, por distracción y con el aviso previo mediante rótulos indicadores, suban en aquellos vagones que efectúen un recorrido parcial, o bien se deban segregar del tren o del metro en una determinada estación, no tienen ningún derecho a reclamar en el caso de que esta estación se corresponda con una estación intermedia de su viaje.

2. Otros derechos de las personas usuarias:

a) Derecho a ser transportadas con el requisito de llevar el título de transporte correspondiente y debidamente validado y cancelado.

b) Derecho a estar cubiertas por los seguros obligatorios.

c) Derecho a recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa y a ser atendidas en las peticiones de ayuda y de información.

d) Las personas invidentes y/o deficientes visuales gozan de preferencia en la ocupación de aquellos asientos que dispongan de mayor espacio libre a su alrededor.

e) Las personas deficientes visuales e invidentes pueden entrar en el tren acompañadas del perro guía. A requerimiento del personal responsable del servicio, la persona deficiente visual/invidente debe exhibir los documentos que acrediten las condiciones sanitarias del perro guía, el cual, además, debe situarse en sus pies y llevar, en lugar visible, el distintivo especial que certifica su condición.

f) Las personas con movilidad reducida, las embarazadas, y las personas mayores tienen el derecho de preferencia en la ocupación de plazas de asiento.

g) La persona que viaja tiene derecho a utilizar en todo el trayecto que deba recorrer la misma plaza que ocupe en la estación de origen.

h) La persona que viaja tiene derecho que cualquier persona que altere el orden establecido por la falta de comportamiento, palabras o acciones sea obligada a abandonar el tren.

i) La persona que viaja tiene derecho a usar una hoja oficial de reclamaciones disponible en las estaciones, en otras dependencias ferroviarias (taquillas) y en las oficinas de atención al cliente de SFM y del Consorcio de Transportes de Mallorca.

j) La persona que viaja tiene derecho a ser atendida, por parte del personal de SFM, en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

k) La persona que viaja tiene derecho a poder identificar la persona de SFM que la ha atendido por el número de carnet ferroviario, que debe llevar expuesto en todo momento, de acuerdo con la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto básico del empleado público.

l) La persona que viaja tiene derecho a llevar equipaje de mano (de uso inmediato y personal) de manera gratuita, y la empresa queda exenta de responsabilidad en el caso de pérdida, robo o desperfecto. Cualquier cuestión relativa a la naturaleza, las condiciones y el tamaño del equipaje de mano, la debe resolver la dirección de estación en las estaciones, y el personal de intervención cuando se esté en ruta. Las bicicletas no se consideran en ningún caso equipaje de mano.

m) La persona que viaja tiene derecho a transportar objetos diversos como una maleta de viaje, mochila o bicicletas plegables que,





aún no teniendo la condición de equipaje de mano, sean de una naturaleza que no contravenga lo que dispone el artículo 4, punto 3. La empresa queda exenta de responsabilidad en el caso de pérdida, robo o desperfecto.

n) Transporte de bicicletas:

I.- Se admite el pasaje con bicicleta únicamente en aquellos trens habilitados a este efecto, y señalados en los horarios oficiales. Exceto en los servicios especiales, los fines de semana y festivos se admiten bicicletas en todos los trenes, siempre que se aprovechen los espacios reservados al efecto.

II.- Las personas que lleven una bicicleta deben obtener el billete correspondiente al trayecto que van a hacer o validar el título de transporte (T20, T40), y no deben abonar ningún suplemento específico por la bicicleta.

III.- Las personas que viajan deben permanecer en las plataformas de los vagones y al lado de la bicicleta, y se deben responsabilizar en todo momento de no causar molestias al resto del pasaje y sin dañar el material ferroviario.

IV.- En las unidades triples se pueden cargar hasta un máximo de cuatro bicicletas, siempre en los espacios reservados al efecto dentro de los vagones remolque. En las unidades sin remolque se admiten dos bicicletas por plataforma (cuatro por unidad). La admisión de más bicicletas en estaciones intermedias depende del criterio del personal de intervención en ruta, quién lo debe decidir en función de la ocupación real del tren.

V.- Se admiten grupos de viajeros con bicicletas siempre que haya autorización previa.

VI.- La empresa queda exenta de responsabilidad en el caso de pérdida, robo o desperfecto de la bicicleta.

Artículo 4.-Deberes

1. En relación a los títulos de transporte, las personas usuarias tienen los siguientes deberes:

a) Cualquier persona que viaja, excepto los niños menores de 4 años, deben disponer del título de transporte reglamentario (billete sencillo o tarjeta multiviaje) debidamente validado antes de emprender el viaje. En el caso de que se coja el tren en estaciones de servicio limitado o paradas donde no se expenden billetes, el personal de intervención en ruta se debe encargar de facilitarlos, o bien de cancelar la tarjeta multiviaje durante el recorrido del servicio. En relación al billete sencillo, la persona usuaria lo debe conservar hasta el final del trayecto a disposición del personal de intervención, que puede requerir su exhibición, como también por el hecho de que es requisito de salida a través de los tornos de las estaciones cerradas. En el caso de que la persona usuaria se niegue a exhibir el título de transporte reglamentario (billete sencillo o tarjeta multiviaje), se le debe exigir que abandone el tren en la misma estación si el tren está estacionado o en la siguiente con parada, en el caso que esté en funcionamiento. Todo ello sin perjuicio que, en el caso de haber identificado a la persona que viaja, SFM formule la denuncia correspondiente ante la Delegación del Gobierno, para la instrucción del expediente sancionador oportuno por infracción administrativa, de acuerdo con lo que establece el artículo 95 de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del sector ferroviario. Esta regulación estatal dejará de ser de aplicación cuando la Comunidad Autónoma, en el ejercicio de sus competencias en materia ferroviaria, promulgue una norma que contenga un régimen sancionador propio para estos supuestos.

b) Una persona se debe considerar desprovista de título de transporte cuando:

I.- Aunque posea un título de transporte, tiene un contenido ilegible totalmente o parcialmente, o bien está falsificado, tanto si la persona es responsable como si no lo es.

II.- Utiliza fraudulentamente un título de transporte.

III.- Es sorprendida ocupando recintos que no son de uso de las personas que viajan.

Los títulos de transporte que no sean válidos o hayan sido utilizados de manera fraudulenta se deben retirar.

c) La compra de billetes o las cargas de tarjetas multiviaje se deben hacer en moneda de curso legal, y se admiten como máximo billetes de 100 € en las taquillas de las estaciones y billetes de 20 € en ruta. Las reclamaciones por error en el cambio se deben hacer en el momento del pago, ya que todas aquellas reclamaciones que se presenten posteriormente se desestimarán.

d) La persona que viaja se debe asegurar, antes de retirarse de la taquilla, que el título que le han vendido se corresponde con el que ha solicitado, ya que cualquier reclamación posterior se desestimará.

e) Cualquier persona que, por infracción de los reglamentos, sea expulsada del tren pierde el derecho al billete/viaje consumido con tarjeta multiviaje y, por tanto, al reintegro del importe.

2. Otros deberes de las personas que viajan:

a) Ir, los menores de 12 años, acompañados en todo momento de una persona mayor de edad a la hora de utilizar los servicios de





SFM.

- b) Someterse a las medidas disciplinarias de orden y policía que sean necesarias para mantener el funcionamiento correcto y normal de la explotación, y obedecer las observaciones que realice el personal ferroviario.
- c) Atender las indicaciones del personal de la empresa, las indicaciones de los carteles y de la megafonía para una prestación correcta del servicio.
- d) Respetar las medidas y controles que establezcan las administraciones.
- e) Mantener un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de las personas usuarias y con el personal de la empresa, de manera que no se falte el respeto con palabras y/o actitudes, o se lleven a cabo acciones que alteren el orden establecido.
- f) Respetar el mobiliario y el material de los trenes y evitar acciones que puedan implicar su deterioro.
- g) Identificarse a requerimiento del personal de SFM, dada la consideración de autoridad que proviene de los artículos 145 y 146 de la Ley 4/2014, de 20 de junio, de transportes terrestres y movilidad sostenible de las Illes Balears.

3. Prohibiciones:

- a) Entrar y salir del tren por los accesos que no abren por el lado de los andenes.
- b) Abrir las puertas de acceso y entrar o salir de los vagones fuera de las estaciones, o bien cuando, dentro de las estaciones, el tren no esté completamente parado.
- c) Sacar el cuerpo del vagón cuando el tren esté en marcha.
- d) Accionar los dispositivos de emergencia del tren sin causa justificada.
- e) Entrar en las cabinas de conducción de los trenes.
- f) Cruzar las vías por los lugares no habilitados al efecto.
- g) Fumar en los vagones, los andenes, los pasillos, las escaleras y los medios de transporte ferroviario -excepto en los espacios al aire libre-, como también en los espacios de las estaciones no habilitados al efecto, en los términos que establece la normativa correspondiente.
- h) Circular en patines, bicicletas o similares dentro de los trenes y de las instalaciones.
- i) Llevar materiales explosivos o inflamables, como también bultos o paquetes que, por la forma, el volumen, el contenido, el olor o la cubierta, puedan molestar al resto de personas que viajan o puedan deteriorar el mobiliario y material de los trenes.
- j) Pasar al andén o penetrar en los vagones con cualquier tipo de arma.
- k) Tirar objetos por las ventanas del tren.
- l) Ocupar más de un asiento.
- m) Colocar objetos voluminosos (maletas, cochecitos, bicicletas) en lugares distintos de los autorizados.
- n) Llevar bultos que, por el volumen o la forma, no quepan debajo del asiento o en el espacio especialmente habilitado para los equipajes.
- o) Introducir en los vagones perros u otros animales vivos de cualquier tipo o tamaño, excepto los perros guía y los perros que acompañen al personal de seguridad.
- p) Utilizar equipos de música no personalizados.
- q) Hacer fotografías e imágenes de video sin el permiso correspondiente.
- r) Hacer venta ambulante, mendigar, fijar carteles y distribuir publicidad dentro de los trenes o las instalaciones.
- s) Realizar cualquier actuación que pueda poner en peligro la circulación de los trenes.

Capítulo III Obligaciones de SFM

Artículo 5.-Obligaciones generales

1. SFM es responsable de los actos de su personal en todo aquello relativo al contrato de transporte. Si, a demanda de las personas usuarias, el personal presta otros servicios que no sean específicamente de su competencia, se considera que actúan fuera de contrato y a cuenta y riesgo de la persona a la que prestan el servicio.
2. El personal de SFM debe llevar en todo momento, expuesta a la vista de las personas usuarias, una placa identificativa con el número de carnet ferroviario, con la finalidad de poder ser identificado correctamente.
3. SFM debe poner al alcance de las personas usuarias un libro oficial de reclamaciones en las estaciones y en otras dependencias ferroviarias (taquillas) para que puedan consignar las quejas a la empresa. Las formulaciones expresadas en los libros de reclamaciones se deben cursar el mismo día en que se realicen.
4. Prescripción de acciones relativas al contrato de transporte. Las acciones relativas al contrato de transporte prescriben cada año, contando desde el día y la hora en que reglamentariamente llegó (o debería haber llegado) a destino el tren.





Artículo 6.- Obligaciones de atención e información a las personas usuarias

1. En las estaciones dotadas de personal con funciones de despacho de billetes debe exponerse un rótulo con los horarios de apertura y cierre de las taquillas.
2. Todo aquello que haga referencia a los horarios, los itinerarios de los trenes, así como a la existencia de servicios especiales, debe estar a la vista del público en los lugares más frecuentados de cada estación o dependencia.
3. La modificación de los horarios del servicio de trenes regulares se debe anunciar con una antelación mínima de 4 días y debe estar a disposición del público en todas las estaciones y en todos los puntos de venta de billetes.
4. Se debe colocar un rótulo indicador en los vehículos que efectuen un recorrido parcial y en aquellos vehículos que se deban desagregar del tren en una estación determinada para formar parte de otra composición o bien para quedar estacionados.
5. Billetes sencillos. En el billete sencillo debe constar, además de las indicaciones que la empresa considere convenientes, lo siguiente:
 - a) El nombre de la empresa y el CIF.
 - b) El origen y el destino límites del trayecto.
 - c) El número de orden del título.
 - d) La tarifa aplicada.
 - e) La fecha de utilización.
 - f) El precio (con IVA y SOV incluidos).

Disposición derogatoria

Queda derogada expresamente cualquier disposición o normativa anterior que se oponga a este Reglamento y, en particular, el Reglamento aprobado por el Consejo de Administración en sesión de 27 de noviembre de 2008 y publicado en el BOIB en fecha 27 de enero de 2009.

Disposición final

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

