



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE PALMA

3026 *Calidad y Atención a la Ciudadanía. Normas sobre solicitud de emisión y uso de la Tarjeta Ciudadana*

La regidora del Área de Función Pública y Gobierno Interior mediante Decreto 201705488, de 22 de marzo de 2017, ha resuelto:

- 1.- Aprobar las normas sobre solicitud de emisión y uso de la Tarjeta Ciudadana que se adjuntan y que integran el presente decreto.
- 2.- Publicar en el Boletín Oficial de las Illes Balears este Decreto así como el texto íntegro de las normas sobre solicitud de emisión y uso de la Tarjeta Ciudadana, para su entrada en vigor día 1 de abril de 2017.

Palma, 22 de marzo de 2017

La Jefa del departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía
María Teresa Benito Roser

TARJETA CIUDADANA

Normas sobre solicitud de emisión y uso

1. USUARIOS

Pueden ser usuarios de la tarjeta ciudadana las personas físicas residentes y empadronadas en la ciudad de Palma que la soliciten. Su obtención es gratuita, excepto algunas reposiciones indicadas en la norma 13.

También pueden ser usuarios con perfil No Residente quienes no son residentes en Palma pero tienen residencia en la comunidad autónoma de las Illes Balears y constan inscritos en el padrón municipal correspondiente y son o quieren ser usuarios de los servicios públicos municipales asociados a la Tarjeta (transporte público de la EMT, Bicipalma y otros que se puedan incorporar). Su obtención también es gratuita.

2. SOLICITUD DE ADHESIÓN

2.1. Las solicitudes de adhesión al servicio Tarjeta Ciudadana tienen que ser suscritas por las mismas personas interesadas en cualquiera de las oficinas siguientes:

- Oficina de atención al cliente EMT-Palma
- Oficinas de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento (OAC)

También se pueden solicitar telemáticamente a través de la Sede Electrónica Municipal (www.palma.cat), siempre que se acredite el perfil solicitado tal como dispone el punto 4.3 de estas normas, así como las reposiciones de tarjeta por pérdida, robo o deterioro.

En el supuesto de menores de 16 años, la solicitud de adhesión tiene que ser suscrita por padre, madre o tutor legal con quien convive el menor. La convivencia se acredita mediante consulta al Padrón municipal de habitantes de Palma.

2.2. Se entrega a la persona interesada una copia tramitada de la solicitud de adhesión donde se informa de las fechas de caducidad del perfil reconocido. Es obligación del usuario informarse de la vigencia y de la fecha de caducidad en caso de solicitar y obtener un nuevo perfil.

2.3. Los perjuicios derivados de declaraciones incorrectas o inexactas en la solicitud de Tarjeta Ciudadana son a cuenta de la persona interesada y le son imputables las falsedades que se realicen en el documento de solicitud.





3. ACREDITACIÓN

3.1. Las personas solicitantes tienen que acreditar su identidad exhibiendo el DNI, la tarjeta de residencia, el pasaporte o el permiso de conducir español, tanto en la solicitud y la retirada de la tarjeta como en la reposición, la renovación o el cambio de perfil de ésta.

3.2. Pueden actuar mediante representante exhibiendo indistintamente:

- el original del DNI o documento acreditativo de la identidad de la persona representante y la representada.
- documento que acredite la representación que alega, acompañado del original de su DNI o documento que lo sustituya y copia del de la persona representada.

3.3. En el supuesto de menores de 16 años, el Ayuntamiento de Palma hace las comprobaciones de convivencia pertinentes en el Padrón municipal de habitantes de Palma.

Si el menor no convive con padre, madre o tutor legal, el Ayuntamiento comprueba en el Padrón municipal de habitantes de Palma que el solicitante de la tarjeta es el representante legal del menor.

4. PERFILES

4.1. En el momento de formular la solicitud la persona interesada tiene que indicar qué perfil pretende que se le reconozca a efectos de la aplicación del régimen tarifario del servicio de transporte urbano colectivo de viajeros de Palma (EMT).

4.2. En las tarjetas figurará el perfil acreditado, mediante los siguientes términos:

- RESIDENT
- NO RESIDENT
- MENOR GRATUÏT
- MENOR
- ESCOLAR
- ESTUDIANT
- FAMILIA NOMBROSA
- CARNET VERD
- CARNET GRAN A
- CARNET GRAN B
- EMPLEADO EMT
- BENEFICIARIO EMT
- PALMA AMB TU

En el caso de cambio de perfil no se expide una nueva tarjeta.

4.3. La acreditación del perfil correspondiente a la condición de residente en el municipio de Palma se efectúa mediante consulta de las bases de datos corporativas del Ayuntamiento de Palma.

La acreditación del perfil *No Residente* se efectúa presentando DNI, tarjeta de residencia, pasaporte o permiso de conducción español en el que figura el domicilio dónde se reside en la comunidad autónoma de las Illes Balears. Si no consta se debe presentar un certificado de empadronamiento del municipio correspondiente con fecha de expedición no superior a 2 meses.

La acreditación para el reconocimiento del resto de perfiles se efectúa exhibiendo si se precisa, en el momento de la solicitud, la documentación requerida que acredita tal condición y que es aprobada mediante decreto de alcaldía; en caso de no traerla, se podrá hacer la consulta telemáticamente si hay acceso al servicio, previa autorización presencial firmada por la persona interesada.

4.4. El cambio de perfil se lleva a cabo mediante la acreditación correspondiente en las oficinas de atención al público a que se refiere la 2ª de estas normas y sin ningún coste para la persona interesada.

5. RENOVACIÓN DE PERFILES

5.1. Los perfiles tienen, según su tipología, los siguientes plazos de caducidad:

- Residente..... 3 años (municipios en convenio 1 año)
- No residente..... 1 año
- Carnet Gran..... 4 años o indefinido





- Carnet Verd..... máximo 4 años
- Familia numerosa..... fecha de caducidad del título de familia numerosa
- Escolar (menores de 16 años)..... desde los 5 años de edad hasta el 31 de agosto del año en que se cumplen 16 años
- Estudiante (mayores de 16 años)..... del 1 de septiembre al 31 de agosto de cada año
- Menor gratuito..... de 5 a 12 años de edad (ambos incluidos)
- Menor de 13 a 16 años de edad (ambos incluidos)
- Empleado del EMT..... 5 años
- Beneficiario del EMT..... 5 años
- Palma amb tu..... 3 meses

5.2. Las personas interesadas tienen que hacer la renovación una vez llegada la fecha de caducidad, en cualquiera de las oficinas señaladas en la norma 2 y en la forma establecida en la norma 4, sin que el trámite suponga ningún coste.

El perfil Residente se renueva automáticamente en fechas inmediatas a su caducidad con la recarga del título de transporte en los establecimientos autorizados y en los puntos de recarga habilitados, siempre que los datos personales del titular no se hayan modificado en el padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Palma, y en el caso de residente de municipio en convenio, éste no haya comunicado el cese de residencia. En caso contrario se debe actualizar la tarjeta en cualquiera de las oficinas señaladas en la norma 2.

5.3. Si no se hace la renovación en plazo, automáticamente el perfil reconocido por los lectores instalados en la flota del EMT a efectos de aplicación de tarifas es el que corresponde al tipo superior no caducado.

6. CONFIDENCIALIDAD

Los datos que figuran en la solicitud de Tarjeta Ciudadana se incorporan al fichero automatizado de exclusiva titularidad pública y destinación municipal, la finalidad del cual es permitir la emisión, el mantenimiento, la utilización, la actualización y la revocación de la tarjeta.

La persona solicitante puede ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos que están en el fichero dirigiéndose a la persona responsable de éste. El Ayuntamiento cede a los organismos autónomos y a las empresas municipales vinculadas a las prestaciones de la Tarjeta Ciudadana los datos personales que figuran en su solicitud, todo esto conforme al art. 5 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

7. EXPEDICIÓN

7.1 La tarjeta se expide en el momento de su solicitud en cualquiera de las oficinas de atención al público señaladas en la norma 2*. En caso de solicitud telemática se envía al domicilio donde el titular consta empadronado.

* *Excepto por problemas técnicos.*

7.2. La tarjeta expedida y no retirada al momento, será enviada a la Unidad Gestora de la Tarjeta Ciudadana del Ayuntamiento de Palma en el plazo de un mes, donde podrá ser recogida por su titular o representante acreditado.

7.3. Hay la posibilidad de utilizar tarjetas bancarias de crédito, si hay convenio firmado entre el Ayuntamiento y la correspondiente entidad bancaria, con las condiciones que se pacten, y los usuarios tienen que cumplir las condiciones del contrato.

8. CARGA Y RECARGA

Para que la tarjeta ciudadana resulte operativa a efectos económicos la persona interesada tiene que llevar a cabo la carga/recarga en la cuantía que desee, con un mínimo de 5 €, en metálico o contra tarjeta de crédito o débito si procede, en los establecimientos autorizados a este efecto, sin ningún coste adicional.

La relación de establecimientos tiene que figurar actualizada en la web municipal (www.palma.cat) y en la de la EMT-Palma (www.emtpalma.es).

9. DETERIORO

9.1 En el supuesto que el deterioro de la tarjeta ciudadana dificulte o impida la utilización normal y eficaz, la persona titular de ésta lo tiene que manifestar delante de cualquiera de las oficinas de atención a la ciudadanía a que se refiere la norma 2 y formular solicitud de reposición con el mismo procedimiento establecido para la solicitud de adhesión.

9.2 La expedición de nueva tarjeta por deterioro de la anterior supone la anulación automática de la tarjeta deteriorada.





10. PÉRDIDA / SUSTRACCIÓN

10.1. En los supuestos de pérdida o sustracción de la tarjeta ciudadana la persona titular lo tiene que comunicar delante de cualquiera de las oficinas de atención al público a que se refiere la norma 2 y formular solicitud de reposición, con el mismo procedimiento establecido para la solicitud de adhesión. En el caso de sustracción se deberá exhibir también el original de la denuncia por robo de la Policía para que quede exenta de tasa.

10.2. La petición de nueva tarjeta por pérdida o sustracción de la anterior supone la invalidación automática e imposibilita el uso fraudulento.

10.3. Ni el Ayuntamiento de Palma ni la EMT asumen ninguna responsabilidad, directa o subsidiaria, derivada del uso que se pueda hacer del monedero incorporado en la tarjeta ciudadana, en los supuestos de pérdida o sustracción.

11. REPOSICIÓN DE SALDOS

El saldo de una tarjeta sustituida por deterioro se podrá incorporar a la nueva tarjeta emitida presentando ambas en la Oficina de Atención al Cliente del EMT-Palma.

De las tarjetas sustituidas a partir del 1 de agosto de 2014 por pérdida o sustracción también se podrá recuperar el saldo una vez transcurridos 8 días desde su reposición.

Si el saldo es un abono mensual se devuelven los viajes que quedan contados desde el día siguiente de la anulación hasta la fecha de caducidad del abono. Si la anulación de la tarjeta es posterior a la caducidad del abono no se devuelve nada.

12. USO INDEBIDO

12.1. El uso indebido de la tarjeta ciudadana, que tiene carácter personal e intransferible, da origen a la incoación de los procedimientos sancionadores pertinentes, en vía administrativa o penal, de acuerdo con lo Reglamento de derechos y obligaciones de los usuarios de transportes colectivos urbanos de Palma, de 21 de diciembre de 2006 (BOIB nº. 14, de 27 de enero de 2007).

12.2. Si la tarjeta es usada de forma inadecuada por una persona que no sea titular, es manipulada para modificar los datos o se usa de cualquier otra forma fraudulenta puede ser retirada por el/la conductor/ra o inspector/ra de la EMT, después de comprobarlo.

12.3. La tarjeta retirada puede ser recuperada por el titular en el plazo de un mes desde que la reclame por escrito, con la simple acreditación de su identidad en la Oficina de Atención al Cliente del EMT-Palma y que ha sido objeto de sustracción o pérdida de ésta, mediante denuncia formulada delante de una dependencia de la Policía Local o Nacional, o la Guardia Civil, o manifestación delante de la Oficina Municipal de Objetos Encontrados, según el caso.

13. TASAS

La primera reposición de la tarjeta ciudadana no supone ningún coste para la persona usuaria; la segunda y las siguientes están sujetas a la tasa correspondiente (Ordenanza fiscal, concepto 310.00) en el caso de pérdida, o deterioro, si no es imputable al deterioro del chip o a la ilegibilidad del nombre a causa del uso.

Queda exenta de tasa la reposición solicitada en los siguientes casos:

- En caso de sustracción, exhibiendo para tal efecto, original de la denuncia por robo de la Policía.
- Cuando se solicita telemáticamente.
- Cuando la fecha de emisión de la tarjeta repuesta es como mínimo de dos años antes.
- Cuando el titular acredita que no dispone de recursos económicos mediante un informe de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma.

Quedan asimismo sujetos a tasa los supuestos de nueva expedición de tarjeta a que se refiere la norma 12 *in fine* y el apartado 2 de la norma 7.

14. CONVENIOS INTERMUNICIPALES

Si se suscriben convenios intermunicipales en relación con los procesos de solicitud de emisión y reconocimiento de perfiles de usuarios de la Tarjeta Ciudadana no residentes en el término municipal de Palma, se tiene que ajustar a lo que resulte de cada uno de éstos sólo con respecto a los procesos mencionados.



15. INCORPORACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS

Se pueden ir incorporando en el uso de la Tarjeta Ciudadana otros servicios municipales que se consideren adecuados, tal como Bicipalma. Estos nuevos servicios se rigen por sus propias normas de uso.

16. DEROGACIÓN

Queda derogado el Decreto nº. 201508204, de 13 de mayo de 2015 (BOIB núm. 76 de 21 de mayo de 2015).

17. ENTRADA EN VIGOR

Las presentes normas entrarán en vigor el día 1 de abril de 2017.

A partir de la fecha de entrada en vigor todo tipo de solicitudes de adhesión y trámites relacionados con la Tarjeta Ciudadana se tienen que llevar a cabo de acuerdo con estas normas.

