

## **Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos**

### **AYUNTAMIENTO DE PALMA**

**5589** *Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía - Unidad Gestora de Tarjeta Ciudadana.*  
*Aprobación de las normas sobre solicitud de emisión y uso de la Tarjeta Ciudadana*

El regidor del Área de Participación Ciudadana y Gobierno Interior mediante Decreto 202008782, de 17 de junio de 2020, 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 les 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 al día siguiente a su publicación.

Palma, 17 de junio de 2020

**La jefa del departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía**  
Maria Teresa Benito Roser

#### **TARJETA CIUDADANA**

Normas sobre solicitud de emisión y uso

##### **1. PERSONAS USUARIAS**

Las personas físicas residentes y empadronadas en la ciudad de Palma pueden ser usuarias de la Tarjeta Ciudadana y de los servicios públicos municipales que están asociados, como el transporte público de la EMT-Palma, Bicipalma, expedición de certificado de viaje en línea, funciones relacionadas con las buenas prácticas de la gestión de los residuos y otros que se puedan incorporar. La obtención es gratuita, salvo algunas reposiciones indicadas en la norma 13.

También pueden ser usuarias las personas residentes en municipios en convenio y con el perfil No Resident, quienes tienen residencia en la comunidad autónoma de las Islas Baleares, constan en el padrón municipal correspondiente y son o quieren ser usuarias de los servicios públicos municipales asociados a la Tarjeta (salvo la expedición de certificado de viaje en línea, que solo es para las personas residentes de Palma). La obtención también es gratuita.

##### **2. SOLICITUD DE ADHESIÓN**

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

- Oficina de Atención al Cliente d'EMT-Palma
- Oficinas de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Palma (OACs)

También se pueden solicitar telemáticamente a través de la Sede Electrónica Municipal ([www.palma.cat](http://www.palma.cat)), si se acredita el perfil solicitado tal como dispone el punto 4.3 de estas Normas, de esta manera la reposición de tarjeta por cualquier motivo queda exenta de tasa.

En el supuesto de menores de 16 años, el padre, la madre o el tutor legal del menor tienen que suscribir la solicitud de adhesión.

2.2. Se entrega a la persona interesada una copia diligenciada de la solicitud de adhesión, que informa de las fechas de caducidad del perfil reconocido. Es obligación de la persona usuaria informarse de la vigencia y de la fecha de caducidad si solicita y obtiene un nuevo perfil. Se pueden consultar estos datos en la web municipal ([www.palma.cat](http://www.palma.cat)), en el apartado de la Tarjeta Ciudadana.

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 contenga en el documento de solicitud.



### 3. ACREDITACIÓN

3.1. Las personas que soliciten la tarjeta tienen que acreditar su identidad exhibiendo el original del DNI, la tarjeta de residencia, el pasaporte o el permiso de conducción 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 el original de uno de los documentos señalados en el punto 3.1 que acredite la identidad de la persona representante y de la representada, así como una autorización original firmada.

3.3. En el supuesto de menores de 16 años se tiene que aportar la siguiente documentación original:

- DNI del menor (a partir de 14 años el DNI es obligatorio, si no tiene, debe presentar el libro de familia).
- DNI del padre o madre empadronado con el menor. Si no vive en el mismo domicilio, además de la documentación anterior, uno de estos documentos:
  - autorización del progenitor empadronado con el menor
  - libro de familia original
  - en caso de separación o divorcio, documento original de la resolución judicial de custodia o convenio regulador firmado ante notario
- En el caso de tutoría legal, resolución judicial que lo acredite.

### 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-Palma).

4.2. En las tarjetas figura el perfil acreditado, correspondiente a la fecha de estampación, mediante los siguientes términos:

- 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

Al cambiar de perfil no se expide una nueva tarjeta.

4.3. El perfil correspondiente a la condición de residente en el municipio de Palma se acredita consultando las bases de datos corporativas del Ayuntamiento de Palma.

El perfil No Resident se acredita presentando la documentación señalada en la norma 3, donde figura el domicilio de la comunidad autónoma de las Illes Balears donde se reside. Si no consta se debe presentar un certificado de empadronamiento del municipio correspondiente, con fecha de expedición no superior a 2 meses.

El resto de perfiles se acreditan exhibiendo, si procede en el momento de la solicitud, la documentación requerida que acredita tal condición y que es aprobada mediante decreto de alcaldía. Si no se aporta, se puede hacer una consulta telemática de datos si el servicio está activo, con la autorización firmada por la persona interesada, sin perjuicio de lo que dispone el art. 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4.4. El cambio de perfil se lleva a cabo mediante la acreditación correspondiente en las oficinas de atención señaladas en la norma 2 y sin ningún coste para la persona interesada. También se puede tramitar la renovación de todos los perfiles en línea adjuntando en formato PDF la documentación acreditativa.



## 5. RENOVACIÓN DE PERFILES

5.1. Según su tipología los perfiles tienen los siguientes plazos de caducidad:

- Resident ..... 3 años (municipios en convenio 1 año)
- No Resident ..... 1 año
- Carnet Gran ..... 4 años o indefinido
- Carnet Verd..... 4 años o indefinido
- Familia Nombrosa ..... fecha de caducidad del título de familia numerosa
- Escolar (menores de 16 años)..... de 5 años de edad hasta el 31 de agosto del año en que se cumplen 16 años
- Estudiant (mayores de 16 años)..... del 1 de septiembre al 31 de agosto de cada año
- Menor Gratuït..... de 5 a 16 años de edad (ambos incluidos)
- Menor ..... de 5 a 16 años de edad (ambos incluidos)
- Empleat de l'EMT ..... 5 años
- Beneficiari de l'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 de atención señaladas en la norma 2 y en la forma establecida en la norma 4, sin que el trámite suponga ningún coste.

El perfil Resident se puede renovar en fechas próximas a su caducidad recargando el título de transporte en los establecimientos autorizados y en los puntos de recarga habilitados, si los datos personales de la persona titular no se han modificado en el Padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Palma. En caso de municipio en convenio, si este no ha comunicado el cese de residencia se debe actualizar la tarjeta en cualquiera de las oficinas de atención 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 de la EMT-Palma para la aplicación de tarifas es el que corresponde al tipo superior no caducado.

## 6. CONFIDENCIALIDAD

Información básica sobre protección de datos, de acuerdo con el Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril; la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y la normativa de desarrollo:

Los datos que figuran en la solicitud de Tarjeta Ciudadana se incorporan al fichero automatizado de exclusiva titularidad pública y con destino municipal, la finalidad del cual es registrar y tramitar la solicitud para permitir la emisión, el mantenimiento, la utilización, la actualización y la revocación de la Tarjeta Ciudadana, y, si procede, el tratamiento con fines estadísticos, como la realización de encuestas voluntarias y el envío de invitaciones a reuniones de asistencia voluntaria.

La base jurídica es el ejercicio de las competencias municipales de acuerdo con la legislación vigente, el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos, con el consentimiento de la persona interesada.

El Ayuntamiento cede a los organismos autónomos y a empresas municipales vinculadas a las prestaciones de la Tarjeta Ciudadana los datos personales que figuran en esta solicitud, de acuerdo con el art. 10 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre. No se comunicarán otros datos a terceros ajenos a la Administración municipal, salvo que haya obligación legal, como el cumplimiento del art. 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o para ejercer las actividades que no realice directamente el Ayuntamiento y estén reguladas por contrato o convenio.

Los datos se mantendrán durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la cual se han obtenido y para determinar las posibles responsabilidades que se puedan derivar o de acuerdo con las obligaciones legales.

Las personas usuarias pueden ejercer, entre otros, los derechos de acceso, de rectificación, de supresión, de oposición, de limitación del tratamiento, de retirar el consentimiento, de portabilidad o de oponerse a la toma de decisiones individuales automatizadas, de acuerdo con la normativa vigente y mediante escrito dirigido al responsable del tratamiento.

## 7. EXPEDICIÓN

7.1. La tarjeta se expide en el momento de la solicitud en cualquiera de las oficinas de atención señaladas en la norma 2, salvo problemas técnicos. En caso de solicitud telemática la tarjeta ciudadana se envía por correo postal al domicilio donde la persona titular consta empadronada.



7.2. La tarjeta expedida y no retirada al momento se envía en el plazo de un mes a la Unidad Gestora de Tarjeta Ciudadana del Ayuntamiento de Palma, donde la puede recoger la persona titular o representante acreditado (ver norma 3.2 sobre representación).

## **8. CARGA Y RECARGA**

Para que la tarjeta ciudadana resulte operativa a efectos económicos la persona interesada la tiene que cargar/recargar en la cuantía que desee, con un mínimo de 5 €, en metálico o, si procede, contra tarjeta de crédito o débito, en los establecimientos autorizados a tal efecto, sin ningún coste adicional, y en las máquinas de recarga situadas en las principales paradas de autobús.

La relación de los establecimientos tiene que figurar actualizada en la web municipal ([www.palma.cat](http://www.palma.cat)) y en la de la EMT-Palma ([www.emtpalma.cat](http://www.emtpalma.cat)).

## **9. DETERIORO**

9.1. Si el deterioro de la tarjeta ciudadana dificulta o impide la utilización normal y eficaz, la persona que es titular lo tiene que manifestar ante cualquiera de las oficinas de atención señaladas en la norma 2 y formular solicitud de reposición, con el mismo procedimiento establecido para la solicitud de adhesión.

9.2. Expedir una nueva tarjeta por deterioro de la anterior supone la anulación automática de la tarjeta deteriorada.

## **10. PÉRDIDA / SUSTRACCIÓN**

10.1. En caso de pérdida o sustracción de la tarjeta ciudadana la persona titular lo tiene que comunicar ante cualquiera de las oficinas de atención señaladas en la norma 2 y formular una solicitud de reposición, con el mismo procedimiento establecido para la solicitud de adhesión. En el caso de sustracción se debe exhibir también el documento original de la denuncia de robo presentada ante a la Policía Local, Nacional, o Guardia Civil, junto con cualquier documento vigente, con fotografía, expedido por un organismo oficial español o internacional (tarjeta sanitaria, licencia de ciclomotor, tarjeta intermodal, etc.), para quedar exenta de tasa.

10.2. La solicitud de una 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-Palma asumen ninguna responsabilidad, directa o subsidiaria, derivada del uso que se pueda hacer del monedero incorporado a la tarjeta ciudadana en los supuestos de pérdida o sustracción.

## **11. REPOSICIÓN DE SALDOS**

El saldo de una tarjeta sustituida por cualquier motivo se puede recuperar, formulando una solicitud ante la Oficina de Atención al Cliente de la EMT-Palma desde el mismo día de la reposición.

Si el saldo que consta en la tarjeta es de monedero se traspasa a la tarjeta que se tenga activa y si es un abono mensual se devuelven los viajes que queden, contados desde el mismo día 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, produce la incoación de los procedimientos sancionadores pertinentes, en vía administrativa o penal, de acuerdo con el Reglamento de derechos y obligaciones de los usuarios de transportes colectivos urbanos de Palma, de 21 de diciembre de 2006 (BOIB n.º 14, de 27 de enero de 2007).

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

12.3. La persona titular puede recuperar la tarjeta retirada en el plazo de un mes desde que la reclame por escrito, acreditando simplemente su identidad en la Oficina de Atención al Cliente de la EMT-Palma y que ha sido objeto de sustracción o pérdida de ésta mediante denuncia formulada ante una dependencia de la Policía Local, Nacional, o 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 imputable a la persona usuaria.



La reposición solicitada queda exenta de tasa en los siguientes casos:

- En caso de sustracción, exhibiendo para tal efecto el original de la denuncia de robo formulada ante la Policía Local, Nacional, o Guardia Civil junto a cualquier documento vigente, con fotografía, expedido por un organismo oficial español o internacional (tarjeta sanitaria, licencia de ciclomotor, tarjeta intermodal, etc.).
- Cuando se solicita telemáticamente.
- Cuando han pasado dos años o más desde la fecha de expedición de la última tarjeta.
- Cuando la persona titular acredita que no dispone de recursos económicos mediante un informe del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma.

Quedan sujetos a tasa los supuestos de nuevas expediciones de tarjeta a que se refieren las normas 7.2 y 12, salvo que hayan pasado 2 años o más desde la última tarjeta emitida.

#### **14. CONVENIOS INTERMUNICIPALES**

Si se subscriben convenios intermunicipales en relación con los procesos de solicitud de emisión y reconocimiento de perfiles de usuarias 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 al uso de la tarjeta ciudadana otros servicios municipales que se consideren adecuados, tales como Bicipalma, certificado de viaje en línea o funciones relacionadas con las buenas prácticas de la gestión de los residuos. Estos nuevos servicios se rigen por sus propias normas de uso.

#### **16. DEROGACIÓN**

Queda derogado el Decreto 201705488, de 22 de marzo de 2017 (BOIB núm. 37, de 28 de marzo de 2017).

#### **17. ENTRADA EN VIGOR**

Estas normas entrarán en vigor el día siguiente de haberse publicado en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

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.

