

 Generalitat de Catalunya
Departament de Territori
**Direcció General
de Transports i Mobilitat**

Assumpte: Aprovació de la modificació del Reglament d'Explotació del Telefèric de Montjuïc, situat al terme municipal de Barcelona.

Antecedents de fet

Primer.- Projectes i Serveis de Mobilitat SA, és titular de la instal·lació de transport públic per cable del Telefèric de Montjuïc, situat al terme municipal de Barcelona.

Segon.- En data 22 d'abril de 2022, la directora general de Transports i Mobilitat va aprovar el Reglament d'Explotació a la instal·lació de transport per cable del Telefèric de Montjuïc, situat al terme municipal de Barcelona, presentat en data 31 de gener de 2022.

Tercer.- En data 25 de juny de 2024, Projectes i Serveis de Mobilitat SA, presenta davant la Direcció General de Transports i Mobilitat la modificació del Reglament d'Explotació de dita instal·lació, que inclou la nova prohibició d'accés dels patinets elèctrics i vehicles de mobilitat personal (VMP) elèctrics, l'actualització normativa i l'adaptació d'altres aspectes que havien quedat desactualitzats en atenció a l'estat actual del sistema de transport públic i de la pròpia operativa del telefèric, així com la revisió de la redacció del text per possibles esmenes i adaptacions a llenguatge inclusiu.

Disposicions aplicables

Llei 12/2002, de 14 de juny, del transport per cable.

Decret 152/2010, de desplegament de la Llei 12/2002, de 14 de juny, del transport per cable.

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions públiques.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Fonaments de dret

Primer.- De conformitat amb l'article 33 del Decret 152/2010, de 2 de novembre, de desplegament del la Llei 12/2002, de 14 de juny, del transport per cable, el funcionament de les instal·lacions de transport públic per cable ha de ser objecte de regulació mitjançant un reglament d'explotació específic per a cada instal·lació i correspon a la Direcció General de Transport i Mobilitat l'aprovació d'aquest.

Av. de Josep Tarradellas, 2-6
08029 Barcelona
Tel. 93 495 80 00
territori.gencat.cat



Doc. original signat per:
Miriam Moyes Polo
17/07/2024,
Oriol Martori Gallissa
17/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 18/07/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0JK0HJ0ULR17YC4IGHW1G91W4KV/CQKVR

Data creació còpia:
18/07/2024 09:36:45

Pàgina 1 de 2

Generalitat de Catalunya
Departament de Territori
Direcció General
de Transports i Mobilitat

Segon.- Per resolució de 19 de juny de 2013, el director general de Transports i Mobilitat va aprovar el model de Reglament d'Explotació d'instal·lacions de transport per cable.

Tercer.- En aquest sentit, s'ha comprovat que el text del reglament d'explotació presentat, compleix amb tot allò que indica l'article 33 del Decret 152/2010, de 2 de novembre, de desplegament de la Llei 12/2002, de 14 de juny, del transport per cable, i s'ajusta així mateix, al model de Reglament d'Explotació aprovat per aquesta direcció general.

Quart.- Per tot el que s'exposa, el Servei de Transport Ferroviari i per Cable considera escaient resoldre de conformitat amb la proposta següent:

- **Aprovar** el Reglament d'Explotació del Telefèric de Montjuïc, situat al terme municipal de Barcelona, presentat en data 25 de juny de 2024.

Míriam Moyés i Polo
La cap del Servei del Transport
Transport Ferroviari i per Cable

Signat electrònicament

De conformitat amb la proposta, ho elevo a Resolució:

Oriol Martori i Gallissà
El director general de Transports i Mobilitat

Signat electrònicament

Contra aquesta resolució, que no exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs d'alçada, de conformitat amb allò que es preveu als articles 76 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, i 121 i 122 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, davant del Secretari d'Infraestructures i Mobilitat en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la rebuda de la notificació, sens perjudici de qualsevol altre recurs que consideri procedent per a la defensa dels seus interessos.

En compliment d'allò previst a l'article 21.4 de la Llei 39/2015, us comunico que en cas d'impugnar-se per mitjà de recurs d'alçada la resolució que aquí es notifica, el termini per resoldre'l és de tres mesos i el sentit del silenci administratiu és desestimatori, d'acord amb l'article 122.2 de la mateixa Llei.



Doc. original signat per:
Miriam Moyes Polo
17/07/2024,
Oriol Martori Gallissa
17/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 18/07/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0JK0HJ0ULR17YC4IGHW1G91W4KV/CQKVR

Data creació còpia:
18/07/2024 09:36:45

Pàgina 2 de 2



PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A.

REGLAMENT D'EXPLOTACIÓ DEL TELECABINA DE MONTJUÏC

Extracte relatiu al reglament de viatgers

[...]

TÍTOL SISÈ. CONDICIONS PARTICULARS D'UTILITZACIÓ

CAPÍTOL 1. OBJECTE i ÀMBIT D'APLICACIÓ

Article 1. Objecte

Article 2. Marc normatiu

CAPÍTOL 2. ACCÉS I ÚS DE LES INSTAL·LACIONS

Article 3. Vestíbuls exteriors

Article 4. Recintes interiors

Article 5. Accés a altres dependències del telecabina

Article 6. Accés i sortida de les cabines

Article 7. Accés de persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda

Article 8. Accidents i incidents de servei

CAPÍTOL 3. TÍTOLS DE TRANSPORT

Article 9. Modalitats de títols de transport

Article 10. Obligatorietat del títol de transport

Article 11. Normes d'utilització del títol de transport

Article 12. Ús indegut del servei i mesures aplicables

CAPÍTOL 4. DRETS i DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Article 13. Drets de les persones usuàries

Article 14. Obligacions i prohibicions en l'ús del telecabina

Article 15. Infraccions i sancions

Article 16. Procediment d'inspecció

Article 17. Publicitat

Article 18. Fulls de reclamacions



PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A.

TÍTOL SISÈ. CONDICIONS PARTICULARS D'UTILITZACIÓ

CAPÍTOL I

OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Article 1. Objecte

L'objecte d'aquest Reglament és determinar les condicions generals d'utilització per part del públic usuari del telecabinat anomenat "Telefèric de Montjuïc".

Article 2. Marc normatiu

Aquest Reglament es desenvolupa d'acord amb la Llei 12/2002, de 14 de juny, de transport per cable, i d'acord amb el capítol 6 de la norma europea EN 12397 "Requisits de seguretat de les instal·lacions de transport per cable destinades a persones/exploitació", aprovada pel Comitè Europeu de Normalització el 10 d'octubre de 2004, i posteriors actualitzacions i modificacions.

CAPÍTOL II

ACCÉS I ÚS DE LES INSTAL·LACIONS

Article 3. Vestíbuls exteriors

Les persones usuàries poden accedir als vestíbuls exteriors, és a dir, a la part de les estacions situada abans de la línia de peatge i després de la línia de portes de sortida/entrada.

Caldrà accedir-hi sense córrer ni ocasionar cap molèstia a la resta de persones usuàries i complint les disposicions d'aquest Reglament.

Article 4. Recintes interiors

1. L'accés al recinte interior queda limitat al personal de l'empresa operadora del servei de telecabinat i a les persones usuàries portadores del corresponent títol de transport, així com al personal degudament autoritzat de les empreses proveïdores i prestadores de serveis. El recinte interior està constituït per les andanes d'embarcament i desembarcament, situades darrere de la línia de peatge.

2. Les persones usuàries proveïdes del corresponent títol de transport circularan pel recinte interior sense córrer i sense ocasionar cap molèstia a la resta de persones usuàries.



PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A.

3. Les persones usuàries que hagin d'embarcar se situaran a la zona destinada a tal efecte i sense trepitjar la franja de seguretat de la vorera.

4. Per raons de seguretat, els infants menors de 12 anys no poden viatjar sols.

Pel que fa als infants majors de 12 i menors de 18 anys, es recomana que viatgin acompanyats, i en cas de viatjar sols al telefèric la responsabilitat recaurà en els representants legals.

En cas que, a criteri del personal de l'empresa explotadora, s'apreciés alguna situació de risc, desorientació o desemparament, es posarà en coneixement dels Cossos i Forces de Seguretat per tal que intervinguin a l'efecte.

Als efectes de l'ús d'aquesta instal·lació, els infants, amb independència de la seva alçada, compten com a una persona.

Article 5. Accés a altres dependències del telecabina

L'accés a altres dependències tècniques i de servei del telecabina, com tallers, sots centrals i d'altres, està totalment prohibit i queda limitat a les persones que tinguin un permís especial.

Article 6. Accés i sortida de les cabines

L'accés i sortida de les persones usuàries de les cabines es farà respectant les prescripcions següents:

- 1 L'entrada i sortida de les cabines es realitzarà sense precipitació però amb la major agilitat possible.
- 2 No s'accedirà a la cabina fins que hagin sortit les persones usuàries que així ho desitgin.
- 3 L'embarcament i desembarcament s'haurà de fer per les zones delimitades a aquest efecte.
- 4 Dins de la cabina, les persones usuàries viatjaran preferentment assegudes. Els cotxets de nadons podran viatjar despleats.

Article 7. Accés de persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda

Les instal·lacions es troben adaptades a les persones amb mobilitat reduïda.

No obstant això, les persones que tinguin necessitat d'una assistència complementària o utilitzin un material particular hauran de contactar, prèviament a la utilització del transport, amb el personal de l'estació.



PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A.

Article 8. *Accidents i incidents de servei*

En cas d'aturada a la línia, les persones usuàries hauran d'atendre, en tot moment, les instruccions del personal del telecabina, i no tractar d'abandonar la cabina si no se'ls ha indicat.

En cas d'accident o incident de servei, es posarà en coneixement immediat del personal d'exploració.

CAPÍTOL 3

TÍTOLS DE TRANSPORT

Article 9. *Modalitats de títols de transport*

L'empresa operadora del servei del telecabina, Projectes i Serveis de Mobilitat, SA establirà, amb l'autorització prèvia de l'organisme competent, els títols de transport que consideri adequats i les tarifes aplicables. A aquest efecte tindran consideració de títol de transport els bitllets, abonaments, o passis adquirits per les persones usuàries mitjançant el pagament del preu corresponent.

En tot moment, l'empresa operadora del servei mantindrà exposat a tots els seus vestíbuls, així com a la pàgina web <www.tmb.cat> un quadre de tarifes vigents i les modalitats de títols.

Article 10. *Obligatorietat del títol de transport*

1. Per a utilitzar el telecabina Telefèric de Montjuïc, les persones usuàries hauran de disposar del títol de transport preceptiu. Queden exempts de posseir títol de transport els infants menors de 4 anys.

2. Es consideraran persones usuàries sense títol de transport les següents:

- a. Les que no disposin de títol de transport o aquest hagi sobrepassat el període de validesa.
- b. Les que no hagin validat el títol de transport en travessar la línia de peatge.
- c. Les que utilitzin un títol de transport manipulat o alterat.

Article 11. *Normes d'ús del títol de transport*

1. Les persones usuàries han de conservar el títol de transport mentre romanguin a l'interior de la instal·lació. Així mateix, han de presentar-lo a requeriment del personal del telecabina.

2. Les persones usuàries han de preservar els títols de transport en bon estat de conservació mentre en duri la validesa.



PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A.

3. Els títols de transport malmesos no donaran dret a cap tipus de devolució o reclamació.

4. L'empresa operadora del servei del telecabinia canviarà aquells títols de transport que estiguin defectuosos sempre que aquesta circumstància no sigui imputable al mal ús o incorrecta conservació.

5. En el moment de l'adquisició del títol de transport, les persones usuàries comprovaran si el títol i el preu es corresponen amb allò sol·licitat. En el cas d'adquisició del títol de transport a través d'una màquina automàtica, si la persona usuària considera que hi ha hagut una errada, ho notificarà al personal de la mateixa estació perquè aquest dugui a terme les diligències pertinents per a l'aclariment de la incidència.

6. En cas d'incidència o de suspensió de servei, es retornarà l'import abonat pel títol de transport o, si és el cas, es facilitarà la realització del trajecte amb un sistema de transport alternatiu. En el cas de venda en línia, el retorn o devolució es gestionarà amb l'empresa proveïdora del servei de venda del títol.

No es farà la devolució de l'import, ni tindran dret a canvi les persones usuàries que adquireixin un títol de transport després de ser informades de la possibilitat de suspensió de la prestació de servei per causes alienes a aquest.

7. En cap cas, l'empresa operadora del telecabinia respondrà ni estarà obligada en virtut de la publicitat incorporada al títol de transport, la qual ha de respectar en tot cas tant la legislació vigent com la normativa interna en matèria de publicitat.

Article 12. Ús indegut del servei i mesures aplicables

1. Es considera que una persona usuària fa un ús indegut del servei del Telefèric quan es troba en algun dels supòsits següents:

- a. Viatja sense bitllet o amb un títol de transport no validat.
- b. Viatja amb un títol de transport que no és vàlid per a les característiques del trajecte o per a la persona usuària. No es considera vàlid un títol de transport que dona avantatges per raó de la persona, si no es presenta el DNI o un altre document oficial identificador que acrediti que el títol correspon a la persona usuària.
- c. Utilitza un bitllet o un títol de transport manipulat, falsificat, caducat, esgotat o defectuós.

2. En el cas que s'utilitzi un bitllet o un títol de transport que presenti indicis d'haver estat manipulat o falsificat, i en general en cas de viatjar sense un títol vàlid, el personal de l'empresa operadora retindrà el bitllet o títol de transport, i requerirà a la persona usuària perquè s'identifiqui per cursar la denúncia corresponent; posteriorment, s'indicarà a la persona usuària que abandoni el vehicle o les instal·lacions del servei. Si la persona usuària es nega a identificar-se, el personal de l'empresa operadora sol·licitarà l'auxili del personal de seguretat o dels agents de l'ordre públic perquè s'identifiqui, sens



PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A.

perjudici de la facultat de requerir a la persona usuària que abandoni el mitjà de transport o les instal·lacions.

CAPÍTOL 4

DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

Article 13. Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen els següents drets:

- 1 Ser informades de les característiques de prestació i del funcionament dels serveis del telecabina, dels diferents títols de transport que poden triar segons les tarifes vigents, les condicions d'utilització i les incidències del servei.
- 2 Ser transportades, amb un títol de transport vàlid, juntament amb els objectes i paquets que duguin, sempre que no suposin molèsties o perill per a altres persones usuàries i en les condicions fixades per l'empresa explotadora del servei.
- 3 Ser tractades correctament pel personal empleat de l'empresa operadora del telecabina i ser ateses en les peticions d'ajuda i informació que sol·licitin.
- 4 Formular les reclamacions que creguin convenientes en relació amb la prestació del servei, així com sotmetre a arbitratge la resolució de les controvèrsies que es puguin plantejar. Els fulls de reclamació estaran a disposició a la mateixa instal·lació del telecabina.
- 5 Rebre resposta a la reclamació efectuada en un termini de quinze dies o, si és el cas, dins del termini màxim establert legalment, a comptar de la queixa o reclamació.
- 6 Les persones usuàries grans, amb mobilitat reduïda, amb discapacitat, embarassades i d'altres col·lectius que pugui determinar l'empresa explotadora disposaran d'atenció adaptada a les seves necessitats quan així ho sol·licitin. En tot cas, el personal del telecabina adoptarà les mesures oportunes per tal de garantir que el transport i, si és el cas, l'evacuació, tinguin lloc amb les màximes condicions de seguretat.
- 7 Accedir al Telefèric de Montjuïc amb gossos guia de persones amb alguna discapacitat visual i gossos d'assistència (identificats amb una xapa i capa blava), de persones amb discapacitat auditiva o física, o que pateixin trastorns de l'espectre autista, diabetis, epilèpsia o alguna de les malalties que es reconeixin d'acord amb el que disposa l'apartat 1 de la disposició final segona de la Llei 19/2009, de 26 de novembre, de l'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència, sempre que aquests estiguin reconeguts i acreditats oficialment i ensinistrats específicament per a complir determinades funcions. La persona usuària ha de tenir reconeguda oficialment la discapacitat mitjançant el certificat a què fa referència l'article 21.d.a) de la Llei 19/2009.

PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A.

- 8 Accedir amb animals domèstics que per la seva mida puguin ser transportats en receptacles convenientment preparats per evitar embrutar o incomodar la resta de persones usuàries, circumstància que serà apreciada pel personal de l'empresa operadora. Podran igualment accedir-hi amb gossos identificats electrònicament amb un xip i inscrits en el registre censal municipal, en les condicions següents:
 - a. Només s'admet un gos per persona.
 - b. Les persones menors de 18 anys no poden portar gossos considerats potencialment perillosos segons la normativa vigent. Les persones que els portin han de tenir la llicència i la certificació acreditativa d'inscripció del gos en el registre municipal.
 - c. Des de l'accés al recinte del Telefèric fins a la sortida al carrer, els gossos han de portar morrió i anar subjectats en tot moment amb una corretja no extensible i a una distància inferior a 50 cm de les persones que els portin.
 - d. La persona que porta l'animal és responsable del seu comportament. Per tant, ha de vetllar perquè no es produeixi cap situació de perill o de molèstia a la resta de persones usuàries, i serà responsable dels danys o els perjudicis que el gos pugui ocasionar tant a les persones usuàries com a l'empresa. La persona propietària del gos n'és la responsable subsidiària.
- 9 Transportar de forma gratuïta bicicletes, cotxes i cadires de nadó en les condicions que determini l'empresa operadora i sempre que no suposin una molèstia per a la resta de persones usuàries. També podran transportar qualsevol paquet o embalum que no tingui una mida superior a 100 x 60 x 25 cm. Aquestes condicions poden ser variades, en qualsevol moment, pel personal del telecabina, segons l'ocupació o altres circumstàncies que puguin afectar a la prestació del servei i a la seguretat del telecabina.

Article 14. Obligacions i prohibicions en l'ús del telecabina

Les persones usuàries hauran de complir les següents obligacions:

- 1 Anar proveïdes del corresponent títol de transport, conservar-lo mentre romanguin a l'interior de la instal·lació i presentar-lo a requeriment del personal de l'empresa operadora.
- 2 Les persones usuàries menors de 12 anys han d'anar acompanyades en tot moment d'una persona major d'edat.
- 3 Atendre les indicacions que formuli el personal empleat del telecabina, en ordre a la correcta prestació del servei, així com les indicacions de cartells i senyals i els missatges per megafonia.
- 4 Accedir únicament a les parts de les instal·lacions que els són autoritzades, d'acord amb la senyalització.
- 5 Seguir els camins indicats i embarcar i desembarcar solament en els emplaçaments previstos a aquest efecte.

PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A.

- 6 Advertir al personal del telecabina de qualsevol circumstància anòmla que detectin a la instal·lació o que la pugui afectar.
- 7 Mantenir un comportament correcte, respectuós i cívic amb la resta de persones usuàries i amb el personal de l'empresa operadora del servei i evitar qualsevol acció que pugui implicar deteriorament o maltractament de les cabines o instal·lacions de Telefèric de Montjuïc.
- 8 Reunir les condicions mínimes de sanitat, salubritat i higiene necessàries per evitar qualsevol risc o incomoditat a la resta de persones usuàries.

Es prohibeix:

- 1 Realitzar qualsevol actuació que pugui suposar perill per a la seguretat del telecabina, de les persones usuàries, personal empleat i persones o instal·lacions de l'entorn.
- 2 Provocar el balanceig de les cabines.
- 3 Mantenir objectes fora de la cabina ni llançar-los a l'exterior.
- 4 Fumar dintre de les cabines i a les instal·lacions de Telefèric de Montjuïc, d'acord amb allò establert a la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries davant el tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat del tabac, així com la resta de normes concordants.
- 5 El consum de begudes alcohòliques a les instal·lacions del Telefèric.
- 6 Circular sobre patins, monopatins, altres vehicles de mobilitat personal (VMP), elements similars (excepte cadires de rodes) o bicicletes dins de les cabines i en les instal·lacions del Telefèric.
- 7 L'accés dels patinets elèctrics i vehicles de mobilitat personal (VMP) elèctrics al telecabina i instal·lacions del Telefèric de Montjuïc. S'exclouen d'aquesta consideració les bicicletes elèctriques i els vehicles per a les persones amb mobilitat reduïda.
- 8 Transportar objectes o materials que puguin ser perillosos o molestos per a les persones usuàries.
- 9 Impedir o forçar l'obertura o tancament de les portes de les cabines.
- 10 Mantenir activitats o efectuar accions que per la seva naturalesa tinguin incidència en la seguretat, puguin pertorbar a les persones usuàries, alterar l'ordre públic o pertorbar els serveis de l'empresa operadora, i qualsevol comportament que impliqui perill per a la integritat física pròpia o la d'altres persones usuàries, així com les accions que puguin causar danys a les instal·lacions del telecabina.
- 11 Romandre a les instal·lacions del telecabina fora de l'horari previst per a la utilització del públic usuari.
- 12 Distribuir publicitat, enganxar cartells, pidolar amb instruments musicals o sense, organitzar sortejos o jocs d'atzar i vendre béns o serveis a les instal·lacions del telecabina sense autorització expressa de l'empresa explotadora.
- 13 Manipular, destruir o deteriorar qualsevol element del telecabina, l'ús dels elements de seguretat o qualsevol altre destinat a ser utilitzat pel personal del telecabina amb exclusivitat.



PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, S.A.

- 14 Llençar o dipositar objectes o materials de qualsevol naturalesa o efectuar abocaments en qualsevol punt de la instal·lació, especialment des de l'interior de les cabines.
- 15 Accionar els dispositius d'aturada, a excepció d'una situació d'emergència.

Article 15. *Infraccions i sancions*

L'incompliment per part de les persones usuàries, de les prohibicions i mandats previstos en aquest Reglament serà sancionat d'acord amb allò establert per la Llei 12/2002, de 14 de juny del transport per cable i les normes que el desenvolupen. Serà d'aplicació el capítol VII de l'esmentada Llei respecte de les infraccions i règim sancionador.

Article 16. *Procediment d'inspecció*

El personal empleat del telecabina del Telefèric de Montjuïc, així com el personal contractat, estan autoritzats per a vigilar i inspeccionar que les persones usuàries compleixin les obligacions que estableix aquest Reglament, i a denunciar les infraccions de les quals tinguin coneixement, sens perjudici de les accions judicials que també se'n poguessin derivar. En l'exercici d'aquestes funcions podran desallotjar de les instal·lacions del telecabina a aquelles persones que incompleixin les disposicions d'aquest Reglament, tot sol·licitant, si escau, el suport dels Cossos i Forces de Seguretat.

Article 17. *Publicitat*

L'empresa operadora del servei del telecabina exposarà el text d'aquest Reglament o un extracte en els vestíbuls d'accés de totes les estacions del telecabina, així com al lloc web <www.tmb.cat>.

Article 18. *Fulls de reclamacions*

L'empresa operadora del servei del telecabina disposarà de fulls de reclamació a disposició de les persones usuàries en la mateixa instal·lació.

També es podran fer arribar suggeriments o reclamacions als Centres d'Informació i Atenció al Client de TMB, així com a través del lloc web <www.tmb.cat>.