

## **Secció III. Altres disposicions i actes administratius**

### **AJUNTAMENT DE PALMA DE MALLORCA**

**8886**

*Qualitat i Atenció a la Ciutadania. Normes sobre sol·licitud d'emissió i ús de la Targeta Ciutadana*

La regidora de l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior mitjançant Decret 201508204, de 13 de maig de 2015, 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 en el 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 el dia en que es publiquin.

Palma, 18 de maig de 2015

**El secretari adjunt**  
Miquel Ballester

#### **TARGETA CIUTADANA**

##### **Normes sobre sol·licitud d'emissió i ús.**

#### 1. USUARIS

Poden ser usuaris de la targeta ciutadana les persones físiques residents i empadronades a la ciutat de Palma que la sol·liciten. La seva obtenció és gratuïta, llevat d'algunes reposicions indicades a la norma 13.

També en poden ser usuaris els qui no són residents a Palma però tenen residència a la comunitat autònoma de les Illes Balears, consten inscrits al padró municipal corresponent i són o volen ser usuaris dels serveis públics municipals associats a la Targeta (transport públic de l'EMT, Bicipalma i d'altres que es puguin incorporar). La seva obtenció també és gratuïta.

#### 2. SOL·LICITUD D'ADHESIÓ

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

- Oficina d'atenció al client EMT-Palma
- Oficines d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament (OAC)

També es poden sol·licitar telemàticament a través de la Seu Electrònica Municipal ([www.palmademallorca.es](http://www.palmademallorca.es)) els perfils *Resident*, *Estudiant i Família nombrosa*, així com les reposicions de targeta per pèrdua o robatori.

En el supòsit de menors de 16 anys, la sol·licitud d'adhesió ha de ser subscripta pel pare, la mare o el tutor legal amb el qual conviu el menor. La convivència s'acredita mitjançant consulta al Padró municipal d'habitants de Palma.

2.2. S'entrega a la persona interessada una còpia diligenciada de la sol·licitud d'adhesió on s'informa de les dates de caducitat del perfil reconegut. És obligació de l'usuari informar-se de la vigència i de la data de caducitat en cas de sol·licitar i obtenir un nou perfil.

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 es realitzen al document de sol·licitud.

#### 3. ACREDITACIÓ

3.1. Les persones sol·licitants han d'acreditar la seva identitat exhibint el 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 indistintament:

- l'original del DNI o document acreditatiu de la identitat de la persona representant i la representada.
- un document que acrediti la representació que al·lega, acompanyat amb l'original del seu DNI o document que el substitueixi i còpia del de la persona representada.

3.3. En el supòsit de menors de 16 anys, l'Ajuntament de Palma fa les comprovacions de convivència pertinents al Padró municipal d'habitants de Palma.

Si el menor no conviu amb el pare, la mare o el tutor legal, l'Ajuntament comprova al Padró municipal d'habitants de Palma que el sol·licitant de la targeta és representant legal del menor.

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).

4.2. A les targetes figurarà el perfil acreditat, mitjançant els següents termes:

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

En el cas de canvi de perfil no s'expedeix una nova targeta.

4.3. L'acreditació del perfil corresponent a la condició de resident al municipi de Palma s'efectua mitjançant consulta de les bases de dades corporatives de l'Ajuntament de Palma.

L'acreditació del perfil *No Resident* s'efectua presentant DNI, targeta de residència, passaport o permís de conducció espanyol on figura el domicili on es resideix a la comunitat autònoma de les Illes Balears. Si no hi consta s'ha de presentar un certificat d'empadronament del municipi corresponent.

L'acreditació per al reconeixement de la resta de perfils s'efectua exhibint si escau, en el moment de la sol·licitud, la documentació requerida que acredita tal condició i que és aprovada anualment mitjançant decret de batlia.

4.4. El canvi de perfil es du a terme mitjançant l'acreditació corresponent a les oficines d'atenció al públic a què es refereix la 2a d'aquestes normes i sense cap cost per a la persona interessada.

5. RENOVACIÓ DE PERFILS

5.1. Els perfils tenen, segons la seva tipologia, els següents terminis de caducitat:

- Resident ..... 3 anys
- No resident ..... 1 any
- Carnet Gran ..... 4 anys o indefinit
- Carnet Verd..... màxim 4 anys
- Famílies nombroses ..... data de caducitat del títol de família nombrosa
- Escolar (menors de 16 anys)..... el 31 d'agost de l'any que es compleixen 16 anys
- Estudiant (majors de 16 anys)..... el 31 d'agost de cada any
- Menor ..... fins a complir els 17 anys
- Empleat de l'EMT ..... 5 anys
- Beneficiari de l'EMT ..... 5 anys

5.2. Les persones interessades han de fer la renovació un cop arribada la data de caducitat, a qualsevol de les oficines assenyalades a la norma



2 i en la forma establerta a la norma 4, sense que tràmit suposi cap cost.

El perfil Resident es renova automàticament en dates immediates a la seva caducitat amb la recàrrega del títol de transport als establiments autoritzats i als punts de recàrrega habilitats, sempre que les dades personals del titular no s'hagin modificat en el padró municipal d'habitants de l'Ajuntament de Palma. En cas contrari s'ha d'actualitzar la targeta a qualsevol de les oficines 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 a l'efecte d'aplicació de tarifes és el que correspon al tipus superior no caducat.

## 6. CONFIDENCIALITAT

Les dades que figuren a la sol·licitud de Targeta Ciutadana s'incorporen al fitxer automatitzat d'exclusiva titularitat pública i destinació municipal, la finalitat del qual és permetre l'emissió, el manteniment, la utilització, l'actualització i la revocació de la targeta.

La persona sol·licitant pot exercir els drets d'accés, rectificació i cancel·lació de les dades que són al fitxer dirigint-se a la persona responsable d'aquest. L'Ajuntament cedeix als organismes autònoms i a empreses municipals vinculades a les prestacions de la Targeta Ciutadana les dades personals que figuren a la seva sol·licitud, tot això d'acord amb l'art. 5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

## 7. EXPEDICIÓ

7.1 La targeta s'expedeix en el moment de la seva sol·licitud a qualsevol de les oficines d'atenció al públic assenyalades a la norma 2\*. En cas de sol·licitud telemàtica s'envia al domicili on el titular consta empadronat.

7.2. Les targetes expedides i no recollides pels seus titulars o representants acreditats en el termini d'un mes s'envien a la Unitat Gestora de Targeta Ciutadana de l'Ajuntament de Palma. Els titulars o representants, degudament acreditats, podran retirar-les en qualsevol moment.

\* *Llevat de problemes tècnics.*

7.3. Hi ha la possibilitat d'utilitzar targetes bancàries de crèdit, si hi ha conveni signat entre l'Ajuntament i la corresponent entitat bancària, amb les condicions que s'hi pactin, i els usuaris han de complir las condicions del contracte.

## 8. CÀRREGA I RECÀRREGA

Perquè la targeta ciutadana resulti operativa a efectes econòmics la persona interessada n'ha de dur a terme la càrrega/recàrrega en la quantia que desitgi, amb un mínim de 5 €, en metàl·lic o, si s'escau, contra targeta de crèdit o debit, als establiments autoritzats a aquest efecte, sense cap cost addicional.

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

## 9. DETERIORAMENT

En el supòsit de deteriorament de la targeta ciutadana que en dificulti o n'impedeixi la utilització normal i eficaç, el/la titular d'aquesta ho ha de manifestar davant qualsevol de les oficines d'atenció a la ciutadania a que es refereix la norma 2 i formular sol·licitud de reposició, que suposa l'anul·lació automàtica de la targeta deteriorada.

## 10. PÈRDUA / SOSTRACCIÓ

10.1. En els supòsits de pèrdua o sostracció de la targeta ciutadana el/la titular ho ha de comunicar davant qualsevol de les oficines d'atenció al públic a què es refereix la norma 2 i formular sol·licitud de reposició, amb el mateix procediment establert per a la sol·licitud d'adhesió.

10.2. La petició de 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 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 deteriorament es pot incorporar a la nova targeta emesa presentant ambdues a l'Oficina d'atenció al client de l'EMT-Palma.



De les targetes substituïdes a partir de l'1 d'agost de 2014 per pèrdua o sostracció també se'n pot recuperar el saldo una vegada transcorreguts 8 dies des de la seva reposició.

Si el saldo és un abonament mensual es tornen els viatges que resten comptats des de l'endemà 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, dóna origen a 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 en sigui titular, es manipulada 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 targeta retirada pot ser recuperada pel titular en el termini d'un mes des que la reclami per escrit, amb la simple acreditació de 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 o Nacional, o la Guàrdia Civil, o manifestació davant l'Oficina Municipal d'Objectes Trobats, segons 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, sostracció o deteriorament, si no és imputable a la deterioració del xip o a la il·legibilitat del nom a causa de l'ús. Queden exemptes de taxa i s'expedeixen gratuïtament les reposicions que se sol·liciten telemàticament.

Tampoc paguen taxa els titulars que a partir de la 2a reposició conserven la mateixa targeta un mínim de 2 anys.

No es considera subjecte a aquesta taxa al ciutadà de qui els Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma informin que no disposa de recursos econòmics.

Queden així mateix subjectes a taxa els supòsits de noves expedicions de targeta a què es refereix la norma 12 *in fini* i l'apartat 2 de la norma 7.

## 14. CONVENIS INTERMUNICIPALS

Si se subscriuen convenis intermunicipals en relació amb els processos de sol·licitud d'emissió i reconeixement de perfils d'usuaris 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, tal com Bicipalma. Aquests nous serveis es regeixen per les seves pròpies normes d'ús.

## 16. DEROGACIÓ

Queda derogat el Decret núm. 7031, de 18 d'abril de 2011 (BOIB núm. 67 de 5 de maig de 2011).

## 17. ENTRADA EN VIGOR

Les presents normes entraran en vigor el dia que es publiquin al BOIB.

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.

