

Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat

RESOLUCIÓ de 2 de març de 2023, de la presidenta del Consell d'Administració de l'Autoritat de Transport Metropolità de València, per la qual s'aproven les normes d'obtenció i utilització dels títols propietat de l'Autoritat de Transport Metropolità de València. [2023/2346]

Preàmbul

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana aprovat per la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, (modificada per la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril) atribueix a la Generalitat, en el seu article 49.15, la competència exclusiva en matèria de transport terrestre dins de la Comunitat Valenciana.

D'altra banda, la Llei 6/2011, d'1 d'abril, de la Generalitat, de mobilitat de la Comunitat Valenciana, en el seu article 39, encarrega a l'Administració la fixació de tarifes màximes aplicades als títols de transport propis dels operadors de serveis públics de la seua competència.

Així mateix, l'article 2.e del Decret 81/2017, de 23 de juny, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de l'Autoritat de Transport Metropolità de València (d'ara endavant, l'ATMV), indica que una de les funcions de l'ATMV és la relativa al disseny, l'aprovació i la gestió del règim tarifari dels serveis de transport de la seua competència.

Sense perjudici que per resolució del Consell de Administració de l'ATMV es regulen els títols propietat de l'ATMV, i també les seues característiques, i es fixen les tarifes aplicables, es considera necessari fixar les normes i condicions d'obtenció i utilització d'aquests.

D'acord amb això, el capítol I d'aquest document, denominat «Aspectes generals», regula l'objecte d'aquestes normes i el seu àmbit d'aplicació.

El capítol II recull, sota l'epígraf «Suports i títols de transport», la zonificació tarifària, els diferents suports, els títols de transport i les seues condicions d'utilització.

Finalment, el capítol III articula els drets i deures dels clients, i també les obligacions que l'ATMV ha d'observar en relació amb aquests, amb l'objectiu d'aconseguir una millora en la qualitat del servei públic.

En exercici de la potestat tarifària atribuïda per l'article 90.5.e de la Llei 13/2016, de 29 de desembre, i per l'article 2.e del Decret 81/2017, de 23 de juny, del Consell, previ acord del Consell d'Administració de l'ATMV en sessió de 2 de març de 2023, resolc:

CAPÍTOL I Aspectes generals

Article 1. Objecte

Aquesta resolució té per objecte fixar les condicions generals d'obtenció i utilització dels títols de transport de propietat de l'ATMV. Així mateix, també té com a objectiu regular els drets i obligacions dels usuaris d'aquests títols i les obligacions de l'ATMV en relació amb l'atenció al client.

Article 2. Àmbit d'aplicació

Aquesta resolució és aplicable als títols propietat de l'ATMV.

CAPÍTOL II Suports i títols de transport

Article 3. Definicions

1. Suport: és el medi físic que conté el títol de transport. El més habitual és la targeta Mòbilis/SUMA, consistent en una targeta sense contacte (d'ara endavant, TSC), amb un xip incorporat, en la qual es

Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad

RESOLUCIÓN de 2 de marzo de 2023, de la presidenta del Consejo de Administración de la Autoritat de Transport Metropolità de València, por la que se aprueban las normas de obtención y utilización de los títulos propiedad de la Autoritat de Transport Metropolità de València [2023/2346]

Preámbulo

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana aprobado por Ley orgánica 5/1982 de 1 de julio, (modificada por la LO 1/2006, de 10 de abril) atribuye a la Generalitat, en su artículo 49.15, la competencia exclusiva en materia de transporte terrestre dentro de la Comunitat Valenciana.

Por su parte, la Ley 6/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de movilidad de la Comunitat Valenciana, en su artículo 39, encomienda a la Administración la fijación de tarifas máximas aplicadas a los títulos de transporte propios de los operadores de servicios públicos de su competencia.

Asimismo, el artículo 2.e del Decreto 81/2017, de 23 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Autoridad de Transporte Metropolitano de València (en adelante ATMV), indica que una de las funciones de la ATMV es la relativa al diseño, la aprobación y la gestión del régimen tarifario de los servicios de transporte de su competencia.

Sin perjuicio de que por Resolución del Consejo de Administración de la ATMV se regulen los títulos propiedad de ATMV, así como sus características y se fijen las tarifas aplicables, se considera necesario fijar las normas y condiciones de obtención y utilización de los mismos.

De acuerdo con ello, el Capítulo I de este documento, denominado aspectos generales, regula el objeto de estas normas y su ámbito de aplicación.

El Capítulo II recoge, bajo el epígrafe soportes y títulos de transporte, la zonificación tarifaria, los distintos soportes, los títulos de transporte y sus condiciones de utilización.

Por último, el Capítulo III articula los derechos y deberes de los clientes, así como las obligaciones que ATMV ha de observar en relación con los mismos, con el objetivo de conseguir una mejora en la calidad del servicio público.

En ejercicio de la potestad tarifaria atribuida por el artículo 90.5.e de la Ley 13/2016, de 29 de diciembre y por el artículo 2.e del Decreto 81/2017, de 23 de junio, del Consell, previo acuerdo del Consejo de Administración de ATMV en sesión de 2 de marzo de 2023, resuelvo:

Capítulo I Aspectos generales

Artículo 1. Objeto

La presente resolución tiene por objeto fijar las condiciones generales de obtención y utilización de los títulos de transporte de propiedad de la ATMV. Asimismo, también tiene como objetivo regular los derechos y obligaciones de los usuarios de estos títulos y las obligaciones de ATMV en relación con la atención al cliente.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

La presente resolución es de aplicación a los títulos propiedad de la ATMV.

CAPÍTULO II Soportes y títulos de transporte

Artículo 3. Definiciones

1. Soporte: Es el medio físico que contiene el título de transporte. El más habitual es la Tarjeta Mòbilis/SUMA, consistente en una tarjeta sin contacto (TSC), con un chip incorporado, en la que se carga el



carrega el títol de transport que funciona per proximitat acostant la targeta al lector. A més, existeixen altres dispositius com aplicacions mòbils, bitllets tèrmics, rellotges, etc. Poden ser emesos per l'ATMV o per altres entitats.

2. Títol de transport propietat de l'ATMV: és un contracte de transport entre l'ATMV i el client. En virtut d'això, una persona pot viatjar en un o diversos operadors diferents.

3. Validesa del títol: la validesa del contracte de transport està subjecta a l'obligació condicional de validació. En el cas del títol «SUMA Senzill QR» i fins que els autobusos de MetroBus no disposen de validadora apta per a llegir codis QR a bord, la validesa del títol la determinarà la persona conductora.

4. Validació: és l'acte pel qual el client acosta la seua TSC o suport vàlid al lector de la màquina de validació i, després de la verificació de l'autenticitat del títol carregat en aquesta TSC, es produeix, en el seu cas, la formalització del contracte de transport i l'obertura del pas, si correspon. En el cas del títol «Senzill QR» i fins que els autobusos de Metrobus no disposen de validadora apta per a llegir codis QR a bord, la validació del títol se substituirà per activació del títol en l'aplicació mòbil E-Mobil-ity per part de l'usuari i en la comprovació de la validesa per part de la persona conductora.

5. Zona: és un conjunt de parades agrupades segons un criteri geogràfic de proximitat.

6. Línia: és un conjunt de parades agrupades correlativament segons un criteri de recorregut d'anada o tornada o circular en un servei de transport públic.

7. Mapa de xarxa: és el plànol on es mostren totes les línies i zones en les quals està dividida la xarxa.

8. Càrrega: és l'adquisició d'un títol de transport en un suport nou o en un suport ja utilitzat amb un títol diferent que ha caducat o esgotat el seu saldo.

9. Recàrrega: és l'adquisició del mateix títol de transport que contenia el suport, tant si ha caducat o esgotat el seu saldo com si s'ha ampliat.

10. Control de tarifa: és un valor que s'incrementa successivament amb cada canvi de tarifes i que s'utilitza per a gestionar els períodes de convivència i bescanvi, ja que especifica si el títol que hi ha carregat en un suport correspon al preu antic o al nou. S'aplica codificat en la memòria del suport i s'ha de definir amb les noves tarifes per a ser comunicat a xarxes de vendes i operadors de transport. Normalment cada títol disposa del seu propi control de tarifa en funció dels increments que haja experimentat en el passat. Quan el control de tarifa és 0 significa que és una tarifa que no caduca.

11. Reactivació: és la possibilitat d'ampliar la validesa d'un suport de transport personalitzada o anònima per a continuar carregant un títol de transport bonificat o general.

Pel que respecta al suport en targeta, la reactivació té caràcter excepcional i només es produirà quan dins del període de validesa haguera perdut vigència el títol de transport associat a la targeta i tornara a tindre vigència aquest títol, com és el cas de la renovació del carnet JOVE associat al títol de SUMA mensual per a joves. Així mateix, serà aplicable en el cas de suports anònims caducats sempre que estiguen en bon estat i la seua tecnologia siga interoperable, i en aquest cas podrà reactivar-se per una sola vegada amb el límit temporal de dos anys addicionals.

12. Xarxa de vendes: són xarxes de comercialització dels títols emesos per l'ATMV. Actualment els usuaris de l'àrea tarifària integrada disposen de diverses xarxes de vendes, com ara la mateixa ATMV a través del seu punt de venda propi, FGV, Renfe rodalia i l'empresa adjudicatària a cada moment del contracte de xarxa de vendes externa.

Els punts de venda que actualment actuen per a l'emissió, càrrega, recàrrega, tramitació de targetes personalitzades, venda de targetes anònimes, etc., són els prestats pels perfils de punt de venda següents:

- Centre d'Atenció al Client de l'ATMV, situat en l'estació de metro de Colón.
- Estacions de Metrovalencia: taquilles, màquines autoservei, equips d'inspecció i centres d'atenció al client.
- Estacions de Renfe Rodalia: taquilles, màquines autoservei, equips d'inspecció i centres d'atenció al client.
- Punts de venda de l'empresa adjudicatària de la xarxa de vendes externa.

título de transporte que funciona por proximidad acercando la tarjeta al lector. Además, existen otros dispositivos como aplicaciones móviles, billetes térmicos, relojes, etc. Pueden ser emitidos por ATMV o por otras entidades.

2. Título de transporte propiedad de ATMV: es un contrato de transporte entre ATMV y el cliente. En su virtud, una persona puede viajar en uno o varios operadores diferentes.

3. Validez del título: la validez del contrato de transporte está sujeta a la obligación condicional de validación. En el caso del título «SUMA Sencillo QR» y hasta que los autobuses de Metrobus no dispongan de validadora apta para leer QR a bordo, la validez del título la determinará la persona conductora.

4. Validación: es el acto por el que el cliente acerca su TSC o soporte válido al lector de la máquina de validación y, tras la verificación de la autenticidad del título cargado en dicha TSC, se produce, en su caso, la formalización del contrato de transporte y la apertura del paso, si corresponde. En el caso del título «Sencillo QR» y hasta que los autobuses de Metrobus no dispongan de validadora apta para leer QR a bordo, la validación del título se substituirá por activación del título en la aplicación móvil E-Mobil-ity por parte del usuario y en la comprobación de la validez por parte de la persona conductora.

5. Zona: es un conjunto de paradas agrupadas según un criterio geográfico de proximidad.

6. Línea: es un conjunto de paradas agrupadas correlativamente según un criterio de recorrido de ida y/o vuelta o circular en un servicio de transporte público.

7. Mapa de Red: es el plano donde se muestran todas las líneas y zonas en las que está dividida la red.

8. Carga: es la adquisición de un título de transporte en un soporte nuevo o en un soporte ya utilizado con un título distinto que ha caducado o agotado su saldo.

9. Recarga: es la adquisición del mismo título de transporte que contenía el soporte, tanto si ha caducado o agotado su saldo como si se ha ampliado.

10. Control de tarifa: es un valor que se incrementa sucesivamente con cada cambio de tarifas y que se utiliza para gestionar los períodos de convivencia y canje, ya que especifica si el título que hay cargado en un soporte corresponde al precio antiguo o al nuevo. Se aplica codificado en la memoria del soporte y se debe definir con las nuevas tarifas para ser comunicado a redes de ventas y operadores de transporte. Normalmente cada título dispone de su propio control de tarifa en función de los incrementos que haya experimentado en el pasado. Cuando el control de tarifa es 0 significa que es una tarifa que no caduca.

11. Reactivación: es la posibilidad de ampliar la validez de un soporte de transporte personalizada o anónima para seguir cargando un título de transporte bonificado o general.

Por lo que respecta al soporte en tarjeta, la reactivación tiene carácter excepcional y solo se producirá cuando dentro del periodo de validez hubiera perdido vigencia el título de transporte asociado a la tarjeta y volviera a tener vigencia dicho título, como es el caso de la renovación del carnet JOVE asociado al título de SUMA mensual para jóvenes. Asimismo será aplicable en el caso de soportes anónimos caducados siempre y cuando estén en buen estado y su tecnología sea interoperable, en cuyo caso podrá reactivarse por una sola vez con el límite temporal de dos años adicionales.

12. Red de ventas: son redes de comercialización de los títulos emitidos por la ATMV. Actualmente los usuarios del área tarifaria integrada disponen de diversas redes de ventas: la propia ATMV a través de su punto de venta propio, FGV, Renfe Cercanías y la empresa adjudicatària en cada momento del contrato de red de ventas externa.

Los puntos de venta que actualmente actúan para la emisión, carga, recarga, tramitación de tarjetas personalizadas, venta de tarjetas anónimas, etc., son los prestados por los siguientes perfiles de punto de venta:

- Centro de Atención al Cliente de ATMV situado en la estación de metro de Colón.
- Estaciones de Metrovalencia: taquillas, máquinas autoservicio, equipos de inspección y centros de atención al cliente.
- Estaciones de Renfe Cercanías: taquillas, máquinas autoservicio, equipos de inspección y centros de atención al cliente.
- Puntos de venta de la empresa adjudicatària de la red de ventas externa.

– Aplicacions per a mòbils amb recàrrega immediata via NFC (Android amb selecció automàtica de comandaments nadius Mifare Classic o ISO segons la tecnologia de la targeta) i de venda del títol «SUMA Senzill QR».

– Plataforma web <<https://atmv.gva.es/va/>>, per a sol·licitar targetes personalitzades.

13. Operadors de transport:

a) Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV): FGV gestiona els serveis de transport de viatgers i les infraestructures de les línies de via estreta i de les línies tramviàries que discorren per la Comunitat Valenciana. Aquests serveis es presten a través de dues marques comercials: Metrovalencia i TRAM Metropolità d'Alacant. Metrovalencia engloba la xarxa ferroviària d'FGV a València que dona cobertura a la ciutat de València, a la seua àrea metropolitana i zones d'influència.

b) Empresa Municipal de Transports de València (EMT): l'EMT, que pertany íntegrament a l'Ajuntament de València, és l'entitat que dona servei de transport públic de superfície mitjançant autobusos a la ciutat de València i les seues connexions amb altres municipis. Les zones on presta servei es consideren zona A.

c) MetroBus, Autobusos Metropolitanos de València: marca única el servei de la qual es presta entre València i la seua àrea metropolitana i en les línies d'interès metropolità.

d) Renfe Rodalia: operador ferroviari dependent del Govern d'Espanya que s'incorpora als serveis coordinats en 2022.

e) Operadors de transport urbà: els municipis que gestionen transport urbà poden incorporar-se al sistema tarifari integrat de l'ATMV i permetre la utilització dels títols propietat de l'ATMV mitjançant la signatura d'un conveni en matèria de política tarifària amb l'ATMV.

Article 4. Mapa d'utilització de títols propietat de l'ATMV

A l'efecte del sistema tarifari i de la utilització dels títols propietat de l'ATMV, l'àrea tarifària integrada es troba recollida en l'annex de la resolució de tarifes de l'ATMV vigent a cada moment.

Article 5. Validesa zonal dels títols de transport

1. El contracte de transport es formalitza quan es valida el títol de transport adquirit, la qual cosa dona dret a viatjar dins de la zona o zones habilitades en aquest. En el cas del títol «SUMA Senzill QR», el contracte de transport es formalitza quan la persona conductora comprova que el títol activat en l'aplicació mòbil E-Mobil-ity és vàlid, la qual cosa dona dret a viatjar entre l'origen i destinació seleccionats en la compra.

2. Un títol de transport requereix que incloga totes les zones per les quals discorra el trajecte a realitzar en la manera de transport seleccionat. En el cas del títol «SUMA Senzill QR», el trajecte a realitzar haurà d'estar inclòs entre l'origen i destinació seleccionats en el moment d'adquisició del títol.

Article 6. Suports dels títols de transport

1. Targeta sense contacte (TSC)

La targeta SUMA i la targeta Mòbilis són els suports habituals en el qual es graven els títols de transport propietat de l'ATMV, i són de plàstic (PVC) o de cartó els suports regulats en aquesta resolució.

Està dotada d'un xip de memòria. És necessari que estiga carregada amb un títol de transport vigent, que ha de ser validat abans d'accedir al metro, tramvia, tren o autobús. En cas d'absència o avaria de les màquines validadores, pot ser validat pel personal d'FGV i Renfe Rodalia mitjançant terminals portàtils.

1.1. Tipus de TSC. Les TSC poden ser personalitzades i no personalitzades:

a) TSC personalitzades: són d'utilització exclusiva pel seu titular. S'emeten únicament en PVC, prèvia sol·licitud en imprès normalitzat al Centre d'Atenció al Client de l'ATMV, Centre d'Atenció al Client d'FGV, en els establiments de les xarxes de venda externes o en línia <<https://atmv.gva.es/>>. Inclouen la fotografia i les dades personals del titular, per la qual cosa han d'exhibir-se acompanyades del DNI, NIE o passaport en vigor quan se sol·licite pel personal d'FGV, Renfe, EMT, Metrobús o l'ATMV.

– Aplicaciones para móviles con recarga inmediata vía NFC (Android con selección automática de comandos nativos mifare classic o ISO según la tecnología de la tarjeta) y de venta del título «SUMA Sencillo QR».

– Plataforma web (<https://atmv.gva.es/es/>) para solicitar tarjetas personalizadas.

13. Operadores de transporte:

a) Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV): FGV gestiona los servicios de transporte de viajeros y las infraestructuras de las líneas de vía estrecha y de las líneas tranviarias que discurren por la Comunitat Valenciana. Estos servicios se prestan a través de dos marcas comerciales: Metrovalencia y TRAM Metropolitano de Alicante. Metrovalencia engloba la red ferroviaria de FGV en València que da cobertura a la ciudad de València, a su Área Metropolitana y zonas de influencia.

b) Empresa Municipal de Transportes de València (EMT): La EMT, perteneciente íntegramente al Ayuntamiento de València, es la entidad que da servicio de transporte público de superficie mediante autobuses a la ciudad de València y sus conexiones con otros municipios. Las zonas donde presta servicio se consideran zona A.

c) MetroBus, Autobuses Metropolitanos de València: Marca única cuyo servicio se presta entre València y su Área Metropolitana y en las líneas de interés metropolitano.

d) Renfe Cercanías: Operador ferroviario dependiente del Gobierno de España que se incorpora a los servicios coordinados en 2022.

e) Operadores de transporte urbano: Los municipios que gestionan transporte urbano pueden incorporarse al sistema tarifario integrado de ATMV y permitir la utilización de los títulos propiedad de ATMV mediante la firma de un Convenio en materia de política tarifaria con ATMV.

Artículo 4. Mapa de utilización de títulos propiedad de ATMV

1. A efectos del sistema tarifario y de la utilización de los títulos propiedad de ATMV, el área tarifaria integrada se encuentra recogida en el anexo de la Resolución de tarifas de ATMV vigente en cada momento.

Artículo 5. Validez zonal de los títulos de transporte

1. El contrato de transporte se formaliza cuando se valida el título de transporte adquirido, lo que da derecho a viajar dentro de la zona o zonas habilitadas en el mismo. En el caso del título «SUMA Sencillo QR», el contrato de transporte se formaliza cuando la persona conductora comprueba que el título activado en la aplicación móvil E-Mobil-ity es válido, lo que da derecho a viajar entre el origen y destino seleccionados en la compra.

2. Un título de transporte requiere que incluya todas las zonas por las que discorra el trayecto a realizar en el modo de transporte seleccionado. En el caso del título «SUMA Sencillo QR», el trayecto a realizar deberá estar incluido entre el origen y destino seleccionados en el momento de adquisición del título.

Artículo 6. Soportes de los Títulos de Transporte

1. Tarjeta sin contacto (TSC)

La Tarjeta SUMA y la Tarjeta Mòbilis son los soportes habituales en el que se graban los títulos de transporte propiedad de ATMV, siendo de plástico (PVC) o de cartón los soportes regulados en esta resolución.

Está dotada de un chip de memoria. Es necesario que esté cargada con un título de transporte vigente, que debe ser validado antes de acceder al metro, tranvía, tren o autobús. En caso de ausencia o avería de las máquinas validadoras, puede ser validado por el personal de FGV y Renfe Cercanías mediante terminales portátiles.

1.1. Tipos de TSC. Las TSC pueden ser personalizadas y no personalizadas:

a) TSC personalizadas: son de utilización exclusiva por su titular. Se emiten únicamente en PVC, previa solicitud en impreso normalizado al Centro de Atención al Cliente de ATMV, Centro de Atención al Cliente de FGV, en los establecimientos de las redes de venta externas o vía online en atmv.gva.es. Incluyen la fotografía y los datos personales del titular, por lo que deben exhibirse acompañadas del DNI, NIE o pasaporte en vigor cuando se solicite por el personal de FGV, Renfe, EMT, Metrobús o ATMV.

b) TSC no personalitzades: poden ser utilitzades per qualsevol client i s'emeten en PVC o en cartó. No contenen les dades del titular.

Els suports de l'ATMV tenen un cost per al client, segons tarifa vigent aplicable.

Sota normativa Mòbilis/SUMA, Poden existir TSC emeses per altres entitats en les quals carregar títols de transport, de conformitat amb les condicions que en cada cas siguin aplicables.

En el suport Mòbilis/SUMA no podran conviure títols propietat de l'ATMV i d'altres operadors si existeix incompatibilitat en l'àmbit d'operadors.

1.2. Característiques de les TSC. Existeix una normativa general que regeix el disseny de les targetes Mòbilis/SUMA, tant en l'anvers com en el revers d'aquestes. No obstant això, podria existir alguna edició de dissenys particulars on es mantinguen els elements comuns encara que canvien d'ubicació.

1.3. Utilització de les TSC. Tota TSC pot ser carregada amb un títol de transport i reutilitzada mitjançant la corresponent càrrega o recàrrega.

Quan el títol que conté la TSC està esgotat, es podrà realitzar la recàrrega del mateix títol o la càrrega d'un títol diferent. Cada títol té les seues condicions de recàrrega màximes. En el cas dels títols multiviatge es permetran recàrregues amb un màxim de 30 viatges i en els temporals es permet el títol carregat més un en estat d'ampliació que s'activarà automàticament en la primera validació efectuada després de la caducitat del primer.

Quan el títol que contenen no estiga esgotat, es pot recarregar el mateix títol o bé carregar un títol diferent, a través d'un bescanvi, d'acord amb les condicions fixades en l'article 8.3 d'aquesta resolució.

1.4. Caducitat i garantia de la TSC. Les TSC de l'ATMV de plàstic (PVC) caduquen als cinc anys de la seua emissió (quan són carregades amb el primer títol), incloses les que ja estan en funcionament. La garantia de les TSC de PVC és d'un any i cobreix només les possibles avaries no motivades pel seu mal ús o conservació. El procediment per a la seua restauració s'indica en l'article 9.1 d'aquesta resolució.

Les TSC de cartó caducaran als tres anys de la seua emissió.

Complit el termini de caducitat d'una TSC de l'ATMV, no es pot carregar ni recarregar, encara que es pot utilitzar fins a esgotar el títol que tinga carregat en aqueix moment sempre que el títol continue vigent, excepte en el cas de les targetes anònimes caducades la validesa de les quals es prorrogue excepcionalment.

1.5. Deterioració, pèrdua, robatori o furt. En cas de pèrdua, robatori o furt, es distingeix entre:

a) TSC personalitzada: el client podrà, amb identificació prèvia, sol·licitar un duplicat en el Centre d'Atenció al Client de Colón o en els centres d'atenció al client d'FGV habilitats a aquest efecte, pagant el nou suport. Se li restituirà en el duplicat el saldo no consumit en la data de la sol·licitud. La targeta anterior es bloquejarà automàticament en emetre el duplicat.

b) TSC no personalitzada: l'ATMV declina qualsevol responsabilitat per la seua pèrdua, robatori o furt.

2. Altres suports

2.1. Relotge Mòbilis. És un rellotge de polsera que inclou un xip com el que es pot trobar en les targetes Mòbilis/SUMA, per la qual cosa es poden realitzar amb ells les operacions habituals de càrrega i recàrrega, validació, inspecció, etc. Compten amb dos anys de garantia i no tenen caducitat.

Els rellotges poden adquirir-se en alguns punts de les xarxes de venda externes i determinades relojerías. Es carreguen en els punts que habilite la conselleria competent en matèria de transports. En Metrovalencia es poden recarregar en els espais del client.

Aquests rellotges s'assimilen a una targeta no personalitzada de PVC, per la qual cosa s'hi podran carregar tots els títols que habitualment s'emeten en aquesta mena de targetes (SUMA 10, etc). També poden vincular-se a una TSC personalitzada de l'ATMV, i en aquest cas es poden carregar els mateixos títols que en aquesta targeta; les persones portadores d'aquest rellotge hauran de portar amb si la TSC personalitzada.

En cas d'incidència o mal funcionament amb el rellotge, el seu posseïdor ha de dirigir-se al servei tècnic de l'empresa fabricadora.

2.2 Aplicació mòbil E-Mobil-ity. És una aplicació mòbil disponible en la Play Store i Apple Store desenvolupada per la xarxa de vendes

b) TSC no personalizadas: pueden ser utilizadas por cualquier cliente y se emiten en PVC o en cartón. No contienen los datos del titular.

Los soportes de ATMV tienen un coste para el cliente, según tarifa vigente aplicable.

Pueden existir TSC emitidas bajo normativa Mòbilis/SUMA por otras entidades en las que cargar títulos de transporte, de conformidad con las condiciones que en cada caso sean de aplicación.

En el soporte Mòbilis/SUMA no podrán convivir títulos propiedad de ATMV y de otros operadores si existe incompatibilidad en el ámbito de operadores.

1.2. Características de las TSC. Existe una normativa general que rige el diseño de las tarjetas Mòbilis/SUMA, tanto en el anverso como en el reverso de las mismas. No obstante, podría existir alguna edición de diseños particulares donde se mantengan los elementos comunes aunque cambien de ubicación.

1.3. Utilización de las TSC. Toda TSC puede ser cargada con un título de transporte y reutilizada mediante la correspondiente carga o recarga.

Cuando el título que contiene la TSC está agotado, se podrá realizar la recarga del mismo título o la carga de un título distinto. Cada título tiene sus condiciones de recarga máximas. En el caso de los títulos Multiviaje se permitirán recargas con un máximo de 30 viajes y en los temporales se permite el título cargado más uno en estado de ampliación que se activará automáticamente en la primera validación efectuada tras la caducidad del primero.

Cuando el título que contienen no esté agotado, se puede recargar el mismo título o bien cargar un título distinto, a través de un canje, de acuerdo con las condiciones fijadas en el artículo 8.3 de la presente resolución.

1.4. Caducidad y garantía de la TSC. Las TSC de ATMV de plástico (PVC) caducan a los 5 años de su emisión (cuando son cargadas con el primer título), incluidas las que ya están en funcionamiento. La garantía de las TSC de PVC es de 1 año y cubre solo las posibles averías no motivadas por su mal uso o conservación. El procedimiento para su restauración se indica en el artículo 9.1 de la presente resolución.

Las TSC de cartón caducarán a los 3 años de su emisión.

Cumplido el plazo de caducidad de una TSC de ATMV, no se puede cargar ni recargar, aunque se puede utilizar hasta agotar el título que tenga cargado en ese momento siempre que el título siga vigente, salvo en el caso de las tarjetas anónimas caducadas cuya validez se prorrogue excepcionalmente.

1.5. Deterioro, pérdida, robo o hurto. En caso de pérdida, robo o hurto, se distingue entre:

a) TSC personalizada: el cliente podrá, previa identificación, solicitar un duplicado en el Centro de Atención al Cliente de Colón o en los centros de Atención al Cliente de FGV habilitados al efecto, pagando el nuevo soporte. Se le restituirá en el duplicado el saldo no consumido en la fecha de la solicitud. La tarjeta anterior se bloquejará automáticamente al emitir el duplicado.

b) TSC no personalizada: ATMV declina cualquier responsabilidad por su pérdida, robo o hurto.

2. Otros soportes

2.1. Reloj Mòbilis. Es un reloj de pulsera que incluye un chip como el que se puede encontrar en las tarjetas Mòbilis/SUMA, por lo que se pueden realizar con ellos las operaciones habituales de carga y recarga, validación, inspección, etc. Cuentan con dos años de garantía y no tienen caducidad.

Los relojes pueden adquirirse en algunos puntos de las redes de venta externas y determinadas relojerías. Se cargan en los puntos que habilite la Conselleria competente en materia de transportes. En Metrovalencia se pueden recargar en los Espais del Client.

Estos relojes se asimilan a una targeta no personalizada de PVC, por lo que podrán cargarse en ellos todos los títulos que habitualmente se emiten en este tipo de tarjetas (SUMA 10, etc). También pueden vincularse a una TSC personalizada de ATMV, en cuyo caso se pueden cargar los mismos títulos que en dicha targeta; las personas portadoras de este reloj deberán llevar consigo la TSC personalizada.

En caso de incidencia o mal funcionamiento con el reloj, su poseedor debe dirigirse al servicio técnico de la empresa fabricante.

2.2. Aplicación móvil E-Mobil-ity. Es una aplicación móvil disponible en la Play Store y Apple Store desarrollada por la red de ventas

externa de l'ATMV que permet la compra del títol «SUMA Senzill QR». En cas d'incidència o mal funcionament amb aquesta, el seu posseïdor ha de dirigir-se al servei tècnic de l'empresa comercialitzadora de l'app PassGo, <info@passgotechnology.com>.

Article 7. Títols de transport

1. Paràmetres per a definir els títols de transport vàlids per les zones definides per l'ATMV

Els diferents títols de transport vàlids per a viatjar per les zones definides per l'ATMV sorgeixen de la combinació dels paràmetres següents:

a) Àmbit material: els títols poden contindre un saldo en viatges i poden ser vàlids per a viatjar una sola vegada o poden contindre un nombre superior de viatges.

b) Àmbit personal: el títol pot anar dirigit a qualsevol persona o un col·lectiu o grup poblacional específic.

c) Àmbit temporal: els títols poden tindre una validesa determinada des de la seua expedició o des de la primera validació.

d) Tipus de suport: els títols de transport, depenent del seu tipus, poden carregar-se en un o diversos dels suports descrits en l'article anterior.

e) Àmbit zonal: els títols poden servir per a viatjar en una o en diferents combinacions zonals, en funció de les seues característiques.

f) Àmbit modal: els títols propietat de l'ATMV poden emprar-se en diferents operadors segons les característiques del títol.

g) Altres característiques: alguns títols poden tindre condicions particulars d'ús o adquisició.

2. Títols propietat de l'ATMV

Els títols de propietat de l'ATMV, i també les seues característiques, estan recollides en la resolució de tarifes de l'ATMV vigent a cada moment.

Article 8. Restauració, restitució, anul·lació i bescanvi de títols propietat de l'ATMV

1. Restauració i restitució

1.1. Restauració és la recuperació de la informació d'una targeta en el mateix suport degut a:

a) En les targetes no personalitzades: mal funcionament o deterioració.

b) En les targetes personalitzades: mal funcionament, deterioració, pèrdua, robatori o furt.

Haurà d'abonar-se l'import del nou suport, llevat que la restauració es realitze per mal funcionament no imputable al client i estiga en el seu primer any de funcionament.

1.2. Restitució és la recuperació de la informació d'una targeta en un nou suport, es pot deure a les mateixes circumstàncies i segons el mateix règim que el previst per a la restauració quan no siga possible aquesta última.

1.3. Ambdues operacions es realitzaran en el Centre d'Atenció al Client de l'ATMV situat en l'estació de metro de Colón.

2. Anul·lació

Es la revocació d'un títol produïda per la comissió d'errors en el moment de la seua emissió, bé siga per part de la mateixa ATMV, les xarxes de venda o dels clients en utilitzar una màquina d'autoventa o per sol·licitar verbalment de manera confusa o pel nom comercial equivocat a l'expendedor el títol que realment es desitja adquirir.

Es podrà anul·lar un títol de transport sempre que no s'haja validat o no haja caducat en els 15 minuts posteriors a la seua càrrega o recàrrega. Si es tracta d'un títol temporal o multiviatge, es considerarà que s'ha validat en el moment de la seua primera utilització.

Si ja no és possible l'anul·lació en el punt de venda, però resulta necessària per qualsevol motiu raonable, es pot realitzar en el Centre d'Atenció al Client de l'ATMV situat en l'estació de metro de Colón o en els centres d'atenció al client d'FGV habilitats a aquest efecte, després d'analitzar els motius i amb el consentiment de la persona responsable de l'ATMV.

La compra del títol «Senzill QR» no es podrà anul·lar excepte en el cas de fallada de l'aplicació mòbil. Per a sol·licitar l'anul·lació del títol s'haurà de posar en contacte amb l'empresa comercialitzadora de l'app PassGo, <info@passgotechnology.com>.

3. Bescanvi

3.1. Per canvi de tarifes

externa de ATMV que permite la compra del título «SUMA Sencillo QR». En caso de incidencia o mal funcionamiento con la misma, su poseedor debe dirigirse al servicio técnico de la empresa comercializadora de la app PassGo info@passgotechnology.com.

Artículo 7. Títulos de Transporte

1. Parámetros para definir los títulos de transporte válidos por las zonas definidas por ATMV

Los distintos títulos de transporte válidos para viajar por las zonas definidas por ATMV surgen de la combinación de los siguientes parámetros:

a) Ámbito material: los títulos pueden contener un saldo en viajes y pueden ser válidos para viajar una sola vez o pueden contener un número superior de viajes.

b) Ámbito personal: el título puede ir dirigido a cualquier persona o un colectivo o grupo poblacional específico.

c) Ámbito temporal: los títulos pueden tener una validez determinada desde su expedición o desde la primera validación.

d) Tipo de soporte: los títulos de transporte, dependiendo de su tipo, pueden cargarse en uno o varios de los soportes descritos en el artículo anterior.

e) Ámbito zonal: los títulos pueden servir para viajar en una o en diferentes combinaciones zonales, en función de sus características.

f) Ámbito modal: los títulos propiedad de ATMV pueden emplearse en diferentes operadores según las características del título.

g) Otras características: algunos títulos pueden tener condiciones particulares de uso o adquisición.

2. Títulos propiedad de ATMV

Los títulos de propiedad de ATMV, así como sus características vienen recogidas en la Resolución de tarifas de ATMV vigente en cada momento.

Artículo 8. Restauración, restitución, anulación y canje de títulos propiedad de ATMV

1. Restauración y restitución

1.1. Restauración es la recuperación de la información de una tarjeta en el mismo soporte debido a:

a) En las tarjetas no personalizadas: mal funcionamiento o deterioro.

b) En las tarjetas personalizadas: mal funcionamiento, deterioro, pérdida, robo o hurto.

Deberá abonarse el importe del nuevo soporte, salvo que la restauración se realice por mal funcionamiento no imputable al cliente y esté en su primer año de funcionamiento.

1.2. Restitución es la recuperación de la información de una tarjeta en un nuevo soporte, pudiendo deberse a las mismas circunstancias y según el mismo régimen que el previsto para la restauración cuando no sea posible esta última.

1.3. Ambas operaciones se realizarán en el Centro de Atención al Cliente de ATMV situado en la estación de metro de Colón.

2. Anulación

Es la revocación de un título producida por la comisión de errores en el momento de su emisión, bien sea por parte de la propia ATMV, las redes de venta o de los clientes al utilizar una máquina de autoventa o por solicitar verbalmente de forma confusa o por el nombre comercial equivocado al expendedor el título que realmente se desea adquirir.

Se podrá anular un título de transporte siempre que no se haya validado o no haya caducado en los 15 minutos posteriores a su carga o recarga. Si se trata de un título temporal o multiviatge, se considerará que se ha validado en el momento de su primera utilización.

Si ya no es posible la anulación en el punto de venta pero resulta necesaria por cualquier motivo razonable, se puede realizar en el Centro de Atención al Cliente de ATMV situado en la estación de metro de Colón o en los centros de Atención al Cliente de FGV habilitados al efecto después de analizar los motivos y con el consentimiento de la persona responsable de la ATMV.

La compra del título «Sencillo QR» no se podrá anular salvo en el caso de fallo de la aplicación móvil. Para solicitar la anulación del título se deberá poner en contacto con la empresa comercializadora de la app PassGo info@passgotechnology.com.

3. Canje

3.1. Por cambio de tarifas



És el canvi del títol en ús per un altre igual, quan l'ATMV modifica les seues tarifes. En aquest cas, es pot canviar el títol en ús per un altre igual, adaptat a la nova tarifa; el client pagarà el preu del títol nou complet, descomptant el valor del romanent calculat sobre la tarifa anterior.

El bescanvi per canvi de tarifes pot realitzar-se en el Centre d'Atenció al Client de l'estació de metro de Colón i en els punts de venda físics i virtuals durant el període establert a aquest efecte en la comunicació de canvi de tarifes.

En el procés del canvi de tarifes es distingeixen dos períodes:

a) Període de «convivència de tarifes», en el qual es pot viatjar amb el títol de tarifa anterior o canviar-lo pel de nova tarifa. En aquest període, quan s'efectua una recàrrega al punt de venda aplica un bescanvi automàtic que actualitza el control de tarifa del títol.

b) Període de «bescanvi obligatori», en el qual ja no es pot viatjar amb el títol de tarifa anterior, encara que sí que es pot canviar aquest pel títol nou. Finalitzat el segon període, ja no es pot canviar el títol per canvi de tarifes i es perd el títol per caducitat de la tarifa.

Ambdós períodes es definiran en la resolució de l'Autoritat de Transport Metropolità de València per la qual s'aproven noves tarifes.

3.2. Per canvi de títol

3.2.1. És el canvi del títol en ús per un altre complet i de més categoria que l'anterior. Es descomptarà de l'import a pagar el valor del romanent (viatges o duració) calculat sobre la tarifa del títol a canviar.

La categoria dels títols, de major a menor, és la següent:

1r. Títol temporal (SUMA Mensual, SUMA mensual Jove...)

2n. Títol multiviatge (SUMA 10...)

Al seu torn, un títol es considera superior a un altre de la mateixa categoria quan el seu àmbit zonal siga major.

3.2.2. Existeix la possibilitat de canviar el títol en ús a un altre de categoria inferior sense opció de bescanvi, és a dir, perdent el valor del romanent del títol en ús.

3.2.3. El bescanvi per canvi de títol pot realitzar-se en el punt d'Atenció al Client de l'estació de metro de Colón i en tots els punts de les xarxes de venda físiques i virtuals.

CAPÍTOL III

Drets i obligacions dels clients amb títols propietat de l'ATMV

Article 9. Drets dels clients

Els clients tenen dret a:

1. Ser informats de les característiques i condicions dels títols propietat de l'ATMV i tindre la possibilitat de carregar-los en les oficines d'atenció al client de l'ATMV i en els punts de venda de la resta de xarxes externes.

2. Rebre un tracte correcte pel personal d'atenció al client de l'ATMV i de les xarxes de venda externes i ser atesos en les seues peticions d'ajuda i d'informació.

3. Formular qualsevol reclamació personalment en els centres d'atenció al client de l'ATMV mitjançant el llibre de reclamacions o per altres vies que s'habiliten a aquest efecte. Proposar, per les mateixes vies, els suggeriments que plantegen millores en el servei i agraïments pel servei o el tracte rebut.

4. Utilitzar els serveis de transport en el cas que siguen portadors d'un títol vàlid.

Article 10. Obligacions dels usuaris

Els usuaris tenen els mateixos drets i obligacions que els usuaris dels títols propis de l'operador en la manera de transport que corresponga. En tot cas, els usuaris hauran de:

1. Anar proveïts del títol de transport vigent degudament validat abans de començar el viatge i conservar-lo fins que abandonen les instal·lacions de l'operador. En el cas del títol «SUMA Senzill QR» i fins a la instal·lació de validadores capaces de llegir QR a bord dels autobusos de MetroBus, els usuaris estaran obligats a activar el títol en l'aplicació mòbil E-Mobil-ity abans de pujar a l'autobús i hauran de mostrar el codi QR generat a la persona conductora perquè verifique la seua validesa.

Es el cambio del título en uso por otro igual, cuando ATMV modifica sus tarifas. En este caso, se puede cambiar el título en uso por otro igual, adaptado a la nueva tarifa; el cliente pagará el precio del título nuevo completo, descontando el valor del remanente calculado sobre la tarifa anterior.

El canje por cambio de tarifas puede realizarse en el Centro de Atención al Cliente de la estación de metro de Colón y en los puntos de venta físicos y virtuales durante el período establecido al efecto en la comunicación de cambio de tarifas.

En el proceso del cambio de tarifas se distinguen dos períodos:

a) Período de «convivencia de tarifas», en el cual se puede viajar con el título de tarifa anterior o canjearlo por el de nueva tarifa. En este período, cuando se efectúa una recarga el punto de venta aplica un canje automático que actualiza el control de tarifa del título.

b) Período «de canje obligatorio», en el cual ya no se puede viajar con el título de tarifa anterior, aunque sí que se puede canjear este por el título nuevo. Finalizado el segundo período, ya no se puede canjear el título por cambio de tarifas y se pierde el título por caducidad de la tarifa.

Ambos periodos se definirán en la resolución de la Autoritat de Transport Metropolità de València por la que se aprueben nuevas tarifas.

3.2. Por cambio de título

3.2.1 Es el cambio del título en uso por otro completo y de más categoría que el anterior. Se descontará del importe a pagar el valor del remanente (viajes o duración) calculado sobre la tarifa del título a canjear.

La categoría de los títulos, de mayor a menor, es la siguiente:

1º Título Temporal (SUMA Mensual, SUMA mensual Jove...)

2º Título Multiviaje (SUMA 10...)

A su vez, un título se considera superior a otro de la misma categoría cuando su ámbito zonal sea mayor.

3.2.2 Existe la posibilidad de cambiar el título en uso a otro de categoría inferior sin opción de canje, es decir, perdiendo el valor del remanente del título en uso.

3.2.3 El canje por cambio de título puede realizarse en el punto de Atención al Cliente de la estación de metro de Colón y en todos los puntos de las redes de venta físicas y virtuales.

CAPÍTULO III

Derechos y obligaciones de los clientes con títulos propiedad de ATMV

Artículo 9. Derechos de los clientes

Los clientes tienen derecho a:

1) Ser informados de las características y condiciones de los títulos propiedad de ATMV y tener la posibilidad de cargarlos en las oficinas de atención al cliente de ATMV y en los puntos de venta del resto de redes externas.

2) Recibir un trato correcto por el personal de atención al cliente de ATMV y de las redes de venta externas y ser atendidos en sus peticiones de ayuda y de información.

3) Formular cualquier reclamación personalmente en los Centros de Atención al Cliente de ATMV mediante el Libro de Reclamaciones o por otros cauces que se habiliten al efecto. Proponer, por los mismos cauces, las sugerencias que planteen mejoras en el servicio y agradecimientos por el servicio o el trato recibido.

4) Utilizar los servicios de transporte en el caso de que sean portadores de un título válido.

Artículo 10. Obligaciones de los usuarios

Los usuarios tienen los mismos derechos y obligaciones que los usuarios de los títulos propios del operador en el modo de transporte que corresponda. En todo caso, los usuarios deberán:

1) Ir provistos del título de transporte vigente debidamente validado antes de comenzar el viaje y conservarlo hasta que abandone las instalaciones del operador. En el caso del título «SUMA Sencillo QR» y hasta la instalación de validadoras capaces de leer QR a bordo de los autobuses de Metrobus, los usuarios estarán obligados a activar el título en la aplicación móvil E-Mobil-ity antes de subir al autobús y deberán mostrar el código QR generado a la persona conductora para que verifique su validez.

2. Efectuar el pagament del títol de transport o qualsevol altra operació en moneda de curs legal, targeta bancària o per un altre mitjà que l'ATMV autoritze. L'ATMV exposarà les condicions del pagament en el punt de venda.

3. Cerciorar-se, en el moment de la seua adquisició, que el títol adquirit és l'adequat i que el canvi rebut és el correcte. En cas d'error en l'adquisició del títol o en el canvi rebut en una màquina d'autovenda, el client podrà traslladar-se al centre d'atenció al client per a reclamar consultar al personal, si escau, la seua devolució o compensació equivalent. Si l'error de títol es produeix en un punt de venda assistit per un expenedor, el client pot sol·licitar l'anul·lació del títol erroni en els 15 minuts posteriors a la compra, sempre que no l'haja utilitzat. Enfront d'un error de canvi, se sol·licitarà l'esmena a l'operari de punt de venda que haja comès aquest error. En el cas del títol «Senzill QR», l'usuari haurà de comprovar durant la compra que l'origen i destinació seleccionada són correctes. No procedirà la devolució de l'import en cas d'equivocació perquè el procés de compra inclou diferents pantalles en les quals l'usuari pot verificar i comprovar el títol que està adquirint.

4. Presentar el seu títol de transport, i també els documents que identifiquen al titular d'un suport personalitzat, a requeriment del personal dels operadors. Es considerarà que una persona està desproveïda de títol de transport quan:

a) No exhibisca un títol de transport degudament validat, aquest no complisca les seues condicions de validesa o existisca la certesa que no ha sigut carregat o recarregat en un punt de venda autoritzat per l'ATMV (fraud).

b) El suport o el títol de transport tinga un contingut il·legible totalment o parcialment, presente esmenes, ratllades o haja caducat.

c) Utilitze un suport personalitzat que pertanga a un altre titular o contravenga les seues condicions d'ús.

La utilització del servei de transport sense títol vàlid comportarà la iniciació del procediment sancionador que siga aplicable, sense perjudici d'acudir als tribunals quan corresponga i possible aplicació d'indemnitzacions per part de l'operador d'acord amb les seues normes d'ús.

Amb caràcter concurrent, l'operador remetrà a l'ATMV, amb la periodicitat i en el format que s'establisca, una relació de les targetes personalitzades utilitzades fraudulentament, a l'efecte que si l'ATMV acredita reincidència superior a tres vegades, es reserve el dret de denegar l'emissió de noves targetes personalitzades a aquest titular.

5. Atendre les indicacions que realitze el personal dels operadors per a una correcta prestació del servei, les contingudes en els cartells d'estacions i vehicles i les impartides a través de la megafonia i els teleindicadors.

6. Comportar-se de manera responsable i correcta amb el personal dels operadors i de l'ATMV i amb la resta de clients.

7. Respectar aquestes restriccions i prohibicions pròpies dels operadors.

Article 11. Obligacions de l'ATMV en l'atenció i informació al client

Les obligacions que adquireix l'ATMV són les següents:

1. Disposar de punts d'adquisició i recàrrega en el Centre d'Atenció al Client de l'ATMV situat en l'estació de metro de Colón.

2. Facilitar als clients la presentació i tramitació de suggeriments i reclamacions.

3. Exposar als clients tota la informació relativa a les característiques i condicions d'utilització dels títols propietat de l'ATMV.

4. Posar a la disposició del client tota la informació relativa a l'organisme, tarifes, etc., en la pàgina web, <<https://atmv.gva.es/va/inici>>.

Article 12. Obligacions dels operadors en relació amb els usuaris de títols propietat de l'ATMV

El personal dels operadors tindrà l'obligació de conèixer les condicions d'utilització dels títols propietat de l'ATMV.

Article 13. Entrada en vigor

Aquesta resolució produirà efectes des de la seua signatura i serà objecte de publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, sense perjudici que quede condicionada a l'entrada en vigor de la

2) Efectuar el pago del título de transporte o cualquier otra operación en moneda de curso legal, tarjeta bancaria o por otro medio que ATMV autorice. ATMV expondrá las condiciones del pago en el punto de venta.

3) Cerciorarse, en el momento de su adquisición, de que el título adquirido es el adecuado y que el cambio recibido es el correcto. En caso de error en la adquisición del título o en el cambio recibido en una máquina de autoventa, el cliente podrá trasladarse al Centro de Atención al Cliente para reclamar consultar al personal si procede su devolución o compensación equivalente. Si el error de título se produce en un punto de venta asistido por un expendedor el cliente puede solicitar la anulación del título erróneo en los 15 minutos posteriores a la compra siempre que no lo haya utilizado. Ante un error de cambio se solicitará la subsanación al operario de punto de venta que haya cometido dicho error. En el caso del título «Sencillo QR» el usuario deberá comprobar durante la compra que el origen y destino seleccionado son correctos. No procederá la devolución del importe en caso de equivocación puesto que el proceso de compra incluye diferentes pantallas en las que el usuario puede verificar y comprobar el título que está adquiriendo.

4) Presentar su título de transporte, así como los documentos que identifiquen al titular de un soporte personalizado, a requerimiento del personal de los operadores. Se considerará que una persona está desprovista de título de transporte cuando:

a) No exhiba un título de transporte debidamente validado, este no cumpla sus condiciones de validez o exista la certeza de que no ha sido cargado o recargado en un punto de venta autorizado por la ATMV (fraude).

b) El soporte o el título de transporte tenga un contenido ilegible total o parcialmente, presente enmiendas, tachaduras o haya caducado.

c) Utilice un soporte personalizado que pertenezca a otro titular o contravenga sus condiciones de uso.

La utilización del servicio de transporte sin título válido comportará la iniciación del procedimiento sancionador que sea de aplicación, sin perjuicio de acudir a los tribunales cuando corresponda y posible aplicación de indemnizaciones por parte del operador de acuerdo con sus normas de uso.

Con carácter concurrente el operador remitirá a ATMV con la periodicidad y en el formato que se establezca una relación de las tarjetas personalizadas utilizadas fraudulentamente a los efectos de que si ATMV acreditara reincidencia superior a tres veces se reserve el derecho de denegar la emisión de nuevas tarjetas personalizadas a dicho titular.

5) Atender las indicaciones que realice el personal de los operadores para una correcta prestación del servicio, las contenidas en los carteles de estaciones y vehículos y las impartidas a través de la megafonía y los teleindicadores.

6) Comportarse de manera responsable y correcta con el personal de los operadores y de la ATMV y con el resto de clientes.

7) Respetar estas restricciones y prohibiciones propias de los operadores.

Artículo 11. Obligaciones de ATMV en la atención e información al cliente

Las obligaciones que adquiere ATMV son las siguientes:

1) Disponer de puntos de adquisición y recarga en el centro de Atención al Cliente de ATMV, situado en la estación de metro de Colón.

2) Facilitar a los clientes la presentación y tramitación de sugerencias y reclamaciones.

3) Exponer a los clientes toda la información relativa a las características y condiciones de utilización de los títulos propiedad de ATMV.

4) Poner a disposición del cliente toda la información relativa al organismo, tarifas, etc., en la página web: atmv.gva.es

Artículo 12. Obligaciones de los operadores en relación con los usuarios de títulos propiedad de ATMV

El personal de los operadores tendrá la obligación de conocer las condiciones de utilización de los títulos propiedad de ATMV.

Artículo 13. Entrada en vigor

La presente resolución producirá efectos desde su firma y será objeto de publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV), sin perjuicio de lo cual queda condicionada a la entrada en



resolució de la presidenta del Consell d'Administració de l'ATMV per la qual s'aproven les tarifes i títols de transport de coordinació o d'integració i d'altres títols propietat de la Autoritat de Transport Metropolità de València que derogue la Resolució de 25 de gener de 2022 (DOGV núm. 9266, de 28.01.2022), del Consell d'Administració de la Autoritat de Transport Metropolità, de València, per la qual s'aproven les tarifes i títols de transport de coordinació o d'integració i d'altres títols propietat de la Autoritat de Transport Metropolità de València.

Article 14. Pèrdua d'efectes

Queda sense efecte la Resolució de 25 de gener de 2022 (DOGV núm. 9266, de 28.01.2022), del Consell d'Administració de la Autoritat de Transport Metropolità de València, per la qual s'aproven les normes d'obtenció i utilització dels títols de coordinació o d'integració propietat de la Autoritat de Transport Metropolità de València.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa, de conformitat amb el que es disposa en l'article 114.c de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les persones interessades podran interposar els recursos següents:

a) Potestativament, recurs de reposició davant el Consell d'Administració de l'ATMV en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la publicació d'aquesta resolució, de conformitat amb el que s'estableix en els articles 112, 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu de les administracions públiques, i l'article 22.3 del Decret 81/2017, de 23 de juny, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de l'Autoritat de Transport Metropolità de València.

b) Directament, recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana en el termini de dos mesos comptats a partir de l'endemà de la notificació d'aquesta resolució, de conformitat amb el que es disposa en els articles 8, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

València, 2 de març de 2023.— La presidenta del Consell d'Administració de l'Autoritat de Transport Metropolità de València: Rebeca Torró Soler.

vigor de la resolució de la presidenta del Consejo de Administración de ATMV por la que se aprueban las tarifas y títulos de transporte de coordinación o de integración y de otros títulos propiedad de la Autoritat de Transport Metropolità de València que derogue la Resolució de 25 de enero de 2022, del Consejo de Administración de la Autoritat de Transport Metropolità, de València, por la que se aprueban las tarifas y títulos de transporte de coordinación o de integración y de otros títulos propiedad de la Autoritat de Transport Metropolità de València (DOGV 28.01.2022)..

Artículo 14. Pérdida de efectos

Queda sin efecto la Resolució de 25 de enero de 2022, del Consejo de Administración de la Autoritat de Transport Metropolità de València, por la que se aprueban las normas de obtención y utilización de los títulos de coordinación o de integración propiedad de la Autoritat de Transport Metropolità de València (DOGV 28.01.2022).

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 114.c de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo de las administraciones públicas, las personas interesadas podrán interponer los recursos siguientes:

a) Potestativamente, recurso de reposición ante el Consejo de Administración de la ATMV, en el plazo de un mes a contar del día siguiente de la publicación de esta resolución, de conformidad con lo establecido en los artículos 112, 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo de las administraciones públicas, y el artículo 22.3 del Decreto 81/2017, de 23 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Autoridad de Transporte Metropolitano de València.

b) Directamente recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana en el plazo de dos meses contados a partir del día siguiente al de la notificación de esta resolución, de conformidad con lo que disponen los artículos 8, 14 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

València, 2 de marzo de 2023.— La presidenta del Consejo de Administración de la Autoritat de Transport Metropolità de València: Rebeca Torró Soler.