

## Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat

*RESOLUCIÓ de 25 de gener de 2022, 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 de coordinació o d'integració propietat de l'Autoritat de Transport Metropolità de València. [2022/601]*

### Preàmbul

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana aprovat per la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol (modificada per la LO 1/2006, de 10 d'abril) atribueix a la Generalitat, en l'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 l'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 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 d'Administració de l'ATMV es regulen els títols propietat de l'ATMV, així com 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, el seu àmbit d'aplicació i la forma de procedir si n'hi ha modificacions.

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, així com 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, amb l'acord previ del Consell d'Administració de l'ATMV en la sessió de 24 de gener de 2022, resolc:

### CAPÍTOL I Aspectes generals

#### Article 1. Objecte

La present resolució té per objecte fixar les condicions generals d'obtenció i utilització dels títols de transport de coordinació o integració 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

La present resolució és aplicable als títols de coordinació o integració propietat de l'ATMV.

### CAPÍTOL II Suports i títols de transport

#### Article 3. Definicions

1. Suport: és el mitjà físic que conté el títol de transport. El més habitual és la *Tarjeta Móvilis/SUMA*, consistent en una Tarjeta Sense Contacte (TSC), amb un xip incorporat, en la qual es carrega el títol

## Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad

*RESOLUCIÓN 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. [2022/601]*

### 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, su ámbito de aplicación y la forma de proceder en caso de existir modificaciones.

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 24 de enero de 2022, 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 coordinación o integración 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 de coordinación o integración 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 Móvilis/SUMA*, consistente en una Tarjeta Sin Contacto (TSC), con un chip incorporado, en la que se carga el



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

2. Títol de transport coordinat: 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 Sencill QR» i fins que els autobusos de Metrobús no disposen de validadora apta per a llegir QR a bord, la validesa del títol la determinarà la persona conductora.

4. Validació: és l'acte pel qual el client aproxima 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 «Sencill QR» i fins que els autobusos de Metrobús no disposen de validadora apta per a llegir 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. Hi ha tres zones: A, B i C, que es detallen en l'annex II.

6. Línia: és un conjunt de parades agrupades correlativament segons un criteri de recorregut d'anada i/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 el saldo.

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 canvi, 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 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: xarxes de comercialització dels títols emesos per l'ATMV. Actualment, els ciutadans de l'àrea metropolitana de València disposen de diverses xarxes de vendes: la mateixa ATMV a través del seu punt de venda propi, FGV, Renfe Rodalia i l'empresa adjudicatària en 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 coordinado: 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. Existen tres zonas: A, B y C, que se detallan en el anexo II.

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: redes de comercialización de los títulos emitidos por la ATMV. Actualmente los ciudadanos del área metropolitana de Valencia disponen de diversas redes de ventas: la propia ATMV a través de su punto de venta propio, FGV, Renfe Cercanías y la empresa adjudicataria 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 adjudicataria 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/es/>) 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 inclou 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, pertanyent 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) Metrobús, autobusos metropolitans de València, marca única el servei de la qual es presta entre València i tota la seua àrea metropolitana.

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 coordinats mitjançant la signatura d'un conveni en matèria de política tarifària amb l'ATMV.

#### Article 4. Mapa d'utilització de títols coordinats ATMV

1. A l'efecte del sistema tarifari i de la utilització dels títols de coordinació o integració propietat de l'ATMV, l'àrea metropolitana de València es divideix en tres zones denominades A, B i C, juntament amb una zona d'encavalcament, distribuïdes segons consta en l'annex II a aquesta resolució.

2. El pla zonal inclòs en l'annex II està referit a trajectes a realitzar exclusivament amb títols de transport de coordinació o d'integració i d'altres títols propietat de l'ATMV.

#### 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 els quals es graven els títols de transport coordinats o d'integració 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, amb la sol·licitud prèvia en imprés 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 via en línia en [atmv.gva.es](https://atmv.gva.es). Inclouen la fotografia i les dades personals del

– 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 toda su Área Metropolitana.

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 coordinados mediante la firma de un Convenio en materia de política tarifaria con ATMV.

#### Artículo 4. Mapa de utilización de títulos coordinados ATMV

1. A efectos del sistema tarifario y de la utilización de los títulos de coordinación o integración propiedad de ATMV, el área metropolitana de València se divide en tres zonas denominadas A, B y C, junto con una zona de solape, distribuidas según consta en el anexo II a esta resolución.

2. El plano zonal incluido en el anexo II está referido a trayectos a realizar exclusivamente con títulos de transporte de coordinación o de integración y de otros títulos propiedad de la ATMV.

#### 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 discurra 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 coordinados o de integración 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 el 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](https://atmv.gva.es). Incluyen la fotografía y los datos personales del



titular, per la qual cosa han d'exhibir-se acompanyades del DNI, NIE o passaport en vigor quan ho sol·licite el personal d'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.

Poden haver-hi TSC emeses sota normativa *Mòbilis/SUMA* per altres entitats en les quals carregar títols de transport, de conformitat amb les condicions que en cada cas siguen aplicables.

En el suport *Mòbilis/SUMA* no podran conviure títols propietat de l'ATMV i d'altres operadors.

1.2. Característiques de les TSC. Hi ha 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 haver-hi alguna edició de dissenys particulars on es mantinguen els elements comuns encara que canvien d'ubicació.

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

Quan el títol que conté la TSC estiga 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 conté no estiga esgotat, es pot recarregar el mateix títol o bé carregar un títol diferent, a través d'un canvi, d'acord amb les condicions fixades en l'article 8.3 de la present resolució.

1.4. Caducitat i garantia de la TSC. Les TSC de l'ATMV de plàstic (PVC) caduquen al cap de 5 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'1 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 de la present resolució.

Les TSC de cartó caducaran al cap de 3 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 la 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, i pagar 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 aquests les operacions habituals de càrrega i recàrrega, validació, inspecció, etc. Tenen 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 podran carregar-s'hi tots els títols que habitualment s'emeten en aquest tipus de targetes (*SUMA 10*, etc). També poden vincular-se a una TSC personalitzada de coordinació, i en aquest cas es poden carregar els mateixos títols que en aquesta targeta; les persones portadores d'aquest rellotge hauran de dur al damunt la TSC personalitzada.

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 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.

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 bloqueará 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 tarjeta 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 coordinación, en cuyo caso se pueden cargar los mismos títulos que en dicha tarjeta; las personas portadoras de este reloj deberán llevar consigo la TSC personalizada.



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 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](mailto: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) Saldo: 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) Destinataris: el títol pot anar adreçat a qualsevol persona o un col·lectiu o grup poblacional específic.

c) Temporalitat: 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 dels suports descrits en l'article anterior o en diversos.

e) Zones: els títols poden servir per a viatjar en una o en diferents combinacions zonals (A, B o C), en funció de les seues característiques.

f) Operadors: els títols de coordinació o d'integració de l'ATMV poden usar-se en els diferents operadors de l'àrea metropolitana de València: FGV, EMT, Renfe Rodalia o Metrobús.

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

#### 2. Títols propietat de l'ATMV

Els títols de coordinació o integració propietat de l'ATMV i altres títols de transport, així com les seues característiques estan recollides en l'annex I.

#### Article 8. Restauració, restitució, anul·lació i canvi de títols de coordinació

##### 1. Restauració i restitució

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

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. Pot ser degut a les mateixes circumstàncies i segons el mateix règim que el previst per a la restauració quan no siga possible aquesta última.

1.3. Totes dues operacions es realitzaran en el centre d'atenció al client de l'ATMV situat a l'estació 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'haja validat en el moment de la seua primera utilització.

Si ja no és possible l'anul·lació en el punt de venda però és 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'anul·lar els motius i amb el consentiment de la persona responsable de l'ATMV.

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 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](mailto: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) Saldo: 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) Destinatarios: el título puede ir dirigido a cualquier persona o un colectivo o grupo poblacional específico.

c) Temporalidad: 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) Zonas: los títulos pueden servir para viajar en una o en diferentes combinaciones zonales (A, B o C), en función de sus características.

f) Operadores: los títulos de coordinació o de integración de ATMV pueden emplearse en los diferentes operadores del Área Metropolitana de València: FGV, EMT, Renfe Cercanías o Metrobus.

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

#### 2. Títulos propiedad de ATMV

Los títulos de coordinació o integración propiedad de ATMV y otros títulos de transporte, así como sus características vienen recogidas en el anexo I.

#### Artículo 8. Restauración, restitución, anulación y canje de títulos de coordinació

##### 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 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 multiviaje, 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 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](mailto:info@passgotechnology.com).

### 3. Canvi

#### 3.1. Per canvi de tarifes

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 canvi 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 el punt de venda aplica un canvi automàtic que actualitza el control de tarifa del títol.

b) Període «de canvi 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.

Tots dos 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 Hi ha la possibilitat de canviar el títol en ús a un altre de categoria inferior sense opció de canvi, és a dir, perdent el valor del romanent del títol en ús.

3.2.3 El canvi 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 de coordinació o integració 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 el mode 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 abandone les instal·lacions.

La compra del títol «Sencillo QR» no se podrà 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](mailto:info@passgotechnology.com).

### 3. Canje

#### 3.1. Por cambio de tarifas

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 períodos 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 de coordinación o integración 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.

lacions de l'operador. En el cas del títol «SUMA Senzill QR» i fins a la instal·lació de validadors capaces de llegir el QR a bord dels autobusos de Metrobús, 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 verifiqui la seua validesa.

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 o 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. Davant un error de canvi se sol·licitarà l'esmena a l'operari de punt de venda que haja comés 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, així com els documents que identifiquen el 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 hi haja la certesa que no ha sigut carregat o recarregat en un punt de venda autoritzat per l'ATMV (frau).

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 contravinga 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 reservarà 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 a 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: [atmv.gva.es](http://atmv.gva.es)

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 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) Respectar 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 pàgina web: [atmv.gva.es](http://atmv.gva.es)





*Article 12. Obligacions dels operadors pel que fa als usuaris de títols propietat de l'ATMV*

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

*Article 13. Entrada en vigor*

La present resolució produirà efectes a partir del dia en què entre en vigor la resolució 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 l'Autoritat de Transport Metropolità de València que derogue la Resolució de 20 de març de 2020 i les seues modificacions.

*Article 14. Pèrdua d'efectes*

Queda sense efecte la Resolució de 24 de març de 2020, 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 de coordinació o d'integració propietat de l'Autoritat de Transport Metropolità de València.

Contra la present resolució, que posa fi a la via administrativa, podrà interposar-se recurs potestatiu de reposició davant el Consell d'Administració de l'ATMV en el termini d'un mes, comptador des de l'endemà de la seua publicació, d'acord amb el que estableixen els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Transcorregut aquest termini, únicament podrà interposar-se recurs contenciós administratiu, regulat en la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, sense perjudici, en el seu cas, de la procedència del recurs extraordinari de revisió d'acord amb el que estableixen els articles 125 i 126 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

València, 25 de gener de 2022.– El president del Consell d'Administració de l'Autoritat de Transport Metropolità de València: Arcadi España García.

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

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

*Artículo 13. Entrada en vigor*

La presente resolución producirá efectos a partir del día en el que entre en vigor la Resolución 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 Resolución de 20 de marzo de 2020 y sus modificaciones.

*Artículo 14. Pérdida de efectos*

Queda sin efecto la Resolución de 24 de marzo de 2020, 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.

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso potestativo de reposición ante el Consejo de Administración de la ATMV en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su publicación, de acuerdo con lo que establecen los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Transcurrido dicho plazo, únicamente podrá interponerse recurso contencioso-administrativo, regulado en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativo, sin perjuicio, en su caso, de la procedencia del recurso extraordinario de revisión de acuerdo con lo que establecen los artículos 125 y 126 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

València, 25 de enero de 2022.– El presidente del Consejo de Administración de la Autoritat de Transport Metropolità de València: Arcadi España García.



Títol	Àmbit material	Àmbit personal	Àmbit temporal	Suport	Àmbit zonal	Àmbit modal	Altres característiques
SUMA 10	Deu viatges dins de la seua zona de validesa. Cada viatge inclou un transbord entre operadors diferents o de l'EMT o de Metrobús, sempre que la combinació zonal ho permeta. El SUMA 10 de zona B o BC no inclou EMT. Cada viatge únicament es podrà realitzar en un sentit.	Qualsevol persona	Caducuen quan canvia el seu preu, excepte disposició en contra.	TSC personalitzada o TSC no personalitzada ATMV o altres targetes Mòbils coordinades no personalitzades	A, B, AB, BC i ABC	EMT, FGV, Metrobús, Renfe Rodalia i transport urbà dels municipis incorporats per conveni.	Es poden recarregar fins a 30 viatges. Quan diverses persones pretenguen fer ús simultani d'un mateix títol multiviatge, han de viatjar juntes fins que abandonen les instal·lacions de l'operador. Aquesta possibilitat està limitada a grups de fins a 15 persones viatjant juntes. El temps de transbord és de 90 minuts, si és d'una zona, i de 110 minuts, si és de dues i tres zones després de cada validació.
SUMA mensual	Il·limitat unipersonal i intransferible	Qualsevol persona	30 dies, a partir del dia de la primera validació.	TSC personalitzada ATMV	A, B o ABC	EMT, FGV, Metrobús i Renfe Rodalia i transport urbà dels municipis incorporats per conveni.	
SUMA T-1, T-2 i T-3	Il·limitat, unipersonal i transferible.	Qualsevol persona	24 hores, 48 hores o 72 hores des de la primera validació.	TSC no personalitzada i personalitzada ATMV o altres targetes Mòbils coordinades no personalitzades	AB	EMT, FGV, Metrobús i Renfe Rodalia	El viatge iniciat amb anterioritat a la seua caducitat (que es grava en la primera validació), podrà acabar-se amb posterioritat a aqueixa hora. Els títols poden recarregar-se o ampliar-se, si aquest està en vigor, i tractar-se com un canvi.
SUMA T-1+, T-2+ i T-3+	Il·limitat, unipersonal i transferible.	Qualsevol persona	24 hores, 48 hores o 72 hores des de la primera validació.	TSC no personalitzada i personalitzada ATMV o altres targetes Mòbils coordinades no personalitzades	ABC	EMT, FGV, Metrobús i Renfe Rodalia	El viatge iniciat amb anterioritat a la seua caducitat (que es grava en la primera validació), podrà acabar-se amb posterioritat a aqueixa hora. Els títols poden recarregar-se o ampliar-se, si aquest està en vigor, i tractar-se com un canvi.
SUMA Violeta	Il·limitat unipersonal i intransferible	Els beneficiaris hauran de complir els requisits establits per la conselleria competent en matèria d'igualtat.	Annual coincident amb l'any natural d'1 de gener a 31 de desembre, renovable mentre es mantinguen les condicions que van motivar el seu atorgament	TSC personalitzada ATMV	ABC	EMT, FGV, Metrobús i Renfe Rodalia i transport urbà dels municipis incorporats per conveni.	El títol s'haurà d'adquirir per al trajecte concret que haja de realitzar l'usuari, s'haurà d'activar abans de pujar a l'autobús i mostrar-lo al conductor perquè el verifique. En el moment en que els autobusos disposen de validadores capaces de llegir codis QR la seua utilització serà obligatòria. No admet canvi.
SUMA Senzill QR	Un viatge, unipersonal	Qualsevol persona	El títol senzill QR caduca al cap de 60 dies de la compra. La validesa del títol és de 90 o 110 minuts des de la seua activació en funció si el recorregut és d'una o dues i tres zones, respectivament.	Aplicació mòbil E-Mobility pertanyent a la xarxa de recàrregues externa de l'ATMV.	A, B, AB, BC o ABC	Metrobús	

Altres títols de transport propietat de l'ATMV són els següents:

Títol	Àmbit material	Àmbit personal	Àmbit temporal	Suport	Àmbit zonal	Àmbit modal	Altres característiques
SUMA esdeveniments	Il·limitats	Assistents a l'esdeveniment	Duració de l'esdeveniment acordada	TSC no personalitzada o altres targetes Mòbils no personalitzades	Zones A i B. Viatge d'anada i/o tornada a l'aeroport opcional.	EMT, FGV, Metrobús i Renfe Rodalia	L'organitzador podrà sol·licitar l'adaptació del suport a la imatge de l'esdeveniment.
SUMA Temporalitat	Il·limitat unipersonal i transferible	Qualsevol persona	La duració es podrà establir en hores, dies o períodes determinats.	TSC no personalitzada i personalitzada ATMV o altres targetes Mòbils coordinades no personalitzades	Qualsevol combinació	EMT, FGV, Metrobús i Renfe Rodalia	Aquest títol únicament es podrà autoritzar pel Consell d'Administració de l'ATMV per a donar resposta als supòsits exposats en el punt 3. Títol SUMA temporalitat de l'apartat tercer de la present resolució. El viatge iniciat amb anterioritat a la seua caducitat (que es grava en la primera validació), podrà acabar-se amb posterioritat a aqueixa hora. Els suports carregats amb aquests títols poden recarregar-se o ampliar-se, si aquest està en vigor, i tractar-se com un canvi.

\* \* \* \* \*

## ANEXO I

## Títulos de transporte de coordinación o de integración propiedad de ATMV

Título	Ámbito material	Ámbito personal	Ámbito temporal	SopORTE	Ámbito zonal	Ámbito modal	Otras características
SUMA 10	Diez viajes dentro de su zona de validez. Cada viaje incluye un transbordo entre operadores diferentes o de la EMT o de Metrobus, siempre que la combinación zonal lo permita. El SUMA 10 de zona B o BC no incluye a EMT. Cada viaje únicamente se podrá realizar en un sentido.	Cualquier persona	Caducan cuando cambia su precio, salvo disposición en contrario.	TSC personalizada o TSC no personalizada ATMV u otras tarjetas Móbilis coordinadas no personalizadas	A, B, AB, BC y ABC	EMT, FGV, Metrobus, Renfe Cercanías y transporte urbano de los municipios incorporados por Convenio.	Se pueden recargar hasta 30 viajes. Cuando varias personas pretendan hacer uso simultáneo de un mismo título multivaje deben viajar juntas hasta que abandonen las instalaciones del operador. Esta posibilidad está limitada a grupos de hasta 15 personas viajando juntas. El tiempo de transbordo es de 90 minutos si es de una zona y 110 minutos si es de dos y tres zonas después de cada validación.
SUMA mensual	Ilimitado unipersonal e intransferible	Cualquier persona	30 días, a partir del día de la primera validación.	TSC personalizada ATMV	A, B o ABC	EMT, FGV, Metrobus y Renfe Cercanías y transporte urbano de los municipios incorporados por Convenio.	
SUMA T-1, T-2 y T-3	Ilimitado, unipersonal y transferible.	Cualquier persona	24 horas, 48 horas o 72 horas desde la primera validación.	TSC no personalizada y personalizada ATMV u otras tarjetas Móbilis coordinadas no personalizadas	AB	EMT, FGV, Metrobus y Renfe Cercanías	El viaje iniciado con anterioridad a su caducidad (que se graba en la primera validación), podrá terminarse con posterioridad a esa hora. Los títulos pueden recargarse o ampliarse, si el mismo está en vigor, tratándose como un canje.
SUMA T-1+, T-2+ y T-3+	Ilimitado, unipersonal y transferible.	Cualquier persona	24 horas, 48 horas o 72 horas desde la primera validación.	TSC no personalizada y personalizada ATMV u otras tarjetas Móbilis coordinadas no personalizadas	ABC	EMT, FGV, Metrobus y Renfe Cercanías	El viaje iniciado con anterioridad a su caducidad (que se graba en la primera validación), podrá terminarse con posterioridad a esa hora. Los títulos pueden recargarse o ampliarse, si el mismo está en vigor, tratándose como un canje.
SUMA Violeta	Ilimitado unipersonal e intransferible	Los beneficiarios deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Conselleria competente en materia de Igualdad.	Anual coincidente con el año natural de 1 de enero a 31 de diciembre, renovable mientras se mantengan las condiciones que motivaron su otorgamiento	TSC personalizada ATMV	ABC	EMT, FGV, Metrobus y Renfe Cercanías	
SUMA Sencillo QR	Un viaje, unipersonal.	Cualquier persona	El título sencillo QR caduca a los 60 días de la compra. La validez del título es de 90 o 110 minutos desde su activación en función si el recorrido es de una o dos y tres zonas, respectivamente.	Aplicación móvil E-Mobil-ity perteneciente a la red de recargas externa de ATMV.	A, B, AB, BC o ABC	EMT, FGV, Metrobus y Renfe Cercanías y transporte urbano de los municipios incorporados por Convenio.	El título se deberá adquirir para el trayecto concreto que vaya a realizar el usuario, se deberá activar antes de subir al autobús y mostrarlo al conductor para que lo verifique. En el momento en que los autobuses dispongan de validadoras capaces de leer códigos QR su utilización será obligatoria. No admite canje.



2. Otros títulos de transporte propiedad de ATMV son los siguientes:

<i>Título</i>	<i>Ámbito material</i>	<i>Ámbito personal</i>	<i>Ámbito temporal</i>	<i>Soporte</i>	<i>Ámbito zonal</i>	<i>Ámbito modal</i>	<i>Otras características</i>
SUMA eventos	Ilimitados	Asistentes al evento	Duración del evento acordada	TSC no personalizada u otras tarjetas Móviles no personalizadas	Zonas A y B. Viaje de ida y/o vuelta al aeropuerto opcional.	EMT, FGV, Metrobus y Renfe Cercanías	El organizador podrá solicitar la adaptación del soporte a la imagen del evento.
SUMA Temporalitat	Ilimitado, unipersonal y transferible	Cualquier persona	La duración se podrá establecer en horas, días o períodos determinados.	TSC no personalizada y personalizada ATMV u otras tarjetas Móviles coordinadas no personalizadas	Cualquier combinación	EMT, FGV, Metrobus y Renfe Cercanías	Este título únicamente se podrá autorizar por el Consejo de Administración de la ATMV para dar respuesta a los supuestos expuestos en el punto «3. Título SUMA temporalitat» del apartado Tercero de la presente resolución. El viaje iniciado con anterioridad a su caducidad (que se graba en la primera validación), podrá terminarse con posterioridad a esa hora. Los soportes cargados con estos títulos pueden recargarse o ampliarse, si el mismo está en vigor, tratándose como un canje.



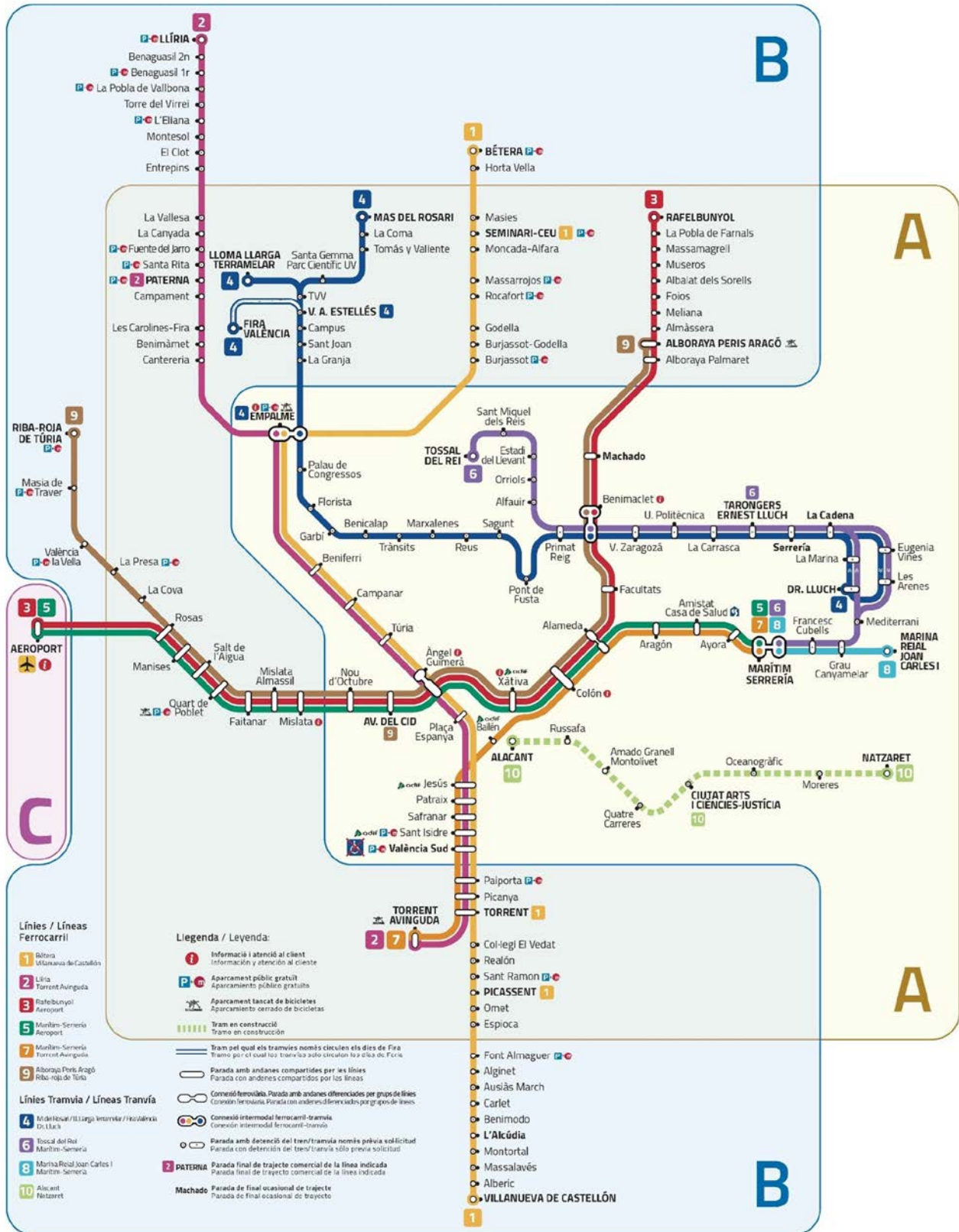


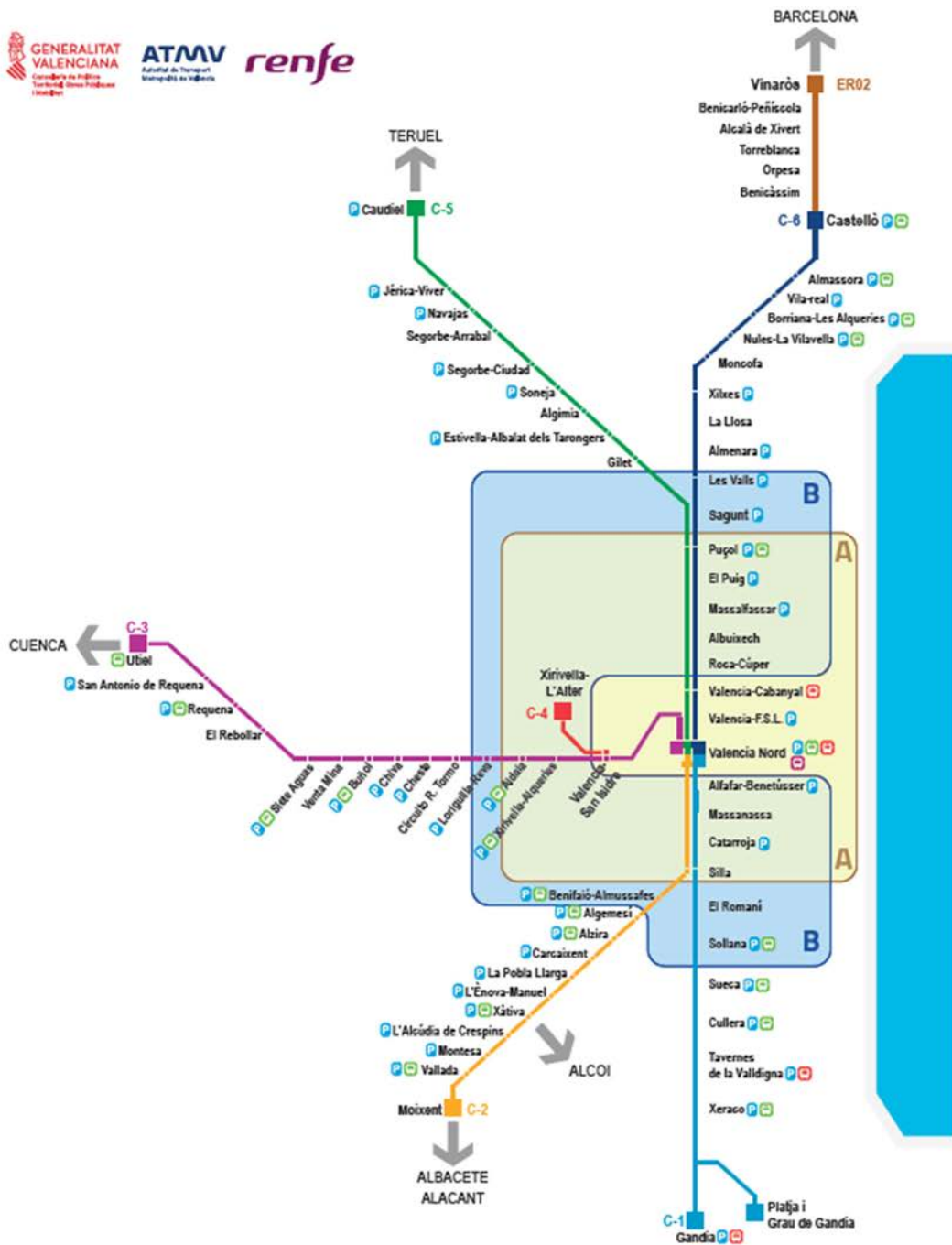
ANNEX II / ANEXO II

Plànol zonal aplicable per a trajectes realitzats amb títols de transport de coordinació o d'integració i d'altres títols propietat de l'ATMV  
Plano zonal aplicable para trayectos realizados con títulos de transporte de coordinación o de integración y de otros títulos propiedad de la ATMV



**PLÀNOL ZONAL TARIFARI**





- |   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <span style="color: blue;">■</span> C-1     | València Nord - Gandia                   | Parking en la estació<br>Aparcament en l'estació | Autobús de connexió amb l'estació<br>València Joaquín Sorolla<br>Autobús de connexió amb l'estació<br>València Joaquín Sorolla |
| <span style="color: orange;">■</span> C-2   | València Nord - Xàtiva - Moixent         | Connexió amb Bus urbà<br>Connexió bus urba       | Connexió amb metro<br>Connexió amb metro   |
| <span style="color: purple;">■</span> C-3   | València Nord - Buñol - Utiel            |  |  |
| <span style="color: red;">■</span> C-4      | València Sant Isidro - Xirivella L'Alter |  |  |
| <span style="color: green;">■</span> C-5    | València Nord - Caudiel                  |  |  |
| <span style="color: darkblue;">■</span> C-6 | València Nord - Castelló                 |  |  |
| <span style="color: brown;">■</span> ER02   | Castelló - Vinaròs                       |  |  |

\*Les línies de transport de Cercanías són vàlides hasta Castelló, zona 6, de Castelló a València en la línia Diferencial  
 †El servei de transport de Rodalies són vàlides até Chi a Castelló, zona 6, de Castelló a València en la línia Diferencial