

M. Assumpció Vilà i Planas

## **RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A TRANSPORT PÚBLIC (T-16, T-JOVE I ALTRES TÍTOLS PERSONALITZATS)**

### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

Queixes de la ciutadania disconformes amb les condicions d'ús dels títols del sistema tarifari integrat i les respostes rebudes de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), en relació amb la T-16 i la T-Jove. En síntesi:

- En relació amb la **T-Jove i extensiva als títols del sistema tarifari integrat personalitzats, que requereixen identificació per al seu ús**, per la impossibilitat d'emetre duplicats en cas de pèrdua o sostracció acreditada, fet que implica adquirir-ne un de nou.
- Sobre la **T-16 pel criteri de finalització de l'ús de la T-16** (31 de desembre de l'any en què es compleixen 16 anys) i no per la data de naixement, com regia anteriorment. Això produeix greuges entre els nascuts a començaments i finals d'any. També planteja l'ampliació de l'edat de durada com a incentiu d'ús del transport públic entre la gent jove.

### **Actuacions fetes**

Admeses a tràmit les queixes, atès que ambdues versen sobre les condicions d'ús dels títols de transport integrat, i tenien aspectes coincidents, des de la Sindicatura es va considerar procedir al seu tractament de manera conjunta, per motius d'economia processal i per facilitar l'estudi i valoració del tractament de la informació. En aquest sentit, es va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se a l'ATM per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb les queixes presentades.

En data 25 de febrer de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El 16 d'abril de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada en què per part de l'ATM s'exposa:

**1. Motiu pel qual es possibilita l'emissió de duplicats de la T-16 i no per altres títols com la T-Jove.** Actualment les targetes T-16 van identificades amb nom i cognoms i número d'identificador del titular. Aquestes dades consten registrades en una base de dades i possibilita l'emissió de duplicats, a diferència de les targetes T Jove i altres, identificades amb el número d'identificació (DNI, NIE o passaport), per tractar-se de títols personals, a efectes d'identificació en cas de controls per inspectors, **però no registrat.**

**2. L'estat i la previsió d'implantació de la T-mobilitat.** L'ATM el 19/2/2021 va fer públic, que la data de posada en servei del projecte dependrà de la finalització dels treballs de desenvolupament tecnològic, de la verificació del funcionament del sistema i l'adequació als objectius del projecte. L'òrgan competent per determinar la data de posada en servei de la T-mobilitat és el Consell d'Administració de l'ATM, i quan s'adopti la decisió, serà anunciada.

**3. Els títols de transport del sistema tarifari integrat que podran ser substituïts per la T-mobilitat i, si és el cas, s'informi de les condicions d'ús, caducitat, edats i limitacions, que regiran els abonaments, en especial per a la T-16 i la T-Jove.** En una primera fase, la T-mobilitat estarà disponible dins l'àmbit dels 36 municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i pels títols T-usual, T-jove i les modalitats de FNombrosa/FMonoparental. A continuació i gradualment, s'aniran incorporant la resta de títols de l'actual gamma de transport integrat, títols propis d'operador i socials, per facilitar als usuaris i usuàries l'adaptació al canvi de model i sistema tecnològic sense contacte. Les regles de funcionament tarifari dels títols integrats en termes de caducitat, edat o vigència seran les mateixes en el sistema sense contacte T-mobilitat que en el sistema magnètic actual.

**4. Com es preveu amb la T-mobilitat donar resposta efectiva a la problemàtica llargament exposada sobre l'emissió de duplicats dels títols de transport.** La seva implantació incorpora importants millores per l'usuari. Es destaca la possibilitat de sol·licitar un duplicat en cas de robatori, pèrdua o dany del suport, amb la possibilitat de restablir els títols amb les mateixes característiques de caducitat, saldo i zonificació que l'original, i sense repercutir a l'usuari el cost del títol. A més, l'usuari tindrà al seu abast eines de bloqueig de títol o suport en cas de pèrdua o robatori, evitant així l'ús fraudulent d'aquest, i eines de desbloqueig, si és que recupera l'original. Aquestes funcions estaran disponibles en canals presencials i digitals, per a assegurar l'accés a tota classe d'usuari i es podran aplicar a qualsevol títol, atès que no hi haurà una limitació en aquest sentit.

**5 i 6. Si atenent l'actual situació de crisi econòmica i que és objectiu de totes les administracions fomentar l'ús del transport públic, es preveu l'ampliació de l'edat d'ús de la T-16 i si s'ha considerat el supòsit d'alumnes que finalitzin els estudis d'ensenyament obligatori (ESO) amb edats superiors als 16 anys.** El Consell d'Administració de l'ATM va aprovar la creació del títol amb la voluntat política d'afavorir l'ús del transport públic en els seus desplaçaments escolars, per cobrir tota l'etapa d'escolarització obligatòria, per aquest motiu la vigència de la targeta T-16 és fins a l'any natural que el menor compleix 16 anys i no es preveu ampliar.

## CONSIDERACIONS

### 1. Sobre la normativa d'aplicació

L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) és un consorci interadministratiu, participat per l'Ajuntament de Barcelona, que, entre altres funcions, elabora i aprova un marc de tarifes comú i les condicions generals d'utilització dels títols de transport en tots els sistemes, amb potestats per a la seva suspensió, retenció i inhabilitació per a reedicions futures.

El Consell d'Administració de l'ATM, en la reunió del 21 de desembre de 2020, va acordar les tarifes i condicions d'ús dels títols de transport del sistema tarifari integrat de l'àrea de Barcelona, que inclou la seva caducitat –amb tractament específic per la T-Verda i la T-16, amb reglament d'ús propi–, i el bescanvi dels títols integrats a l'ATM que han de regir a partir del dia 1 de gener de 2021, i que es van fer públiques per mitjà d'un anunci del Consorci de l'ATM al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOCG) de data 29 de desembre de 2020. En concret s'indica:

- ✓ Sobre els **bescanvis: la pèrdua o sostracció d'una targeta** (incloent-hi les personalitzades: T-usual, T-jove, T-usual FM/FN, T-jove FM/FN o T-70/90 FM/FN) **no és objecte de bescanvi ni compensació, ni tampoc donarà dret a obtenir-ne una altra;** l'anotació del DNI, el NIE, el passaport del titular i/o del número de carnet de família nombrosa i/o família monoparental no consta a la banda magnètica i és necessari únicament per a acreditar la titularitat de la targeta, en el cas de ser requerit per un inspector de transport.
- ✓ Sobre la **data de caducitat de la T-16**, el seu Reglament d'utilització disposa que és un títol per als nens i nenes de 4 anys fins el 31 de desembre de l'any que fan 16 anys, que resideixen en qualsevol dels municipis que conformen l'àmbit del sistema tarifari integrat.

En conseqüència, en relació amb els fets que substancien la queixa, cal dir que, revisada la normativa establerta per l'ATM, l'actuació de l'Administració i el contingut de les respostes facilitades als reclamants es correspon amb allò que disposa la normativa d'aplicació establerta per l'organisme competent.

M. Assumpció Vilà i Planas

## **2. En relació amb les condicions d'ús dels títols de transport del sistema tarifari integrat i la implantació de la T-Mobilitat**

Els temes que de nou es plantegen han estat objecte d'anteriors resolucions i pronunciaments per part d'aquesta síndica. Atenent els criteris que ha de tenir en compte una bona Administració i els principis generals que ha de regir l'acció de les administracions públiques, en concret els recollits a l'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic –eficàcia, servei efectiu als ciutadans, agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió–, entre d'altres, s'ha de considerar que **la regulació i l'operativa d'aquests títols de transport hauria de ser objecte de revisió.**

De fet, **sobta que amb els anys transcorreguts en què s'ha reclamat una resposta a la problemàtica que produeix la impossibilitat de bescanvis**, extensiu a la majoria de títols personals del sistema tarifari integrat (antigues T-Mes, T-Trimestre i actuals T-Usual i les respectives versions bonificades), a banda de la T-Jove, que centra una part important de les queixes i consultes, no s'hagi pogut cercar una alternativa als usuaris davant l'endarreriment crònic de 6 anys (es va anunciar l'any 2015) que ha sofert la implantació de la T-Mobilitat, com, per exemple, un registre d'usuaris similar al que s'aplica per a la T-16, que permetés un control i facilités algun tràmit al seu favor.

### **2.1. La T-16**

Sobre aquest títol de transport, cal tenir en compte que, tot i que es preveu la reemissió, en cas de **pèrdua o robatori**, subjecta al pagament de les despeses de gestió, fins a la recepció del nou títol –com a mínim a partir d'un mes des de l'inici de la gestió–, l'infant no disposa de cap altre document provisional i la família ha d'assumir el cost de l'ús del transport públic d'un infant que en té reconeguda la gratuïtat. En canvi, sí que es possibiliten títols provisionals per substituir les targetes que presenten defectes de funcionament, a l'espera de l'emissió d'un nou títol.

Abans de l'any 2015, quan es va anunciar la implantació de la T-Mobilitat, aquesta Sindicatura ja havia rebut queixes sobre la gestió, cost de renovació i substitució de la que en aquell moment era la T-12, vigent fins als 14 anys del titular. Ara bé, a partir d'aquell any, s'incrementen les reclamacions, també en relació amb l'ampliació de l'edat de cobertura als menors d'edat i la seva gestió. La síndica va dirigir diferents recomanacions, a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), com a ens gestor, i a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) com a institució titular dels títols, en què instava:

- ✓ *De manera provisional, fins que els canvis en el sistema tarifari permetin millores en la gestió i l'abaratiment dels costos, es promogui agilitzar i reduir els terminis de gestió i lliurament de la reedició de la T-12, sobretot quan derivi d'una sostracció o de circumstàncies alienes a la voluntat del seu titular.*
- ✓ *Agilitzar la verificació del compliment de les condicions d'ús als efectes que es pugui oferir un títol provisional almenys en aquells casos en que resulti acreditat que la pèrdua del títol no ha estat intencionada, tot i poder establir la limitació d'aquesta possibilitat.*
- ✓ *Ampliar els beneficis de la T-12 a tots els joves de la ciutat de Barcelona menors d'edat.*
- ✓ *En el marc de la revisió dels títols de control i de la introducció de la nova T-Mobilitat, revisar i flexibilitzar les condicions dels títols de transport dirigits als joves, a nivell de preus i condicions d'ús, com l'ús mensual i no trimestral en tant es treballi per a la gratuïtat del transport fins la majoria d'edat.*

Les respostes a les diferents recomanacions emeses per aquesta síndica, dels organismes esmentats, referien que l'assumpció de costos per la ciutadania estaven regulats al Reglament de gestió de la T-12, motivats per la generació del títol en suport magnètic, la dificultat per reduir els terminis i despeses derivades de gestió. Els canvis previstos en el sistema tarifari hauria de permetre la seva reducció, i es feia referència específica a **les millores que la introducció de la T-Mobilitat hauria de comportar** i que l'ús era fins als 14 anys inclosos.

El mes de març de 2017, sobre els canvis efectuats en el redactat del reglament regulador de la que passava a ser T-16, i amb motiu d'un expedient de queixa sobre les condicions d'ús

d'aquest títol de transport, la síndica posava de manifest que les modificacions efectuades no havien previst disposar de títols provisionals en els casos de pèrdua, furt i sobretot de robatori, ni l'optimització dels processos de costos i gestió, tot i les reiterades demandes efectuades.

Així mateix, el nou redactat del Reglament del títol de transport –aprovat per acord del Consell d'Administració de l'ATM, de data 14 de desembre de 2016–, ampliava la seva cobertura dels 14 a 16 anys, però **es modificava el criteri que regia la data de caducitat, que, en lloc de ser la data de naixement, passava a ser el 31 de desembre de l'any de compliment dels 16 anys**. Aquesta condició generava greuges als nascuts a final d'any, i podia arribar a significar diferències de mesos o fins quasi d'un any en l'ús del títol de transport de manera gratuïta, amb relació amb els infants nascuts a començament d'any.

Per aquest motiu, al març del 2017 la síndica va recomanar a la representació municipal a l'ATM promoure:

- ✓ *La revisió dels costos establerts d'emissió i de reedició de la T-16, en consideració al cost real d'emissió del títol i sobretot en casos de reedició d'aquest.*
- ✓ *La revisió del Reglament de la T-16 a l'efecte que es pugui oferir un títol provisional mentre no es lliura el títol que es reedita, en especial quan la pèrdua derivi d'una sostracció o circumstància de força major.*
- ✓ *La modificació de l'actual Reglament de la T-16 a fi que la limitació de la finalització de l'ús de la T-16, no generi greuges amb motiu de la data de naixement i que doni cobertura de manera igualitària a tots els beneficiaris fins al dia del compliment dels 17 anys.*

Al febrer del 2018, des de l'ATM, en resposta a les recomanacions efectuades, es va informar que la finalitat de la T-16 és donar cobertura fins a finalitzar el període d'ensenyament secundari obligatori (ESO), ja que hi ha alumnes que caben amb 15 anys i d'altres amb 16, motiu pel qual es va canviar la denominació i es va garantir aquesta cobertura d'escolarització obligatòria finalitzant la seva validesa el 31 de desembre de l'any en què fan els 16 anys. El criteri de la data de compliment dels 17 anys no era l'objectiu inicial de la targeta, ja que s'hauria finalitzat l'ESO. No es va concretar fins al dia del compliment dels 16 anys per no discriminar negativament els alumnes de 4t nascuts el primer semestre.

Ara bé, **aquest criteri, a parer de la Sindicatura, com ja s'ha dit, es considera que no afavoreix un tracte igualitari**, i no té en compte altres circumstàncies, com la repetició de curos que implica diferents edats en la finalització de l'etapa escolar obligatòria.

En aquell moment també es va indicar que amb la implantació de la T-Mobilitat, que es preveia per a l'1 de gener de 2019, la T-16 seguiria amb les mateixes condicions d'ús, perquè ja s'havia revisat i no es preveia redefinir-la. El Consell d'Administració de l'ATM, en la sessió de data 28 de desembre de 2017, ja havia aprovat les tarifes i la gamma de títols integrats per al 2018.

Aquell mateix any 2018, la Sindicatura va continuar rebent queixes relatives al títols de transport i sobre la T-16 pels endarreriments en l'emissió de títols, duplicats (en cas de títols malmesos) i els seus costos. En aquest sentit, la síndica va:

- ✓ *Instar a les administracions competents a actuar de manera proactiva per resoldre els problemes de gestió que impossibilitaven gaudir del transport públic de manera gratuïta als seus beneficiaris, en aquest cas infants, un col·lectiu vulnerable.*

El 26 de novembre de 2020 aquesta síndica va emetre una darrera resolució, relativa a la T-16, en la qual es posa de manifest:

- ✓ *La manca de previsió de la implementació de la T-Mobilitat no pot afectar les condicions d'ús dels títols de transport per part de la ciutadania, i en especial dels infants, i generar perjudicis econòmics a les seves famílies, circumstàncies que s'haurien d'haver resolt amb la T-Mobilitat.*
- ✓ *La necessitat de cercar alternatives provisionals, com a mínim en aquells casos en què, constatat el compliment de les condicions i fet efectiu el pagament, puguin disposar, en espera del nou títol definitiu, de títols provisionals, com en el cas de targetes malmeses.*
- ✓ *Que s'abordés el pla de reducció de costos de la T-16, fins que la nova tecnologia de xip sense contacte (T-Mobilitat) sigui plenament efectiva i defineixi un nou sistema de gestió dels bitllets, que no es va efectuar en previsió del canvi al nou model.*

## M. Assumpció Vilà i Planas

La recent resposta de l'ATM, a la qual ja s'ha fet referència, indica que no es preveuen modificacions en relació amb les condicions establertes d'ús de la T-16, tot i que es desprèn que els diferents títols socials, entre els quals cal entendre que es troba la T-16, s'hi aniran incorporant.

### 2.2. La T- Jove i altres títols personals del sistema tarifari integrat

La problemàtica de la impossibilitat d'emetre bescanvis i/o compensacions en cas de pèrdua, i sobretot sostracció degudament acreditada per mitjà de denúncia policial, en el cas de la T-Jove, així com en altres títols de transport (antiga T-Mes i T-Trimestre, actual T- Usual), ha estat objecte d'atenció, valoracions i recomanacions per part d'aquesta síndica cap als organismes competents.

De fet, a partir del moment en què es comença a evidenciar que allò que havia de resoldre la implantació d'una T-Mobilitat que no arriba a implementar-se, s'ha insistit cada cop més en la **necessitat de cercar alternatives a fi que l'endarreriment de la gestió de l'Administració no repercuteixi negativament en la ciutadania**, i més quan es tracta d'usuaris habituals del transport públic, pel tipus de títol de transport afectat. S'ha de tenir en compte que aquest mitjà de transport ha de configurar, i es preveu cada cop més, l'eix central de la mobilitat a la ciutat, per la qual cosa es considera fonamental la resolució de problemàtiques que no faciliten ni incentiven el seu ús.

En aquest senti, des de la Sindicatura, al desembre del 2018, quan s'anunciava un nou endarreriment de l'inici de la T-Mobilitat a l'any 2021, es reiteren recomanacions sobre:

- ✓ *La revisió de les condicions d'ús dels títols de transport, en especial en els personalitzats, als efectes que s'estableixin mesures que permetin establir bescanvis o compensacions en cas de pèrdua i sobretot en cas de robatori acreditat per mitjà de denúncia policial del seu titular, a l'espera de la implantació de la T-Mobilitat.*
- ✓ *Gestionar la recuperació i devolució al seu titular d'aquells títols que puguin ser interceptats amb motiu d'accions de revisió i control.*
- ✓ *La millora i clarificació de la informació sobre les condicions d'ús dels títols de transport, en especial la impossibilitat de bescanvi o compensació en cas de pèrdua o sostracció dels títols de transport.*

Al maig del 2019, en resposta a aquelles recomanacions, tot i que s'indicava que s'havien efectuat accions comunicatives als usuaris per a la prevenció en la pèrdua de les targetes de transport, s'informava que aquestes es reforçarien a fi de conscienciar els usuaris sobre la importància i la cura dels seus títols. Ara bé, **en relació amb els bescanvis es reiteraven en la seva impossibilitat fins a l'entrada del nou sistema**, el primer semestre de l'any 2020, per impossibilitat d'altres opcions amb la tecnologia actual. Tampoc es considerava efectiva la via de la possible recuperació i retorn als seus titulars d'aquells títols que poguessin ser detectats per mitjà d'intervencions de control.

De fet, amb motiu d'una nova resolució al febrer del 2020, aquest síndica es dirigia de nou a l'ATM, per mitjà del representant municipal en el Consorci en què exposava i demanava que:

- ✓ *Els reiterats endarreriments en la implementació de la nova T-Mobilitat han generat perjudicis a molts passatgers i no s'han ofert alternatives ni solucions.*
- ✓ *Se cerquin solucions a les problemàtiques que per als passatgers genera l'ús dels actuals títols de transport integrat, en especial en el cas de pèrdua o robatori d'aquests i en especial quan es tracta de títols d'ús individual i personalitzats, resposta que no pot seguir condicionada a l'espera de la implementació de la nova T-Mobilitat.*

El mes de setembre del 2020, des de l'ATM, en resposta a les recomanacions efectuades, es tornava a posar de manifest que no es poden oferir alternatives provisionals fins que no entri en funcionament la T-Mobilitat, on ja està previst que en cas de pèrdua o robatori es podrà bloquejar (a través del web, de l'APP, trucant al número d'atenció a l'usuari o presencialment en una oficina d'atenció dels operadors i del nou Centre d'Atenció i Informació) per assegurar

que ningú més la fa servir, i es podrà demanar un duplicat i conservar el títol o títols que es tinguessin carregats.

El desenvolupament del calendari d'implantació del projecte de la T-Mobilitat s'ha vist afectat per l'estat d'alarma decretat pel Govern espanyol a causa de la Covid-19, i, per tant, també el desplegament de millores del sistema integrat de transport públic. Això no obstant, l'avenç actual és important i una part d'aquest és ja visible amb la instal·lació de l'equipament T-Mobilitat a la xarxa de transport, com ara els terminals de validació i consulta a bord dels autobusos.

De fet, en el mateix sentit es produeix la recent resposta rebuda.

### 3. Consideracions finals

Aquesta resolució no posa sobre la taula temes nous, sinó que resumeix i reitera una llarga evolució de demandes, recomanacions i respostes per part de la ciutadania i dels organismes competents, en relació amb problemàtiques llargament exposades en relació amb les condicions d'ús dels títols de transport i aquelles problemàtiques llargament exposades i sense opcions i/o alternatives de resposta.

De fet, prenent com a referència l'any 2015, moment en què s'anunciava la T-Mobilitat, tot i que s'havia començat a idear l'any 2013, aquesta Sindicatura amb anterioritat ja havia estat receptora de queixes sobre l'ús dels títols de transport. En aquest sentit es constata que les diferents problemàtiques relatives als títols de transport han significat, només des de l'any 2015, la recepció, atenció, assessorament o estudi per a l'emissió de resolucions de prop de 70 expedients, que sobretot es refereixen a la T-12 i actual T-16 i a la T-Jove.

La informació rebuda de l'ATM no concreta cap data d'implantació ni l'inici de proves de la T-Mobilitat, tot i que torna a referir que la seva posada en funcionament preveu resoldre els problemes de bescanvis exposats. Consultada la pàgina web de l'ATM tampoc consta cap anunci oficial.

Per aquest motiu, per part d'aquesta **síndica cal tornar a reiterar la preocupació pels perjudicis que aquest endarreriment crònic ha produït i segueix causant a la ciutadania**, alhora que s'ha de demanar que es vetlli perquè la implementació progressiva del nou sistema no produeixi greuges entre els usuaris.

Alhora, aquesta síndica, a banda de reiterar les recomanacions ja efectuades diverses vegades, **vol demanar que la informació sobre els nous títols sigui clara i entenedora i que es tinguin en compte aquells col·lectius que puguin tenir més dificultats d'adaptació als canvis i susceptibles de presentar problemàtiques en relació amb l'anomenada esclatxa digital.**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, la resposta rebuda des de l'organisme competent, l'ATM, s'ajusta a les condicions d'ús establertes, si bé cal treballar per solucionar les problemàtiques esmentades que ocasionen greuges a la ciutadania.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Advertir**, a l'ATM, per mitjà del representant municipal, que se cerquin solucions a les problemàtiques que generen als passatgers les actuals condicions d'ús dels títols de transport integrat, en especial en el cas de pèrdua o robatori d'aquests, sobretot quan es tracta de títols d'ús individual i personalitzats, resposta que no pot seguir condicionada a l'espera de la implantació de la nova T-Mobilitat.
- **Advertir**, a l'ATM, per mitjà del representant municipal, que el criteri vinculat a l'edat de finalització de l'educació obligatòria, que regeix per a la T-16, genera greuges entre els seus destinataris, situació que, requereix una correcció a fi que tinguin cobertura per igual totes els infants fins al compliment dels 17 anys.

#### M. Assumpció Vilà i Planas

- **Recomanar**, a l'ATM, per mitjà del representant municipal, que es revisin i equiparin les condicions de bescanvis, costos d'emissió, etc., dels diferents títols de transport que hauran de passar a disposar del nou sistema de suport *contactless* amb la T-Mobilitat, a fi que no es generin greuges entre els diferents usuaris.
- **Instar** les administracions competents (Ajuntament, Àrea Metropolitana de Barcelona i per mitjà del representant municipal a l'ATM) que duguin a terme una correcta planificació i comunicació del canvi de sistema, per tal d'evitar greuges.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, maig de 2021.