

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 9 de juny de 2021, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la informació rebuda i les dificultats trobades en la renovació de la targeta T-16.

Exposa que, des del mes de febrer del 2021, havia intentat que li enviessin la T-16 del seu fill al seu domicili, que és on viu quan és a Barcelona. La T-16 de què disposava havia caducat al gener de 2021.

Explica que va trucar al 010 per sol·licitar-ne la renovació i que se la va informar que la targeta s'havia enviat a finals de desembre de 2020 al domicili del pare (el que consta a la base de dades com a responsable del fill des de la primera sol·licitud de la targeta). Resulta, però, que en aquella adreça ja no hi viu el pare des de fa uns cinc anys. Al 010 l'informen que, per a rebre la T-16 a un altre domicili, el pare ha de trucar a l'Ajuntament per sol·licitar la modificació domicili o de la persona responsable del seu fill.

La ciutadana va trucar en nombroses ocasions al 010 i va enviar diversos correus electrònics explicant la situació i adjuntant la documentació (DNI del fill i d'ella, llibre de família, certificat de convivència actualitzat -on consta que el fill viu amb ella-, així com la part del conveni de divorci on consta que tenen la custòdia compartida dels fills).

En data 9 de juny de 2021, se li donen telefònicament unes noves instruccions per a canviar el nom de la persona responsable i sol·licitar la targeta (enviament postal del conveni de divorci compulsat i de l'imprès de sol·licitud de la T-16). Amb el mateix motiu, va adreçar escrits a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Considera que el procés ha estat lent i feixuc, i creu que no hauria de ser tant complicat fer aquests canvis. Afegeix que una possible solució seria fer constar a la base de dades els noms dels dos progenitors en els casos de custòdia compartida, o bé poder aportar documentació per demostrar la responsabilitat legal dels fills. La ciutadana considera abusiu haver d'enviar el conveni de divorci compulsat, atès que és un document molt personal.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura 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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030, concretament amb l'objectiu 11.2, el 2030, més ecomobilitat, fonamentada en un sistema de transport públic de màxima qualitat, sostenible i inclusiu.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC), així com al/a la representant municipal de l'Ajuntament de Barcelona a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 16 de juny de 2021, es va sol·licitar a la DIAC la corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa. En data 7 de juliol de 2021, es va sol·licitar al/a la representant municipal de l'Ajuntament de Barcelona a l'AMB.

Resposta dels òrgans afectats

En data 20 de setembre de 2021, es rep informe de la Regidoria de Mobilitat, que incorpora escrit de l'AMB. En data 30 de novembre de 2021, es rep informe de la DIAC. En aquests documents s'informa del següent:

1. En relació a les respostes als escrits de la ciutadana:

L'AMB va donar resposta a l'expedient 1 en data 20 d'abril de 2021. En aquesta resposta, se li demanen disculpes pel retard i se li comunica que la targeta T-16 va ser enviada per correu postal en data 14 de gener a l'adreça que consta a la base de dades. També s'informa que, si s'ha realitzat un canvi d'adreça, la persona que consta com a responsable de la base de dades pot comunicar el nou domicili familiar a través d'un nou formulari web.

Els expedients 2 i 3 van ser fusionats i contestats en una única resposta en data 18 de maig de 2021. Novament, es demanen disculpes pel retard en la resposta. S'exposa que el sistema actual no permet expedir títols genèrics ni disposar de diferents targetes al mateix temps. El Reglament estableix que els beneficis d'ús d'aquest títol únicament corresponen a la persona titular.

2. Pel que fa al protocol o indicacions del procediment a seguir en situacions com la descrita:

L'ATM (Autoritat del Transport Metropolità) estableix a la normativa del títol de transport que només pot constar un únic responsable, que és qui signa el reglament d'utilització al sol·licitar la targeta. Per tant, no poden coexistir dos responsables d'un mateix menor associat a una única targeta.

La Targeta T-16 és un títol de transport personal i intransferible i no es permet la coexistència de dues T-16 idèntiques o de la mateixa zona.

Malgrat l'anterior, l'article 13 del reglament permet tenir dues targetes T-16 per pares en situació de custòdia compartida que acreditin viure en zones tarifàries diferents. En aquesta situació, la normativa contempla que el pare i la mare siguin responsables de

David Bondia Garcia

la targeta T-16 corresponent a la zona tarifaria on resideixi cadascun dels responsables.

En cas de custòdia compartida, si les dues persones progenitores resideixen a la mateixa zona tarifaria, l'actual responsable pot manifestar la voluntat de cessió de la responsabilitat de la T-16 a l'altre progenitor mitjançant un escrit signat per ambdós que ha d'incloure llurs dades personals i les del menor. L'escrit ha d'anar acompanyat de la còpia dels documents acreditatius de les persones progenitores del titular de la T-16. La petició s'ha d'enviar per correu postal a l'ATM. Un cop registrada i acceptada, les dades del nou responsable s'actualitzen i pot sol·licitar una nova emissió de la targeta.

En cas de custòdia absoluta, la persona progenitora que vulgui constar com a nou responsable ha d'acreditar la tutela del menor, aportant una còpia de la sentència que indiqui a quin dels dos responsables el jutge ha adjudicat la custòdia del menor. Aquesta còpia s'ha d'enviar per correu postal a l'ATM perquè l'administració competent realitzi el registre oficial d'entrada d'aquest.

Si la nova persona responsable demostra que disposa de la custòdia total (no compartida) del menor, s'actualitzen les dades al sistema en favor del nou responsable i se li permet sol·licitar un nou duplicat de la targeta original.

La informació que l'AMB ha facilitat al 010 per a situacions com la descrita és que la trucada rebuda (primer nivell) ha de ser transferida al departament de gestió de la T-16 (segon nivell) i és atesa pels agents telefònics d'AMB informació.

En el supòsit que el 010 no pugui transferir la trucada al segon nivell, l'agent pot registrar la consulta a través d'una fitxa IRIS que, posteriorment, és gestionada pel segon nivell. Aquest hi donaria resposta a través del canal triat per la persona interessada.

Finalment, s'afegeix que l'AMB ha contactat amb ATM per exposar el cas de la ciutadana i s'ha acordat la següent acció:

Contactar amb el pare del menor per informar-lo que la mare vol constar com a nova responsable de la targeta del menor i demanar-li en quin municipi resideix.

En el supòsit que el pare no residís en un dels 18 municipis de la corona 1, es podrien acollir a l'article 13 del reglament (doble emissió) i la mare podria ser la responsable del menor en l'àmbit de l'AMB i tramitar el duplicat de la targeta.

Segons la DIAC, d'acord amb el que estableix el conveni entre l'AMB i l'Ajuntament de Barcelona en matèria d'informació i atenció ciutadana, el 010 és el telèfon de referència d'informació sobre la T-16. Les indicacions que tenen les persones operadores del 010 referents a canvis de domicili de la T-16 consisteixen en transferir la trucada a la plataforma telefònica d'AMB Informació i, fora de l'horari d'aquesta plataforma o si tenen dificultats per transferir la trucada, prendre nota de la demanda a través d'una fitxa IRIS.

En aquest cas concret, consultats els enregistraments de les trucades, des del van actuar tal com estableix el protocol per a les consultes sobre canvi de domicili de la T-16. Totes les trucades (7 d'abril, 14 d'abril, 18 de maig i 9 de juny) van ser transferides a AMB Informació, excepte la del 28 d'abril, en què l'agent, després d'explicar correctament el contingut de la resposta de l'AMB (explicant la diferència entre responsable de la tramitació i responsable del menor, segons el text del correu de resposta que li llegeix la ciutadana), va recollir les observacions de la comunicant en una fitxa IRIS que, per la temàtica assignada "Disconforme política targeta T-16", va ser adreçada a l'AMB.

CONSIDERACIONS

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix al seu article 1 el dret a la ciutat, que defineix com aquell espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica.

El dret a la ciutat, amb el seu funcionament actual i les dimensions metropolitanes de Barcelona, és difícilment exercible sense un adequat accés a la xarxa de transport públic.

En aquest sentit, la mateixa Carta, a l'article XX.1, es refereix al dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport i que, a aquest efecte, s'han d'afavorir transports públics accessibles a tothom.

La targeta T-16 és un títol de transport que permet als infants d'entre 4 i 16 anys fer un nombre il·limitat de viatges de forma gratuïta, utilitzant la xarxa de transport públic del sistema tarifari integrat, dins dels límits de la zona tarifària on resideix. Aquesta mesura contribueix a garantir els drets als quals s'ha fet referència més amunt.

No obstant, la promotora de la queixa argumentava que aquests drets es podien veure alterats per una situació particular (que no única) que no encaixava amb les condicions existents en aquest títol de transport.

Examinats el contingut de la queixa, així com els informes municipals, s'observen diferents aspectes.

L'AMB ha aplicat la normativa corresponent al títol de transport afectat. Així mateix, ha traslladat de forma correcta a la DIAC aquesta normativa per tal que el 010 facilités la corresponent informació a la ciutadania en cas de consulta.

No obstant això, s'observa que les **respostes que va donar l'AMB a les queixes presentades per la ciutadana es van emetre de forma tardana**. Així es desprèn de les pròpies respostes, en les quals es demana disculpes pel retard.

Aquesta actuació no es correspon als principis d'una bona administració, que ha de respondre de forma àgil i donant servei a la ciutadania. El fet esdevé particularment greu, en tant que, com s'explicitava abans, ha afectat a la possibilitat de fer ús del

David Bondia Garcia

transport públic a una persona menor d'edat, incidint directament en l'economia d'una família que té dret a aquest títol de transport.

Cal afegir que la normativa del títol de transport, no sols ha de tenir en compte la racionalitat en el procés de tramitació, sinó que ha de contemplar les diferents casuístiques familiars, especialment tractant-se d'un títol de transport per a persones menors d'edat. Aquest aspecte resulta encara més sensible en els casos de custòdies compartides en les quals les persones progenitores no tenen un diàleg fàcil o, fins i tot, desavinences.

Així, el fet que la regulació del títol de transport no contempli aquestes situacions i que, a més, tampoc es pugui flexibilitzar quan les circumstàncies ho requereixen, ha donat com a resultat mesos de gestions i la impossibilitat d'ús de la T-16. A aquests inconvenients, s'hi afegeix que hagi estat necessari enviar un document de caràcter personal (el conveni de divorci) per tal d'acreditar la custòdia compartida.

L'article 13.3 de la Carta de Ciutadania, Carta de drets i deures de Barcelona estableix que l'Ajuntament de Barcelona ha de posar a l'abast de les famílies els instruments i recursos necessaris perquè desenvolupin el paper d'unitat bàsica de la societat i nucli socialitzador i protector de les persones menors, amb especial atenció a situacions familiars específiques. D'acord amb aquest precepte, és necessari, per tant, que **l'AMB es replantegi la forma com s'aborden situacions com les descrites (introduint un canvi de normatiu, si s'escau) a efectes de garantir els drets dels infants i les seves famílies.**

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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'AMB ha de millorar en eficàcia.

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat** que vetlli per tal que l'AMB respongui a les queixes de la ciutadania de forma àgil.
- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat** que promogui que l'AMB reconsideri la forma com es dona accés a la targeta T-16 en casos de custòdies compartides (introduint un canvi normatiu, si s'escau), a efectes de garantir els drets dels infants i les seves famílies al transport públic.
- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat** que es revisi la situació de la T-16 del menor d'edat en aquest moment, a efectes que es garanteixin el seus drets.

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, 26 d'abril de 2022

**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45, 3a planta
08015 Barcelona
Tel. 93 413 29 00
sindicadegreuges@bcn.cat
www.sindicabarcelona.cat