

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA ALS TÍTOLS DE TRANSPORT PÚBLIC

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 12 de febrer de 2020, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat en relació a la normativa que regula el títol de transport T-16. Aquest Reglament no contempla l'emissió de títols provisionals, en cas de pèrdua o sostracció, ni tant sols un cop realitzada la tramitació i pagament de les despeses de gestió, de manera que cal restar a l'espera de l'emissió d'un nou títol per tornar a fer ús del transport públic de manera gratuïta.

La promotora de la queixa exposa el següent:

El seu fill va perdre la seva T-16. Per aquest motiu va fer els tràmits corresponents per a la renovació del títol de transport i **va pagar les despeses de gestió el 8 de gener de 2020**, per tal d'obtenir d'una nova T-16.

El dia 15 de febrer de 2020, sense haver rebut encara la nova T-16, el seu fill feia ús del TRAM quan va ser objecte d'un control de títols. Se li va imposar una percepció mínima per viatjar sense bitllet. La persona interessada va presentar diverses reclamacions a TRAM que no van ser estimades, atès que l'empresa operadora va informar que havia de regir-se per la normativa d'aplicació sobre l'ús del transport públic. En conseqüència, i atès que en el moment de la intervenció no es va mostrar **cap títol de transport als inspectors**, es va imposar la penalització econòmica que no podien anul·lar.

També es va dirigir a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), ens gestor per delegació de la T-16.

En total, entre la renovació de la T-16 i l'import de la percepció mínima, de 50 € d'import reduït, ha hagut d'assumir 85 €, malgrat que el fill té reconegut l'ús del transport públic de manera gratuïta.

La promotora de la queixa ha dirigit diferents escrits a TRAM (empresa operadora on es va produir la intervenció i l'exigència de la percepció mínima) i a l'AMB (entitat encarregada de la gestió de la T-16).

En essència, la ciutadana manifesta la seva disconformitat amb la normativa que regula l'ús de la T-16.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Un cop examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Autoritat del Transport Metropolità** (en endavant ATM) per tal de disposar d'informació en relació amb la queixa presentada.

En data 5 de març de 2020, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per estudiar la queixa.

Resposta de l'òrgan afectat

En data 31 de març de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa que:

1.- Sobre la previsió de modificació del Reglament de la T-16, en relació a la possibilitat de disposar de títols de transport provisionals, en cas de pèrdua o sostracció de la targeta.

L'ATM indica que el motiu de no expedir targetes provisionals durant els temps de tramitació i gestió del duplicat en cas de pèrdua o sostracció es deu al fet que s'ha de comprovar que el o la menor compleix els requisits, així com que no se li ha retirat el títol per un mal ús, tal com estableix el Reglament d'Utilització de la targeta T-16, que diu literalment el següent:

La utilització fraudulenta de la targeta comporta l'anul·lació immediata i la seva retirada per part de qualsevol persona empleada de les diferents empreses de transport públic integrades, sense perjudici de les responsabilitats legals que se'n puguin derivar i de la inhabilitació per a futures reedicions.

Actualment no es preveu modificar el Reglament d'utilització de la targeta T-16 en aquest sentit.

2.- Sobre la implementació d'algun document o mecanisme que permeti acreditar haver realitzat el tràmit de renovació de la T-16, a fi que els menors titulars puguin fer ús gratuïtament del transport públic del sistema tarifari integrat.

L'ATM explica que la implementació de la **T-mobilitat incorpora importants millores per a la persona usuària. Entre d'altres, destaca la possibilitat de sol·licitar un duplicat en cas de sostracció, 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 cap repercussió en el cost del títol. A més, la persona usuària tindrà al seu abast eines de bloqueig del títol o de suport en un supòsit de pèrdua o robatori, per evitar l'ús fraudulent, i eines de desbloqueig si es recupera el títol original. Totes aquestes funcionalitats, estaran disponibles tant en canals presencials com en canals digitals, per assegurar l'accés a tota classe d'usuari i es podran aplicar a qualsevol títol sense limitació.

3.- Sobre la previsió d'implementació de la T- Mobilitat i incidència sobre la T-16.

L'ATM va fer públic, mitjançant el comunicat de premsa de data 19 de febrer de 2021 i la publicació a la web de l'ATM, que la data de posada en servei del projecte dependrà de la finalització dels treballs de desenvolupament tecnològic i de la verificació satisfactòria del funcionament del sistema, així com de la seva 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 aquest adopti aquesta decisió, s'anunciarà oportunament. Es facilita l'enllaç de la web de referència: https://www.atm.cat/gestor/uploads/19022021_Comunicat_ATMpdf

CONSIDERACIONS

En relació a la resposta rebuda, convé assenyalar que aquesta Sindicatura lamenta el retard en l'enviament de l'informe que la Regidoria de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona ens va fer arribar. S'addueixen problemes tècnics en la interlocució entre la Regidoria i l'ATM, però el fet és que **la Sindicatura ha trigat més de dos anys ha rebre la resposta**. Al respecte s'observa que l'ATM, en el seu informe, indica que van rebre la petició d'informació el 2 de juny de 2021 i l'informe de resposta va ser emès el 16 de setembre de 2021. No s'entén com aquest informe no va arribar a les nostres mans fins el 31 de març de 2022.

Aquests terminis superen amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals, a banda d'interferir en la funció supervisora de la Sindicatura atès el període de temps transcorregut. Així mateix, també **s'incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en la sessió del 19 de gener de 2005).

En aquest cas, la demora en la resposta ha implicat que s'han modificat les condicions d'ús del títol de transport per la integració de la T-16 al nou sistema de suport de títols de transport de la T-mobilitat.

D'acord amb aquests fets, **es recorda a la Regidoria de Mobilitat i a l'ATM l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura** i d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió i, **ahora, vetllar pels drets de la ciutadania**.

1.- Sobre la possibilitat de disposar de títols de transport provisionals, en cas de pèrdua o sostracció del títol de transport, fins disposar de la nova targeta.

La problemàtica de la pèrdua o sostracció dels títols de transport, com la T-16 i altres títols d'ús personalitzat que conformen el sistema tarifari integrat, ha estat motiu d'estudi des de la Sindicatura arran de diverses queixes rebudes en diverses ocasions.

En el cas de la T-16, la pèrdua o sostracció del títol de transport no permetia l'accés a títols provisionals i l'ús del transport públic gratuït fins la recepció del nou títol, a diferència de les situacions de mal funcionament de la targeta, on sí es preveu l'ús de

títols provisionals. Tampoc es preveia cap tractament diferenciat entre pèrdua i sostracció.

Ara bé, les diferents recomanacions de la Sindicatura dirigides a l'ATM en aquest sentit, sempre obtenien com a resposta que la implementació de la T-mobilitat permetria a les persones usuàries disposar de mitjans per bloquejar l'ús del seu títol de transport, cosa que facilitaria l'emissió de duplicats del suport (targeta amb un xip incorporat que ha de substituir el títol de cartró amb banda magnètica). Tot i això, des de la Sindicatura s'havia demanat llargament, atenent l'endarreriment crònic de l'arribada de la T-Mobilitat, cercar solucions alternatives provisionals a fi que l'endarreriment de l'administració no generés perjudicis a la ciutadania.

La resposta que l'ATM va emetre **el mes de setembre de 2021, seguia mantenint que no es podien expedir targetes durant el temps de tramitació i gestió del duplicat** en cas de pèrdua o sostracció del títol de transport, donat que s'havia de comprovar que el/la menor complís els requisits i que no li hagués estat retirat el títol a conseqüència d'un ús indegut, d'acord amb es disposicions del mateix Reglament de la T-16.

En el cas que es presenta ja s'havia efectuat la tramitació i fins hi tot el pagament de les despeses per l'emissió del duplicat. Per tant, tot feia entendre que l'ATM ja hauria constatat el compliment dels requisits. Per tant, en aquest cas hauria estat desitjable cercar alternatives a fi que, en aquest punt de la tramitació l'infant pogués fer ús de la gratuïtat del transport públic, per mitjà del comprovant del pagament, i/o altre títol o document acreditatiu.

De totes maneres el temps transcorregut des de la presentació de la queixa fins que s'ha pogut procedir a la seva resolució ha comportat canvis en les condicions d'ús de la T-16, en relació a la T-mobilitat.

2.- Sobre la incorporació de la T-16 a la T-mobilitat.

El passat 9 de juny de 2022, l'ATM¹ anunciava que la T-mobilitat ha incorporat la T-16 per viatjar entre els 18 municipis de la zona tarifària 1. S'informa que, **inicialment, les famílies amb menors de 5 a 16 anys que encara no tinguin T-16 podran demanar el nou format T-mobilitat, és a dir, les noves altes.** El cost del nou format serà de 4,5 €, equivalent al de qualsevol targeta T-mobilitat, tot i que el títol pròpiament segueix sent gratuït. Els duplicats també es redueixen de 35 € a aquest import. Si es perd es podrà bloquejar, perquè ningú més la utilitzi, fet que suposarà una important reducció del frau potencial.

S'afegeix que **les famílies que ja siguin usuàries de la T-16 rebran automàticament el nou format durant la segona meitat de 2022** sense fer cap gestió però tampoc el podran demanar de manera proactiva,. Des de l'ATM es considera que el traspàs a la T-mobilitat es duu a terme de manera progressiva i es garanteix la resposta òptima del sistema, tenint en compte que el col·lectiu de menors que viatgen amb la T-16 és d'uns 250.000 només a la zona tarifària 1. S'estendrà a la resta de zones tarifàries durant l'any 2023.

¹ https://www.atm.cat/documents/20121/108383/220608_NdP_+T16_Tmobilitat.pdf/ab0fa1d4-bcdd-3644-fa64-02fa41d2839a?t=1654847855786

Com ja s'ha dit, el temps transcorregut entre la presentació de la queixa, la informació rebuda i les darreres informacions publicades, que s'han tingut en compte per emetre la present resolució, planteja un canvi potencial en les condicions d'ús que hauria de resoldre moltes de les qüestions i problemàtiques plantejades en relació a les emissions de duplicats de les targetes de transport d'ús individualitzat.

Ara bé, els nous canvis requeriran informacions i clarificacions i seria desitjable que el període de transició d'un model a l'altre no generi greuges entre uns usuaris i altres en funció del suport del seu títol de transport.

3.- Sobre la modificació del Reglament de la T-16

La resposta rebuda indica que no es preveia la modificació d'aquest reglament. Tot i això, el passat mes d'abril de 2022 el Reglament d'ús de la T-16 va ser modificat en relació al canvi de domicili de l'ATM als efectes del tractament de les dades.

Atès que l'ATM ja ha anunciat l'inici del procés d'incorporació de la T-16 a la T-mobilitat, des de la Sindicatura es considera que aquest podria ser un moment òptim per revisar el Reglament d'ús de la T-16 i la seva adequació a la nova realitat. Així es podria clarificar la gestió de les altes i renovacions, els procediments en cas de pèrdua, sostracció i mal funcionament, el bloqueig i desbloqueig del títol per part de la persona titular, la doble emissió i tots aquells aspectes que puguin derivar del canvi de suport del títol de transport a fi d'esvair dubtes i, en interès del menor, dotar de garanties la gestió de la T-16.

Així mateix, per tal de no generar greuges entre els diferents titulars de la T-16, a més de les noves altes, caldria facilitar i/o prioritzar el pas al nou suport de la T-mobilitat als ja titulars a fi que puguin acollir-se als nous costos d'emissió de duplicats i a la reducció del temps fins a l'emissió del nou títol en cas de pèrdua o sostracció de la T-16. Tot això atenent els principis d'eficàcia i eficiència i la pràctica que ha de regir tota bona administració.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, tot i que **l'actuació de l'Autoritat del Transport Metropolità** en el seu moment es va adequar al que disposa el Reglament de la T-16, **no va resultar efectiva ni eficient**. A més, l'endarreriment de l'entrada en aplicació de la T-mobilitat ha produït perjudicis a molts ciutadans que no han pogut acollir-se a les actuals condicions que ofereix el nou suport.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recomanar a l'Autoritat del Transport Metropolità**, per mitjà del representant municipal, la revisió del redactat del Reglament d'ús de la T-16, allà on la incorporació d'aquest títol de transport a la T-mobilitat pugui introduir canvis.

- **Recomanar a l’Autoritat del Transport Metropolità**, per mitjà del representant municipal, que es prioritzi el pas al nou sistema de suport d’aquells títols T-16 que encara no s’hagin pogut integrar a la T-mobilitat, a fi que puguin acollir-se al nou cost d’emissió de duplicats, així com de la reducció del temps d’espera fins a l’emissió del nou títol en cas de pèrdua o sostracció.

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