

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA A DRET A LA MOBILITAT I EL DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ (TRANSPORT PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 8 de maig de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb les condicions de bescanvi dels títols de transport T-casual adquirits abans d'1 de gener de 2023, així com el tracte rebut a les oficines de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).

- Tenia dos títols T-casual amb un saldo de 7 i 9 viatges, respectivament, que no va aconseguir bescanviar. Ho va intentar el dia 16 de gener de 2023 presencialment a l'estació de metro de Sants. El van redirigir al Punt d'Atenció TMB de l'estació de Diagonal, i d'allà a l'estació de plaça de la Universitat.
- El 26 de gener de 2023, també va presentar queixes mitjançant els webs de TMB i de l'ATM. Va rebre resposta en què l'informaven que el termini de caducitat de les T-casual havia expirat el 15 de gener de 2023.
- No estant conforme amb aquesta política de caducitat, es va presentar a les oficines de l'ATM per parlar amb algun representant d'aquesta entitat, que és la competent en matèria d'integració tarifària, però no el van rebre.

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.

Després d'examinar 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 (ATM)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 15 de maig de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 5 d'octubre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que es van dur a terme.

CONSIDERACIONS

1. Títol de transport T-casual

El títol de transport T-casual és un abonament unipersonal vàlid per fer 10 desplaçaments integrats d'1 a 6 zones, en què es disposa, en el cas d'un bitllet d'una zona, de 75 minuts entre la primera i l'última validació (el termini s'incrementa 15 minuts per cada zona). No és vàlid per a les estacions de metro Aeroport T1 i Aeroport T2 de la línia L9 Sud.

L'organisme que estableix les característiques de l'abonament és l'**Autoritat del Transport Metropolità (ATM)**, que és un consorci interadministratiu format per la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

L'informe de l'ATM explica que és un títol adequat per a persones amb un ús no recurrent del transport públic, com ho és també el bitllet senzill. Si es compara amb el bitllet senzill té els avantatges següents:

- Un cost aproximadament un 52% més baix respecte del cost que suposarien 10 bitllets senzills.
- Es pot consumir al llarg d'un període determinat de temps i permet fer fins a tres combinacions amb diferents operadors. En canvi, el bitllet senzill té un ús immediat.

Si s'utilitza de manera esporàdica el transport públic, és la persona usuària qui ha de considerar la conveniència de consumir bitllets senzills o un títol multiviatge de 10 viatges, amb una caducitat establerta però ampla, i amb un preu més avantatjós que un bitllet senzill.

A diferència, per exemple, de la T-usual, que caduca al cap de 30 dies un cop validada per primer cop, o la T-jove, que caduca al cap de 90 dies, però amb preus rebaixats en ser per a usuaris recurrents, la T-casual, en situacions normals, permet fer fins a 10 viatges al llarg de tot l'any natural independentment de quan es comencen a fer servir, més el període de caducitat del mateix títol des del moment del canvi de tarifes.

2. Caducitat del títol T-casual

La caducitat i les condicions generals d'utilització dels títols integrats, com la T-casual, depenen del Consell d'Administració de l'ATM segons es recull a l'article 4 dels seus estatuts. Cada any s'aproven i es publiquen al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*. També se'n fa difusió activa mitjançant els mitjans de comunicació propis de l'ATM i dels operadors, amb l'antelació suficient per tal que la ciutadania pugui consumir els títols adquirits abans del canvi de tarifes.

Tot i que els estatuts de l'ATM no fixen res, per costum se sol deixar un període de 60 o 90 dies, però davant situacions excepcionals el Consell d'Administració pot acordar un altre termini.

I aquest va ser el cas de l'aprovació de reducció de tarifes de **l'any 2022, que va ser un cas excepcional** no comparable amb exercicis anteriors.

El Consell d'Administració de l'ATM va aprovar, el 26 de juliol de 2022, la reducció dels principals títols de transport públic des del dia 1 de setembre fins al dia 31 de desembre de 2022, arran de l'aprovació d'una determinada normativa excepcional en l'àmbit estatal:

- El Reial decret llei 11/ 2022, de 25 de juny, pel qual s'adopten i es prorroguen unes determinades mesures per respondre a les conseqüències econòmiques i socials de la guerra a Ucraïna, per fer front a situacions de vulnerabilitat social i econòmica, i per a la recuperació econòmica i social de l'illa de La Palma, i
- l'Ordre ministerial de 15 de juliol de 2022, per la qual es dona compliment al capítol II, relatiu a ajudes al transport urbà i interurbà, del Reial decret llei 11/2022, de 25 de juny.

Per fer possible la convivència de dues tarifacions en un mateix exercici (els títols comprats abans i després del descompte), **l'ATM de Barcelona va haver de modificar les condicions de caducitat i bescanvi dels títols del 2022, establint que tots els títols adquirits l'any 2022 fossin vàlids fins al 15 de gener de 2023**, amb les úniques excepcions de la T-16 i la T-verda, que tenen la seva pròpia caducitat.

Aquesta reducció de tarifes, i la decisió que els títols caducarien el 15 de gener de 2023 va ser comunicada a la ciutadania de la manera següent:

- El mateix 26 de juliol de 2022 l'ATM ho va comunicar de manera activa al seu web, en una nota de premsa, i a través de les seves xarxes socials, les dels operadors de transport i de la T-mobilitat, i pels canals habituals de les diverses empreses de transport.

- També el 9 d'agost de 2022 es va publicar al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* l'anunci de les tarifes que havien de regir a partir del dia 1 de setembre de l'any 2022 en el sistema de transport públic col·lectiu en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'àrea de Barcelona, on s'explicita que el 15 de gener de 2023 és la data de caducitat (DOGC núm. 8727¹ - 9.8.2022).

D'acord amb la informació facilitada tant pel promotor de la queixa com per l'ATM, és un fet que el ciutadà va intentar bescanviar els títols (que estaven parcialment utilitzats) el dia 16 de gener de 2023, és a dir, l'endemà de la data de caducitat del termini. Per tant, queda acreditat que **els títols estaven caducats, i en aquest sentit la negativa de l'ATM a bescanviar els títols va ser correcta.**

3. Atenció rebuda

També és motiu de queixa l'atenció rebuda, ja que el ciutadà volia que se li expliquessin els motius d'aquest termini de caducitat, amb què estava disconforme.

D'acord amb l'informe de l'ATM, la traçabilitat de les diverses **reclamacions escrites** rebudes per part del ciutadà acrediten que totes les reclamacions es van atendre amb celeritat (vegeu la taula), i que el text de la resposta sí que incloïa la fonamentació dels motius que van portar l'ATM a decidir la política de caducitat en qüestió, com es pot veure a continuació:

Reclamació	Òrgan	Resposta
16.2.2023	Formulari web de la T-mobilitat	17.2.2023, text de la resposta a sota
11.3.2023	Formulari web de la T-mobilitat	11.3.2023, mateixa resposta
23.3.2023	Formulari web de la T-mobilitat	2.4.2023, mateixa resposta
4.5.2023	Formulari web de la T-mobilitat	11.5.2023, mateixa resposta

Te informamos que el Consejo de Administración de la ATM, aprobó, el 26 de julio, la reducción de los principales títulos de transporte público desde el día 1 de septiembre y hasta el 31 de diciembre. Para hacer posible la convivencia de dos tarificaciones en un mismo ejercicio (los títulos comprados antes y después del descuento), se decidió modificar la caducidad de los títulos del 2022, y que todos los títulos adquiridos en 2022 fueran válidos hasta el 15 de enero del 2023.

Así lo comunicó en la nota de prensa de fecha 26/07/2022 y desde los diferentes canales oficiales de todos los operadores de transporte. Puedes consultar la nota de prensa en este enlace:

https://www.atm.cat/ca/w/ndp_l-atm-'aprova-la-reducció-temporal-de-tarifes-del-transport-públic-de-setembre-a-diciembre-de-022?p_l_back_url=/es/comunicacio/sala-de-prensa/notas-de-prensa%3Fq%3Dreducci%25C3%25B3.

¹ <https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=935816>

A raíz del Real decreto ley 20/2022, de 27 de diciembre, que garantiza la bonificación establecida por la administración del Estado de un 30 % de descuento a determinados títulos de transporte (T-usual, T-jove), condicionado al descuento adicional del 20 % que las administraciones consorciadas de la ATM acordaron el lunes 19 de diciembre en el Consejo de Administración, las tarifas del transporte público se mantendrán con los mismos descuentos para el primer semestre del 2023, salvo para el título T-casual, que no tendrá bonificación. Se ha acordado mantener las bonificaciones, solo para los títulos de mayor recurrencia. Recordamos que el título T-casual, de 10 viajes, se mantiene al mismo precio desde el 2020. Por otro lado, según la normativa de la ATM, no es posible el intercambio ni una compensación de los títulos caducados y utilizados de manera parcial. En caso de no estar conforme puede trasladar su reclamación al Síndic de Greuges a través del formulario web (<mailto:https://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=90>) o sindic@sindic.cat o bien presentar una instancia administrativa.

Amb relació a l'**atenció rebuda presencialment** quan el ciutadà es va presentar a les oficines de l'ATM situades al carrer de Balmes, 49, de Barcelona, l'informe de l'ATM justifica que no el van rebre perquè aquestes oficines no estan orientades a l'atenció al client. Aquesta tasca es fa des del Centre d'Atenció i Informació de la T-mobilitat, situat a l'avinguda de la Gran Via de l'Hospitalet, 16-20, 08902 l'Hospitalet de Llobregat, on es disposa dels recursos de personal adequats per atendre presencialment els usuaris que sol·liciten hora mitjançant cita prèvia. Aquesta informació també està disponible als punts d'atenció de l'àmplia xarxa que formen els diversos operadors de transport.

L'ATM ha establert uns canals d'atenció a l'usuari determinats per tal de centralitzar totes les comunicacions amb l'objectiu d'oferir sempre una resposta homogènia. Aquests canals es troben detallats al lloc web <https://t-mobilitat.atm.cat> (apartat "Atenció i ajuda") amb ampli horari d'atenció telefònica i accés escrit a reclamacions, al·legacions i canals de comunicació per garantir els drets de les persones usuàries a la informació, atenció i solució d'incidències.

Per tot l'anterior, aquesta Sindicatura no aprecia cap greuge de vulneració de drets de proximitat, i conclou que l'atenció rebuda va ser correcta, i que sí que es va facilitar la informació demanada, això és, el règim de caducitat dels títols i la fonamentació d'aquesta mesura.

4. Potestat discrecional de l'Administració

També cal reflexionar sobre els límits de la participació ciutadana i sobre la potestat discrecional de l'Administració.

L'ATM té competència pel que fa a l'ordenació de les tarifes i, en concret, a l'article 4 del seus estatuts s'estableix la competència per a la definició del sistema de tarifes integrat, així com les condicions generals d'utilització dels títols de transport, i **la fixació de la data de caducitat d'aquests constitueix una decisió que s'emmarca en el que es coneix com a potestat de decisió discrecional** de les administracions públiques.

Així, entre diferents solucions tècniques, totes elles possibles i legítimes, l'Administració pública opta per una solució que ha de ser la millor possible aplicant els principis de bona administració i equitat, per tal de no incórrer en arbitrarietat, conducta prohibida per la Constitució espanyola.

En aquest sentit, l'article 69 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases del règim local, diu que les formes, els mitjans i els procediments de participació que les corporacions estableixin en l'exercici de la seva potestat d'autoorganització no poden, en cap cas, menyscar les facultats de decisió que corresponguin als òrgans representatius regulats per la llei.

DECISIÓ

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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) ha estat ajustada a dret i eficaç.**

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.