

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT (TRANSPORT PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 9 d'abril de 2023 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- No estava conforme amb l'eliminació de la possibilitat de comprar el bitllet senzill d'autobús amb diners dins l'autobús mateix.
- Va presenciar com una persona pujava a l'autobús de la línia V19, va voler pagar en metàl·lic un bitllet senzill, però va haver de baixar, atès que no està prevista aquesta forma d'adquirir el títol.
- Qüestionava la legalitat de la mesura, atès que les monedes i els bitllets són de curs legal i haurien de ser acceptats com a mode de pagament sense excepció.

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) i a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Els dies 26 d'abril de 2023 i 9 d'octubre de 2023, respectivament, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 5 d'octubre de 2023 i 19 de desembre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits informen de les qüestions plantejades sobre l'eliminació del pagament en metàl·lic en el bus.

CONSIDERACIONS

1. Bitllets de transport en autobús i punts de venda

L'objecte de la queixa es refereix a la compra de bitllets a bord dels busos de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).

D'acord amb la darrera memòria de sostenibilitat (2022), l'activitat de TMB se centra en el transport regular de persones no només a través de la xarxa de bus sinó també la de metro, els serveis turístics dels transports de l'oci, el negoci no tarifari i el negoci internacional.

En aquest punt convé analitzar els bitllets i els punts de venda.

- Bitllets multiviatge i abonaments: hi ha diversos tipus de bitllets i abonaments que són títols integrats, el que significa que es poden utilitzar en diversos mitjans de transport (per exemple, metro, bus, tren, tramvia) i operadors (com, per exemple, TMB, Baixbus, Soler i Sauret, etcètera) de la xarxa metropolitana de Barcelona: són la T-casual, T-usual, T-grup, T-jove, T-16, T-familiar, T-usual FM/FN general o especial, Targeta T-70/90 FM/FN general o especial, Targeta T-jove FM/FN general o especial, T-verda, T-aire, i targeta rosa metropolitana.

L'elecció del tipus de bitllet o abonament és una decisió de la persona usuària i està determinada per la recurrència d'ús del transport públic i la concurrència de determinades condicions.

Hi ha una gran varietat de **punts de venda**¹ que depenen del suport escollit (T-mobilitat nominativa o anònima de cartró) i del tipus de bitllet. Els punts de venda principals són les màquines automàtiques de la xarxa de metro, els punts TMB, la compra en línia (app o web), els quioscos T-mobilitat, els punts TMB d'informació i atenció al client, els establiments adherits i altres operadors de transport (com Tram, FGC, Rodalies, Aerobus, Nitbus, etcètera).

Pel que fa a la venda en màquines automàtiques de la xarxa de metro, es constata que sí que es permet la compra amb monedes i/o bitllets, si bé amb alguna limitació pel que fa al canvi.

¹ <https://www.tmb.cat/ca/tarifas-metro-bus-barcelona/punts-venda>



- **Bitllets senzills:** són els unipersonals, d'un sol viatge i no integrats, i cal atènr-se als requeriments de cada bitllet. L'objecte de la queixa és sobre el bitllet senzill de bus (no de metro), que, efectivament, només es pot comprar a bord del bus i amb mitjans electrònics:

	<p>Bitllet senzill de bus: bitllet vàlid per fer un viatge únicament en un autobús (cap altre mitjà de transport) de TMB (no busos d'altres operadors). No permet cap tipus de transbordament, ni tan sols entre busos de TMB. És vàlid fins al final de la línia. Preu: 2,55 euros</p>	<p>Punts de venda: Es compren i validen directament a bord del bus amb targeta bancària sense contacte, amb dispositiu mòbil i rellotge intel·ligent.</p>
	<p>Bitllet de TMB vàlid per fer un viatge en metro,* en bus o en el funicular de Montjuïc. Preu: 2,55 euros</p> <p>* Excepte a les estacions de metro Aeroport T1 i Aeroport T2 de la línia L9 Sud.</p>	<p>Punts de venda: Màquines automàtiques de la xarxa de metro de TMB (excepte les màquines de les estacions de metro de l'aeroport). Punts TMB d'informació i atenció al client.</p>
	<p>Bitllet aeroport: bitllet unipersonal de metro no integrat que permet fer un viatge entre les parades Aeroport T1 i Aeroport T2 de la línia L9 Sud i la resta de la xarxa de metro. Preu: 5,50 €</p>	<p>Punts de venda: Màquines automàtiques de la xarxa de metro.</p>

De la informació anterior es pot concloure que les persones usuàries que ho desitgin poden adquirir els bitllets o abonaments en múltiples canals de venda. En concret, **com a mínim en les màquines automàtiques de la xarxa de metro, la ciutadania pot escollir pagar amb targeta i mètodes electrònics o amb diners amb metàl·lic, i amb aquest títol podran viatjar als busos de TMB.**

2. Eliminació del pagament en metàl·lic del bitllet senzill d'autobús

El motiu únic de queixa és la impossibilitat de comprar el bitllet senzill² de bus a bord del bus amb diners, un sistema que va existir fins a l'any 2020.

Efectivament, d'acord amb la informació del web i amb l'informe de TMB, arran de la situació d'emergència sanitària per la covid-19, l'any 2020 es va accelerar la implantació del bitllet senzill electrònic de bus, ja que els conductors d'autobús no podien vendre bitllets ni fer atenció al client.

Va ser el 17 de juny de 2020 quan **es va implantar el bitllet digital a bord del bus**, inicialment com un títol que s'adquiria a través de l'app de TMB i que després s'havia de validar a bord del bus. Posteriorment, ja es va implantar el sistema de compra a les màquines validadores.

En el moment en què es va implantar, es van destacar com a avantatges el fet que, amb l'eliminació de diners efectius a bord, es reforçava la seguretat per minimitzar els possibles contagis, ja que evitava la manipulació de monedes i bitllets. També es tractava d'un sistema més sostenible i suposava un escurçament del temps d'aturada a les parades de bus.

El Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (darrera modificació, el 26 de setembre de 2023) no estableix les formes de pagament dels títols i, per tant, no obliga que s'hagin d'adquirir amb diners.

Quant a les persones conductores, tampoc no estableix que tinguin la funció de vendre bitllets; en canvi, sí que es fa referència a la prohibició que les persones viatgeres distreguin el personal de conducció mentre el vehicle està en marxa.

3. Normativa de referència

Una de les qüestions plantejades per la queixa és la possible il·legalitat de la mesura.

En aquest sentit ens hem de referir a l'ATM, ja que és l'ens públic (un consorci interadministratiu format per la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona) que té entre les seves funcions la d'ordenar les tarifes:

² <https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona/senzills-i-integrats/bus>

4.2. Elaboració i aprovació d'un marc de tarifes comú dins d'una política de finançament que defineixi el grau de cobertura dels costos per ingressos de tarifes i la definició del sistema de tarifes integrat, així com de les condicions generals d'utilització dels títols de transport en tots els sistemes, amb potestats en relació amb els títols de transport per a la seva suspensió, retenció i inhabilitació per a reedicions futures.

L'informe de l'ATM es refereix a la normativa que habilita els operadors (com TMB, entre d'altres) a decidir que no s'accepti el pagament en metàl·lic a bord del bus, però indica que no és una decisió imposada per l'ATM.

Aquesta normativa és l'"Anunci relatiu a les tarifes que han de regir a partir de l'1 de gener de l'any 2022 en el sistema de transport públic col·lectiu en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'Àrea de Barcelona" (DOGC núm. 8574):

c) Pagament del bitllet senzill a bord de l'autobús:

Les empreses que operen en l'àmbit tarifari integrat resten obligades, pel que fa a l'adquisició del bitllet senzill, a facilitar canvi fins a 10 euros a bord dels autobusos per a l'adquisició del bitllet senzill.

En cas d'haver-hi algun sistema habilitat de pagament bancari a bord de l'autobús o comprant via web o app mòbil en diferit o al moment, l'operador no estarà obligat als cobraments en metàl·lic.

Així mateix, l'informe de l'ATM destaca que, malgrat que la tarifa de referència dels bitllets senzills consta en tots els anuncis de tarifes, aquests són monoperadors i no integrats al sistema tarifari integrat de l'ATM de Barcelona, de manera que gestionar-los i comercialitzar-los recau en cadascun dels operadors de transport. Així, els operadors poden decidir si acceptar o no els cobraments en metàl·lic, atès que l'ATM no ho prohibeix ni ho preveu com una obligació expressa, sinó que ho delega a la potestat de cada operador de transport.

D'acord amb això anterior, aquesta Sindicatura considera que **la decisió de TMB d'eliminar el pagament en metàl·lic s'ajusta a la legalitat vigent.**

Des d'un punt de vista pràctic, TMB aporta dades que ajuden a valorar l'impacte de la mesura, com ara el fet que els pagaments en metàl·lic només suposaven un 2% del total (quan era un mètode de pagament acceptat) i que van rebre un nivell molt baix de queixes en el moment d'implantar-la (una quarantena en tres anys, des de la implantació fins a l'actualitat). De fet, hi havia moltes més queixes amb el sistema anterior per no poder acceptar pagaments amb bitllets de 50 euros.

Així mateix, TMB confirma que aquesta operativa de pagament digital està molt estesa en altres operadors de tot el món com a substitutòria del pagament en metàl·lic i que hi ha estudis del grup internacional de *benchmarking* de bus que avalen positivament aquest sistema de pagament.

4. Dret a la mobilitat sostenible i drets digitals

El cas que ens ocupa es pot analitzar des d'una perspectiva d'un potencial conflicte de drets, ja que, d'una banda, la normativa reconeix a la ciutadania el **dret a la mobilitat sostenible** (entès com el dret a tenir un conjunt de serveis de transport multimodal, sostenible, segur, accessible i assequible que permeti una mobilitat eficient i segura) i, d'una altra banda, la normativa també protegeix els possibles greuges que poden patir les persones que tenen més dificultats per accedir a les **tecnologies digitals**.

En aquest sentit, cal prendre en consideració que la transformació digital de la societat i de les administracions ha de contribuir a agilitzar les tramitacions, alleugerir processos de treball, facilitar l'accés a la informació i aportar seguretat. Tanmateix, **cal vetllar perquè un accés desigual a les tecnologies digitals, per raons de coneixement o de disponibilitat de mitjans, no produeixi discriminacions o desavantatges** a les persones.

El Pla de mobilitat urbana 2024 va establir, com un dels seus eixos estratègics, el desenvolupament de la *smart mobility* i de la *smart city*. La **mobilitat intel·ligent** incorpora diversos principis per millorar el sistema de transport i un és la "integració i intermodalitat entre els diferents modes de transports que operen a la ciutat, amb capacitat per a la planificació, la reserva i el pagament de tot el viatge porta a porta, independentment dels mitjans de transport que s'utilitzin".

És un fet que en la societat actual s'ha produït un canvi tecnològic que ha resultat en l'ús generalitzat dels telèfons intel·ligents (*smartphones*). Aquesta tecnologia ha suposat un impuls a les diverses formes d'economia de plataforma i de pagament per l'ús de bens, com ara el transport públic.

Tal com s'ha explicat anteriorment, l'eliminació de la possibilitat de comprar el bitllet senzill a bord del bus **afecta un punt de venda concret (a bord del bus) per a un tipus de bitllet concret (bitllet senzill de bus)**. Entre la gran varietat de punts de venda i bitllets, aquest tipus de bitllet és justament el que no té cap element d'integració amb la resta de la xarxa i no permet fer desplaçaments intermodals.

Aquesta Sindicatura considera que la nova política de TMB va ser raonable en el moment en què es va adoptar. Pel que fa a la decisió posterior de mantenir-la i fer del bitllet digital l'únic mode de pagament a bord del bus, **es considera que és una mesura equilibrada, sense incidir en la bretxa digital, ja que la ciutadania que**

vulgui comprar els bitllets per al bus amb diners continua tenint aquesta possibilitat mitjançant l'extensa xarxa d'estacions de metro.

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) i de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) 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.