

## 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 27 de desembre de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 30 d'octubre de 2024 va carregar la T-mobilitat amb un títol de T-casual (12,15 euros). Ho va fer amb el mòbil, amb l'app T-mobilitat.
- Per les condicions del seu compte corrent amb l'entitat bancària, no li passen els càrrecs el mateix dia, sinó uns dies després. D'acord amb l'anterior, el dia 2 de novembre de 2024 li van cobrar la recàrrega del títol de transport amb l'app. Però, sorprenentment, el mateix dia també li van passar un altre càrrec per un altre títol T-casual (12,15 euros), sembla que fet des d'una de les màquines d'una estació de metro.
- Nega haver fet aquesta segona recàrrega, i, de fet, mai va tenir operatius dos títols, sinó només un. Per això, ho va atribuir a un error del sistema, que va provocar una duplictat de pagament (que no de recàrrega).
- A més, aquell dia va estar tota la tarda en un tanatori, ja que havia mort una familiar directa, per tant, era impossible que hagués estat a l'estació del metro comprant un títol de transport.
- Va presentar diverses queixes davant l'ATM i TMB, però no va aconseguir que es reconegués que hi havia hagut una duplictat en el pagament.

#### Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

Es va considerar convenient dirigir-se a **Autoritat de Transport Metropolità (ATM)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada. Els dies 31 de desembre de 2024 i 14 de febrer de 2025, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Rebuda la informació municipal es van 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.

### **Resposta dels òrgans afectats**

Els dies 4 de febrer i 7 d'abril de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Projecte de la T-mobilitat**

En primer lloc, cal assenyalar que el projecte de la T-mobilitat és responsabilitat de l'Autoritat del Transport Metropolità (d'ara endavant, també, ATM). L'ATM és un ens format per diverses administracions, en concret, per la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb competències en matèria de coordinació del sistema metropolità de transport públic de l'àrea de Barcelona, ordenació tarifària, planificació d'infraestructures i serveis, relacions amb operadors de transport col·lectiu i finançament del transport públic.

El projecte va néixer amb **l'objectiu de crear una única targeta de transport amb la qual la ciutadania podria utilitzar tots els serveis per a la mobilitat de Catalunya**. El Pla director de mobilitat de la regió metropolitana de Barcelona 2013-2018 ja feia referència a la T-mobilitat com a fita estratègica, amb l'objectiu d'integrar tecnològicament tots els sistemes de mobilitat públics.

Durant l'any 2014, l'ATM i l'empresa Societat Catalana per a la Mobilitat, SA van subscriure un contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat per a l'execució del projecte T-mobilitat.

Per part de l'Ajuntament, els plans consecutius de mobilitat urbana van incloure la voluntat de donar suport al projecte, amb l'objectiu d'estendre el model a tota la regió metropolitana de Barcelona.

També es va incloure el compromís d'impulsar la gestió intel·ligent de la mobilitat (*Smart Mobility*) amb els objectius següents:

- Integrar el transport públic i la resta de proveïdors de serveis de mobilitat perquè funcionin com una sola xarxa sota un model de lideratge públic i un nou marc de governança que impliqui les diverses administracions i els operadors de caràcter metropolità.
- Garantir la incorporació de variables de caràcter social i ambiental a les tarifes, amb la finalitat de fer-les assequibles per a tota la població usuària.
- Obtenir dades i informació precisa per gestionar millor la mobilitat: origen-destinació, perfils horaris, segmentació de persones usuàries, etcètera.

Els avantatges principals de la T-mobilitat<sup>1 2</sup> són els següents:

- Comoditat i agilitat: validacions dels viatges sense contacte (*contactless*); compra i recàrrega de títols de manera electrònica.
- Fiabilitat i sostenibilitat: tant la targeta normativa de plàstic com l'anònima de cartó són suports més robustos i duradors.
- Seguretat: especialment en les targetes nominatives que permeten el bloqueig en cas de robatori o pèrdua, la recuperació de viatges no utilitzats, la possibilitat de desar-hi les dades bancàries, consultar l'historial de compres, el saldo o la caducitat dels títols de transport.

## **2. Qüestions tècniques del projecte de la T-mobilitat**

La T-mobilitat es va posar en marxa el 2022 i no ha acabat, ja que es va implementant de manera progressiva.

Les darreres **novetats tècniques** del desplegament de la T-mobilitat són les següents:

- Des del 25.3.2025, s'ha inclòs la T-verda: títol nominal a favor de persones usuàries que demostren el desballestament del seu vehicle i permet l'accés il·limitat al transport públic per a totes les zones tarifàries de l'àrea integrada de Barcelona durant tres anys.
- Des del 26.2.2025, s'ha inclòs la T-usual bonificada en el suport de plàstic.

---

<sup>1</sup> <https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona/t-mobilitat/avantatges-gestio>

<sup>2</sup> <https://t-mobilitat.atm.cat/web/t-mobilitat/que-es-i-com-funciona/que-es>

- Des del 25.2.2025, les aplicacions T-mobilitat per a iPhone tornen a estar disponibles a la botiga d'Apple. El 27 de desembre de 2024 es va posar en marxa aquesta funcionalitat, però va haver de suspendre's per problemes amb un requeriment documental de la Unió Europea.
- Des del 12.2.2025, per als suports de plàstic i mòbil, es podrà disposar de més d'un tipus de títol en el mateix suport i escollir amb quin es vol validar el viatge.
- Està previst que les comarques del Berguedà, el Ripollès i el Solsonès s'integrin pròximament a la setena corona de l'ATM de Barcelona. Es tracta de 67 municipis en què es podrà viatjar amb la gamma de títols i abonaments integrats i amb la tecnologia T-mobilitat.

L'informe de l'ATM detalla les tasques de **manteniment tècnic de l'aplicació mòbil** de la T-mobilitat, que s'han contractat a una empresa especialista. Les incidències més comunes que es generen en aquest entorn responen en molts casos a aspectes més relacionats amb el dispositiu mòbil mateix de les persones usuàries que no pas amb l'aplicació, ja que en cada dispositiu mòbil la tecnologia NFC (*Near Field Communication*) que permet la validació sense contacte, s'ubica en llocs diferents. Aquest és un dels factors que s'estan treballant més per facilitar la validació a les persones usuàries del transport.

Pel que fa al nombre de **queixes per duplicitat de pagaments** de qualsevol títol de la T-mobilitat, d'ençà que es va posar en marxa, l'informe de l'ATM exposa que totes les reclamacions d'aquesta naturalesa es refereixen a pagaments amb l'app: dels 22,5 milions de transaccions totals que s'han dut a terme des de la implementació de la T-mobilitat, únicament s'han registrat 645 reclamacions en aquest sentit, la qual cosa representa un 0,13%, i totes s'han resolt de manera satisfactòria.

Per part del sector, es considera que l'app de la T-mobilitat com a canal de pagament és un dels més exitosos del sistema, gràcies a la seva rapidesa i immediatesa, i de fet representa el segon canal més utilitzat.

Recentment, el projecte T-mobilitat ha rebut el premi al "**Millor programa intel·ligent de títols de transport amb més d'un milió de validacions diàries**" als Transport Ticketing Awards 2025, celebrats aquest mes de març a Londres i atorgats per una prestigiosa associació internacional dedicada a temes de mobilitat (Transport Ticketing Global). Aquest reconeixement ha tingut en compte la complexitat tecnològica del projecte, que ha suposat la integració de més de 70 operadors diferents, i la seva dimensió a gran escala que dona servei a un volum elevat de persones usuàries en un territori extens.

### 3. Històric de pagaments de la promotora de la queixa

En aquest cas, el motiu principal de queixa és que la interessada sosté que hi va haver una duplicitat de pagament en recarregar el seu suport de targeta de plàstic personalitzada, i que només era correcte el primer pagament fet amb l'app, i no pas el segon fet des d'una màquina del metro.

La interessada va aportar la documentació següent per acreditar que hi havia hagut duplicitat de pagament:

- i. Extracte bancari segellat per l'entitat on consten dos cobraments per 12,15 € el dia 30.10.2024, on es pot llegir "App" en un cas i "Metro Barcelona" en l'altre.
- ii. Correu electrònic adjuntant pantalla del mòbil amb extracte bancari en què es torna a veure dos cobraments el dia 30.10.2024 i es pot llegir "App" en un cas i "Metro Barcelona" en l'altre.
- iii. Extracte de validacions emès per TMB on només consta una única recàrrega el dia 30.10.2024 (amb les seves validacions fins a exhaurir el títol) i que la recàrrega següent no va ser fins al dia 8.11.2024.

Al seu torn, l'ATM ha analitzat detalladament les dades dels pagaments amb la targeta bancària de la interessada i l'històric de viatges efectuats, i ha arribat a les conclusions següents:

#### a) Pagament d'una T-casual amb l'app:

- Consta una primera compra efectuada el dia 30.10.2024 a les 13.14 h a través de l'aplicació mòbil de la T-mobilitat (12,15 €). El títol adquirit en aquesta primera compra es va carregar en el suport T-mobilitat titularitat de la interessada, amb número de referència \*\*\*\*0781.
- El mateix dia, una mica abans, a les 13.12 h, consta un primer intent de pagament, però que va sortir denegat, i no es va descomptar l'import.
- La primera validació amb aquest títol va ser immediatament després de la recàrrega, ja que consta dins el minut posterior (30.10.2024 a les 13.15 h) a l'estació d'Hospital Clínic de la línia 5 del metro.
- Aquest títol de 10 viatges es va esgotar el dia 7.11.2024 a les 10.22 h després de validar a l'estació Sant Pau-Dos de Maig de la línia 5 del metro.

#### b) Pagament d'una T-casual al metro: d'acord amb l'informe de l'ATM, també s'ha pogut rastrejar aquesta operació i s'ha conclòs que sí que va ser correcta:

- A partir del número de targeta bancària de la interessada, queda acreditada una segona compra de T-casual el mateix dia 30.10.2024, però a la tarda, a les 16.02 h (12,15 €). En concret, es va fer des de la màquina núm. 1251 de l'estació de metro "Sant Pau-Dos de Maig" (L5).

- A l'històric de moviments del suport de la interessada, es pot comprovar que un minut després d'aquesta operació (que és la controvertida), va accedir al metro a les 16.03 justament a la mateixa estació de metro des d'on es va fer la compra de l'altre títol (núm. de transacció 144 de l'històric de validacions).
- Aquesta parada de metro és la més propera al domicili de la interessada.
- El títol adquirit en aquesta segona compra es va carregar en un suport T-mobilitat diferent del de la interessada, sense que TMB i ATM puguin esbrinar el número del suport a favor del qual es va fer la càrrega.
- Aquesta operació de compra no presenta cap anomalia.

D'acord amb aquesta informació, queda acreditat que, al matí, la interessada va comprar un títol amb la seva app i el va utilitzar immediatament a l'estació de metro d'Hospital Clínic. I també que a les 16.03, un minut després que es produís el pagament controvertit en la màquina de metro de l'estació "Sant Pau-Dos de Maig" (que va fer a les 16.02), ella estava en aquesta estació, ja que consta que hi va accedir amb el seu suport. Per tant, no es pot parlar de duplicitat en el pagament, sinó de la compra de dos títols.

Així mateix, respecte de la possibilitat que hi hagués alguna incidència tècnica en el sistema que pogués justificar una possible duplicitat de pagament errònia, l'informe de l'ATM exposa que, en les dates en les quals van tenir lloc els fets, no consta registrada cap incidència compatible amb una duplicitat de pagament. I, de fet, l'ATM detalla que, fins a la data actual, no s'ha produït mai un cas en què, en el mateix moment i a través de canals de pagament diferents, s'hagi fet per error el cobrament de dos títols de transport integrat.

En conseqüència, per tot el que s'ha exposat, l'ATM considera que no correspon la devolució de l'import del segon títol.

Quant a l'atenció rebuda per la promotora de la queixa, consten diverses queixes i missatges enviats per la interessada tant a l'ATM com a TMB. En l'últim missatge de l'ATM (16.12.2024), se li van demanar les dades de la seva targeta bancària. El 19.12.2024, TMB també va demanar la mateixa informació. En aquest sentit, es detecta certa descoordinació en les respostes, que van produir en la interessada la sensació que no li feien cas i que no se li va oferir una informació detallada sobre el seu cas.

En conclusió, d'acord amb la informació existent a l'expedient, aquesta Sindicatura conclou que no es detecta cap actuació irregular per part de l'ATM que suposi una conculcació de drets en la ciutadania.

## **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 de Transport Metropolità (ATM) ha estat ajustada a dret.**

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.