

Les queixes ciutadanes envers els títols de transport continuen i la T-Mobilitat segueix sense implementar-se

- Un dels motius de disconformitat de la ciutadania està relacionat amb la T-Jove i altres títols personalitzats que requereixen identificació per al seu ús, per la impossibilitat d'emetre duplicats en cas de pèrdua o sostracció acreditada, fet que implica adquirir-ne un de nou.
- L'altre gran motiu de queixa de les famílies barcelonines és el criteri de finalització de l'ús de la T-16 (31 de desembre de l'any en què es compleixen 16 anys) i no per la data de naixement, com regia anteriorment. Això produeix greuges entre els nascuts a començaments i finals d'any.

Barcelona, 10 de juny del 2021 – Històricament, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut queixes i demandes ciutadanes que exposen problemàtiques relacionades amb les condicions d'ús dels títols de transport: d'una banda, la impossibilitat d'adquirir un duplicat en els títols personalitzats com la T-Jove o altres en cas de pèrdua o sostracció acreditada; i de l'altra, el greuge comparatiu segons data de naixement en la caducitat de la T-16.

Enguany, la síndica s'ha tornat a dirigir a l'ATM (Autoritat del Transport Metropolità) per advertir que cal trobar solucions a aquestes problemàtiques exposades per la impossibilitat del bescanvi, ja que l'actuació no pot seguir condicionada a una T-Mobilitat que pateix un endarreriment crònic. D'altra banda, des de la Sindicatura també es fa un altre advertiment a l'ATM per posar fi al greuge comparatiu segons data de naixement que pateixen les persones usuàries de la T-16, i així poder disposar d'una cobertura igualitària per tothom.

Alhora, la defensora, a banda de reiterar les recomanacions ja efectuades diverses vegades, vol demanar que la informació sobre els nous títols sigui clara i entenedora, i que es tinguin en compte aquells col·lectius que puguin tenir més dificultats d'adaptació als canvis i susceptibles de presentar problemàtiques en relació amb l'anomenada escaleta digital.

Sense data oficial per la T-Mobilitat

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, s'ha dirigit a ATM per conèixer la data d'implementació de la T-Mobilitat, que teòricament preveu resoldre els problemes de bescanvis exposats, **sense que l'ATM concreti cap data oficial d'aplicació d'aquest nou títol de transport.**

Per aquest motiu, des de la Sindicatura **cal reiterar la preocupació pels perjudicis que aquest endarreriment crònic ha produït i segueix causant a la ciutadania**, alhora que demana que es vetlli perquè la implementació progressiva del nou sistema no produeixi greuges entre els usuaris.

De fet, prenent com a referència l'any 2015, moment en què s'anunciava la T-Mobilitat, tot i que s'havia començat a idear l'any 2013, aquesta Sindicatura amb anterioritat ja havia estat receptora de queixes sobre l'ús dels títols de transport. En aquest sentit es constata que les diferents problemàtiques relatives als títols de transport han significat, només des de l'any 2015, la recepció, atenció, assessorament o estudi per a l'emissió de resolucions de prop de 70 expedients, que sobretot es refereixen a la T-12, i actual T-16, i a la T-Jove.

Quines característiques tindrà la T-Mobilitat?

Des de l'ATM s'ha informat la Sindicatura de Greuges de Barcelona que, en una primera fase, la T-Mobilitat estarà disponible pels 36 municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i **pels títols T-Usual, T-Jove, i les modalitats Família Nombrosa i Família Monoparental**. A continuació, i de manera gradual, s'aniran incorporant la resta de títols de l'actual gamma de transport integrat per facilitar als usuaris i usuàries l'adaptació al canvi de model i sistema tecnològic sense contacte. Les regles de funcionament tarifari dels títols integrats en termes de caducitat, edat o vigència seran les mateixes en el sistema sense contacte T-mobilitat que en el sistema magnètic actual.

L'ATM informa que la implantació de la T-Mobilitat incorporarà importants millores per l'usuari. **Destaca la possibilitat de sol·licitar un duplicat en cas de robatori, pèrdua o dany, amb la possibilitat de restablir els títols amb les mateixes característiques de caducitat, saldo i zonificació que l'original, i sense repercutir a l'usuari el cost del títol**. A més, l'usuari tindrà al seu abast eines de bloqueig de títol en cas de pèrdua o robatori, evitant així l'ús fraudulent d'aquest, i eines de desbloqueig, si és que recupera l'original. Aquestes funcions estaran disponibles en canals presencials i digitals.

No s'han implementat solucions temporals a la impossibilitat de bescanvis que pateix la ciutadania

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona **sobta que amb els anys transcorreguts en què s'ha reclamat una resposta a la problemàtica que produeix la impossibilitat de bescanvis**, extensiu a la majoria de títols personals del sistema tarifari integrat (antigues T-Mes, T-Trimestre i actuals T-Usual i les respectives versions bonificades), a banda de la T-Jove, **no s'hagi pogut cercar una alternativa per als usuaris davant l'endarreriment crònic de 6 anys (es va anunciar l'any 2015) que ha sofert la implantació de la T-Mobilitat**. Com podria ser, per exemple, un registre d'usuaris similar al que s'aplica per a la T-16, que permetés un control i facilités algun tràmit a favor seu.

Sobre aquest títol de transport, cal tenir en compte que, tot i que es preveu la reemissió, en cas de pèrdua o robatori, subjecta al pagament de les despeses de gestió, fins a la recepció del nou títol –com a mínim a partir d'un mes des de l'inici de la gestió–, l'infant no disposa de cap altre document provisional i la família ha d'assumir el cost de l'ús del transport públic d'un infant que en té reconeguda la gratuïtat. En canvi, sí que es possibiliten títols provisionals per substituir les targetes que presenten defectes de funcionament, a l'espera de l'emissió d'un nou títol.

A partir del moment en què es comença a evidenciar que els problemes que havia de solucionar la T-Mobilitat no se solucionen perquè és un títol que no ha arribat a implementar-se, la Sindicatura ha insistit cada cop més en la necessitat de cercar alternatives a fi que l'endarreriment de la gestió de l'Administració no repercuteixi negativament en la ciutadania, i més quan es tracta d'usuaris habituals del transport públic (pel tipus de títol de transport afectat). S'ha de tenir en compte que aquest mitjà de transport ha de configurar l'eix central de la mobilitat a la ciutat, per la qual cosa es considera fonamental la resolució de problemàtiques que no faciliten ni incentiven el seu ús.

En aquest sentit, des de la Sindicatura, el desembre del 2018 es reiteren recomanacions sobre:

- ✓ *La revisió de les condicions d'ús dels títols de transport, en especial en els personalitzats, als efectes que s'estableixin mesures que permetin establir bescanvis o compensacions en cas de pèrdua i sobretot en cas de robatori acreditat per mitjà de denúncia policial del seu titular, a l'espera de la implantació de la T-Mobilitat.*
- ✓ *Gestionar la recuperació i devolució al seu titular d'aquells títols que puguin ser interceptats amb motiu d'accions de revisió i control.*
- ✓ *La millora i clarificació de la informació sobre les condicions d'ús dels títols de transport, en especial la impossibilitat de bescanvi o compensació en cas de pèrdua o sostracció dels títols de transport.*

El maig del 2019, en resposta a aquelles recomanacions, tot i que s'indicava que s'havien efectuat accions comunicatives als usuaris per a la prevenció en la pèrdua de les targetes de transport, s'informava que aquestes es reforçarien a fi de conscienciar els usuaris sobre la importància de la cura dels seus títols. Ara bé, **en relació amb els bescanvis es reiterava la seva impossibilitat fins a l'entrada del nou sistema**, el primer semestre de l'any 2020. **Estem gairebé en el segon semestre de l'any 2021 i la T-Mobilitat segueix sense implementar-se.**

La T-16 genera un greuge comparatiu segons la data de naixement

Davant la conversió de la T-12 en la T-16, durant el març del 2017 la síndica ja posava de manifest que les modificacions efectuades no preveien disposar de títols provisionals en els casos de pèrdua, furt i sobretot de robatori, ni l'optimització dels processos de costos i gestió, tot i les reiterades demandes efectuades.

Tot i la bona notícia d'ampliar el títol de transport dels 14 als 16 anys, **es modificava el criteri que regia la data de caducitat. En lloc de ser la data de naixement, passava a ser el 31 de desembre de l'any de compliment dels 16 anys. Aquesta condició generava greuges als nascuts a final d'any, i podia significar diferències de mesos o fins a quasi d'un any en l'ús del títol de transport de manera gratuïta, amb relació amb els infants nascuts a començament d'any.**

Per aquest motiu, el març del 2017 la síndica va recomanar a la representació municipal de l'ATM promoure la modificació de l'actual Reglament de la T-16 a fi que la limitació de la finalització de l'ús de la T-16, no generi greuges amb motiu de la data de naixement i que doni cobertura de manera igualitària a tots els beneficiaris fins al dia del compliment dels 17 anys.

El febrer del 2018, des de l'ATM, en resposta a les recomanacions efectuades, es va informar que la finalitat de la T-16 era donar cobertura fins a finalitzar el període d'ensenyament secundari obligatori (ESO), ja que hi ha alumnes que acaben amb 15 anys i d'altres amb 16, motiu pel qual es va canviar la denominació i es va garantir aquesta cobertura d'escolarització obligatòria finalitzant la seva validesa el 31 de desembre de l'any en què fan els 16 anys. El criteri de la data de compliment dels 17 anys no era l'objectiu inicial de la targeta, ja que s'hauria finalitzat l'ESO. Afegien que no va concretar-se fins al dia del compliment dels 16 anys per no discriminar negativament els alumnes de 4t nascuts el primer semestre.

Ara bé, aquest criteri, a parer de la Sindicatura, com ja s'ha dit, es considera que no afavoreix un tracte igualitari, i no té en compte altres circumstàncies, com la repetició de cursos que implica diferents edats en la finalització de l'etapa escolar obligatòria. En aquell moment també es va indicar que amb la implantació de la T-Mobilitat, que es preveia per a l'1 de gener de 2019, la T-16 seguiria amb les mateixes condicions d'ús, perquè ja s'havia revisat i no es preveia redefinir-la.

Decisió completa de la Síndica de Greuges de Barcelona:

https://www.sindicabarcelona.cat/wp-content/uploads/2021/06/05_Transport-pui%CC%80blic-T16-TJove-i-altres.pdf