

Las quejas ciudadanas por los títulos de transporte continúan y la T-Mobilitat sigue sin implementarse

- Uno de los motivos de disconformidad de la ciudadanía está relacionado con la T-Jove y otros títulos personalizados que requieren identificación para su uso, por la imposibilidad de emitir duplicados en caso de pérdida o sustracción acreditada, hecho que implica adquirir uno nuevo.
- El otro gran motivo de queja de las familias barcelonesas es el criterio de finalización de uso de la T-16 (31 de diciembre del año en el que se cumplen 16 años) y no por la fecha de nacimiento, como regía anteriormente. Esto produce agravios entre los nacidos a comienzos y finales de año.

Barcelona, 10 de junio de 2021 – Históricamente, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha recibido quejas y demandas ciudadanas que exponen problemáticas relacionadas con las condiciones de uso de los títulos de transporte: por un lado, la imposibilidad de adquirir un duplicado en los títulos personalizados como la T-Jove u otras en caso de pérdida o sustracción acreditada; y por el otro, el agravio comparativo según fecha de nacimiento en la caducidad de la T-16.

Este año, la síndica se ha vuelto a dirigir a la ATM (Autoritat del Transport Metropolità) para advertir que se deben encontrar soluciones para estas problemáticas expuestas por la imposibilidad de canje, puesto que la actuación no puede seguir condicionada a una T-Mobilitat que sufre un atraso crónico. Por otro lado, desde la Sindicatura también se hace otra advertencia a la ATM para poner fin al agravio comparativo según fecha de nacimiento que sufren las personas usuarias de la T-16, y de este modo poder disponer de una cobertura igualitaria para todo el mundo.

A su vez, la defensora, además de reiterar las recomendaciones ya efectuadas varias veces, quiere pedir que la información sobre los nuevos títulos sea clara y entendedora, y que se tengan en cuenta aquellos colectivos que puedan tener más dificultades de adaptación a los cambios y susceptibles de presentar problemáticas con la llamada brecha digital.

Sin fecha oficial para la T-Mobilitat

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, se ha dirigido a la ATM para conocer la fecha de implementación de la T-Mobilitat, que teóricamente prevé resolver los problemas de canjes expuestos, **sin que la ATM concrete ninguna fecha oficial de aplicación de este nuevo título de transporte.**

Por este motivo, **la Sindicatura reitera su preocupación por los perjuicios que este atraso crónico ha causado y sigue causando en la ciudadanía,** a la vez que pide que se vele porque la implementación progresiva del nuevo sistema no produzca agravios entre los usuarios.

De hecho, tomando como referencia el 2015, momento en el que se anunciaba la T-Mobilitat, a pesar de que se había empezado a idear en 2013, esta Sindicatura con

anterioridad ya había sido receptora de quejas sobre el uso de los títulos de transporte.

En este sentido se constata que las diferentes problemáticas relativas a los títulos de transporte han significado, desde el año 2015, la recepción, atención, asesoramiento o estudio para la emisión de resoluciones de cerca de 70 expedientes, que sobre todo se refieren a la T-12, y actual T-16, y a la T-Jove.

¿Qué características tendrá la T-Mobilitat?

La ATM ha informado a la Sindicatura de Greuges de Barcelona que, en una primera fase, la T-Mobilitat estará disponible para los 36 municipios del Área Metropolitana de Barcelona y **para los títulos T-Usual, T-Jove, y las modalidades Familia Numerosa y Familia Monoparental**. A continuación, y de manera gradual, se irán incorporando el resto de títulos de la actual gama de transporte integrado para facilitar a los usuarios y usuarias la adaptación al cambio de modelo y sistema tecnológico sin contacto. Las reglas de funcionamiento tarifario de los títulos integrados en términos de caducidad, edad o vigencia serán las mismas en el sistema sin contacto T-Mobilitat que en el sistema magnético actual.

La ATM informa que la implantación de la T-Mobilitat incorporará importantes mejoras para el usuario. **Destaca la posibilidad de solicitar un duplicado en caso de robo, pérdida o daño, con la posibilidad de restablecer los títulos con las mismas características de caducidad, saldo y zonificación que el original, y sin repercutir al usuario el coste del título.** Además, el usuario tendrá a su alcance herramientas de bloqueo del título en caso de pérdida o robo, evitando así el uso fraudulento de este, y herramientas de desbloqueo, si es que recupera el original. Estas funciones estarán disponibles en canales presenciales y digitales.

No se han implementado soluciones temporales a la imposibilidad de canjes que sufre la ciudadanía

Desde la Sindicatura de Greuges de Barcelona **sorprende que con los años transcurridos en los que se ha reclamado una respuesta a la problemática que produce la imposibilidad de canjes**, extensivo a la mayoría de títulos personales del sistema tarifario integrado (antiguas T-Mes, T-Trimestre y actuales T-Usual y respectivas versiones bonificadas), además de la T-Joven, **no se haya podido buscar una alternativa para los usuarios ante el atraso crónico de 6 años (se anunció en 2015) que ha sufrido la implantación de la T-Mobilitat**. Cómo podría ser, por ejemplo, un registro de usuarios similar al que se aplica para la T-16, que permitiera un control y facilitara algún trámite en su favor.

Sobre este título de transporte, se debe tener en cuenta que, a pesar de que se prevé la reemisión en caso de pérdida o robo, sujeta al pago de los gastos de gestión, hasta la recepción del nuevo título –como mínimo a partir de un mes desde el inicio de la gestión–, el niño no dispone de ningún otro documento provisional y la familia tiene que asumir el coste del uso del transporte público de un niño que tiene reconocida la gratuidad. Sin embargo, sí que se posibilitan títulos provisionales para sustituir las tarjetas que presentan defectos de funcionamiento, a la espera de la emisión de un nuevo título.

A partir del momento en el que se empieza a evidenciar que los problemas que tenía que solucionar la T-Mobilitat no se solucionan porque es un título que no ha llegado a implementarse, la Sindicatura insiste cada vez más en la necesidad de buscar alternativas a fin de que el atraso de la gestión de la Administración no repercuta negativamente en la ciudadanía, y más cuando se trata de usuarios habituales del transporte público (por el tipo de título de transporte afectado). Se debe tener en cuenta que este medio de transporte tiene que configurar el eje central de la movilidad en la ciudad, por lo cual se considera fundamental la resolución de problemáticas que no facilitan ni incentivan su uso.

En este sentido, desde la Sindicatura, en diciembre del 2018 se reiteran recomendaciones sobre:

- *La revisión de las condiciones de uso de los títulos de transporte, en especial en los personalizados, a efectos que se establezcan medidas que permitan establecer canjes o compensaciones en caso de pérdida y sobre todo en caso de robo acreditado por medio de denuncia policial de su titular, a la espera de la implantación de la T-Mobilitat.*
- *Gestionar la recuperación y devolución a su titular de aquellos títulos que puedan ser interceptados con motivo de acciones de revisión y control.*
- *La mejora y clarificación de la información sobre las condiciones de uso de los títulos de transporte, en especial la imposibilidad de canje o compensación en caso de pérdida o sustracción de los títulos de transporte.*

En mayo del 2019, en respuesta a aquellas recomendaciones, a pesar de que se indicaba que se habían efectuado acciones comunicativas a los usuarios para la prevención en la pérdida de las tarjetas de transporte, se informaba que estas se reforzarían a fin de concienciar los usuarios sobre la importancia del cuidado de sus títulos. Sin embargo, **en relación con los canjes se reiteraba su imposibilidad hasta la entrada del nuevo sistema, el primer semestre del año 2020. Estamos en el segundo semestre del año 2021 y la T-Mobilitat sigue sin implementarse.**

La T-16 genera un agravio comparativo según fecha de nacimiento

Ante la evolución de la T-12 hacia la T-16, durante marzo de 2017 la síndica ya destacaba que las modificaciones efectuadas no preveían disponer de títulos provisionales en los casos de pérdida, hurto y sobre todo de robo, ni la optimización de los procesos de costes y gestión.

Aunque fue una buena noticia la ampliación del título de transporte de los 14 a los 16 años, **se modificaba el criterio que regía la fecha de caducidad. En lugar de ser la fecha de nacimiento, pasaba a ser el 31 de diciembre del año de cumplimiento de los 16 años. Esta condición generaba agravios a los nacidos a final de año, y podía significar diferencias de meses o hasta casi de un año en el uso del título de transporte de manera gratuita, con relación con los adolescentes nacidos a comienzo de año.**

Por este motivo, en marzo del 2017 la síndica recomendó a la representación municipal de la ATM promover la modificación del actual Reglamento de la T-16 con el objetivo que la limitación de la finalización del uso de la T-16 no genere agravios con motivo de la fecha de nacimiento y que dé cobertura de manera igualitaria a todos los beneficiarios hasta el día del cumplimiento de los 17 años.

En febrero de 2018, desde la ATM, en respuesta a las recomendaciones efectuadas, se informó que la finalidad de la T-16 era dar cobertura hasta finalizar el periodo de enseñanza secundaria obligatoria (ESO), puesto que hay alumnas que acaban con 15 años y otros con 16, motivo por el cual se cambió la denominación y se garantizó esta cobertura de escolarización obligatoria finalizando su validez el 31 de diciembre del año en que hacen los 16 años. El criterio de la fecha de cumplimiento de los 17 años no era el objetivo inicial de la tarjeta, puesto que se habría finalizado la ESO. Añadieron que no se concretó hasta el día del cumplimiento de los 16 años para no discriminar negativamente los alumnos de 4º nacidos en el primer semestre.

Sin embargo, este criterio, a parecer de la Sindicatura, como ya se ha dicho, se considera que no favorece un trato igualitario, y no tiene en cuenta otras circunstancias, como la repetición de cursos que implica diferentes edades en la finalización de la etapa escolar obligatoria. En aquel momento también se indicó que con la implantación de la T-Mobilitat, que se preveía para el 1 de enero de 2019, la T-16 seguiría con las mismas condiciones de uso, porque ya se había revisado y no se preveía redefinirla.

Decisión completa de la Síndica de Greuges de Barcelona (CAT):

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