

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT, L'ACCESSIBILITAT I ELS DRETS DIGITALS (TRANSPORT PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de gener de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El seu germà té una discapacitat del 67% i es va baixar l'aplicació mòbil de la T-mobilitat, però no en va poder fer ús. Li sortia el missatge següent: "El teu dispositiu no és compatible amb aquesta versió".
- En el mateix dispositiu sí que funcionaven perfectament altres aplicacions de serveis públics, com ara La Meva Salut i TMB App, així com altres aplicacions de serveis privats (com la seva entitat bancària).
- Considera que l'aplicació mòbil de la T-mobilitat hauria de ser universal i no limitar l'operativa als dispositius en funció de la tecnologia.

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.

D'acord amb el **principi d'economia administrativa**, no s'ha efectuat una petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona, ja que l'objecte de la queixa ja es va estudiar parcialment en un altre expedient, del qual sí que es tenen informes de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

Per aquest motiu, un cop examinat el contingut de la queixa, la documentació aportada per la persona interessada i la normativa aplicable, aquesta Sindicatura emet la decisió següent.

CONSIDERACIONS

1. Projecte de la T-mobilitat

Primerament, cal assenyalar que el projecte de la T-mobilitat és responsabilitat de l'Autoritat del Transport Metropolità (en endavant també ATM).

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 fa 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, que tenia per objecte la implantació d'un nou sistema tecnològic, tarifari i de gestió.

Atesa aquesta dimensió supramunicipal, el **Pla de mobilitat urbana 2013-2018** de l'Ajuntament de Barcelona va incorporar la voluntat de l'Ajuntament de donar suport al projecte, i s'exposava que l'objectiu era estendre el model a tota la regió metropolitana de Barcelona, amb un únic sistema tarifari i amb un sistema de pagament unificat, la qual cosa suposaria una millora de la planificació i la gestió de la xarxa de transport públic en disposar de molta més informació.

Posteriorment, el **Pla de mobilitat urbana 2019-2024** va incorporar, entre les seves línies d'actuació, l'impuls de la gestió intel·ligent de la mobilitat (*Smart Mobility*), i va incloure la posada en marxa de la T-mobilitat 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 una gestió millor de la mobilitat: origen-destí, perfils horaris, segmentació de persones usuàries, etc.

També es menciona que “la T-Mobilitat podrà integrar altres serveis de transport constituint-se com un ecosistema centrat en l’usuari o usuària que permetrà avançar cap al concepte de mobilitat com a servei, de manera que faciliti i incentivi l’ús del transport públic i d’altres serveis de mobilitat que puguin integrar-se en detriment de l’ús del vehicle privat. [...]. Els tres elements clau són: un nou sistema tecnològic, un nou sistema tarifari i un nou sistema de gestió. **La targeta estarà adaptada a cada usuari o usuària i permetrà calcular el preu del transport públic de manera personalitzada.** És a dir, cada usuari o usuària pagarà en funció de les seves rutines de transport, dels quilòmetres recorreguts i de la freqüència amb què faci servir el transport públic [...].”

2. Desplegament progressiu de la T-mobilitat per l’ATM

La implementació de la T-mobilitat ha estat progressiva en el temps, i no ha acabat, ja que encara no inclou ni tots els títols ni tots els operadors.

Després d’una fase prèvia de proves, finalment es va posar en marxa el 2022, i conviu amb els títols tradicionals amb banda magnètica que s’utilitzaven.

D’acord amb el web de TMB, els avantatges principals de la T-mobilitat ¹ són els següents:

- Comodat 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 cartró 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 les dades bancàries, consultar l’historial de compres, el saldo o la caducitat dels títols de transport.

Entre els mesos de març i novembre del 2023 es van anar retirant els títols tradicionals de banda magnètica, que van passar a ser reemplaçats definitivament per la nova T-mobilitat. En aquells moments aquesta mesura afectava la T-16, T-jove, T-usual, T-casual, T-grup i T-familiar.

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

L'ATM va fer una campanya sota el lema "Aviat, només amb la T-mobilitat", que avisava, amb antelació, dels canvis imminents en la manera de viatjar per la necessitat d'adquirir nous d'hàbits en la manera de comprar i validar. En concret es va engegar el 15 de setembre de 2023, és a dir, un mes i mig abans de l'execució dels canvis.

La campanya va tenir una forta difusió a través de diversos canals i mitjans, per exemple, als webs de l'ATM, Rodalies (Generalitat de Catalunya), Observatori de la Mobilitat de Catalunya, Gremi d'Estanquers, TMB o Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, i en van fer ressò diversos mitjans de comunicació general.

El web específic de la T-mobilitat i el web de l'ATM van incloure tota la informació sobre les quatre modalitats disponibles de T-mobilitat, **cadascuna de les quals admetia només uns títols integrats determinats:**

El que necessites saber sobre la targeta personalitzada

Com activo la targeta quan la rebo?

Com puc carregar aquesta targeta?

Quins títols puc carregar en aquesta targeta?

	Targeta personalitzada	Mòbil*	Targeta anònima	Targeta T-usual
T-usual	✓	✓	✗	✓
T-jove	✓	✓	✗	✗
T-casual	✓	✓	✓	✗
T-familiar	✓	✓	✓	✗
T-grup	✓	✓	✓	✗
Títols (FM/FN) per a famílies monoparentals i nombroses	✓	✓	✗	✗
	4,5 €	1 €	0,5 €	0,5 €

Posteriorment s'han ampliat els títols disponibles, i actualment són els següents:

- T-16,
- T-jove,
- T-jove família monoparental (FM) / família nombrosa (FN) general-especial,
- T-usual
- T-usual FM/FN general-especial,
- T-casual,
- T-grup,
- T-familiar, T-70/90 FM/FN general-especial.

En el cas que ens ocupa, el germà de la promotora de la queixa és potencialment usuari de la targeta rosa (gratuïta o reduïda segons el nivell d'ingressos). En aquest sentit és rellevant destacar que aquest títol **no estava, ni està actualment, inclòs en els títols disponibles per a la T-mobilitat**, tal com es menciona a l'apartat de preguntes i respostes del web:

La T-4 o la T-Rosa no estan encara en la T-mobilitat?

Si tens una targeta rosa gratuïta o reduïda, o una targeta de passi d'acompanyant, ja t'arribarà la informació quan aquests títols socials de l'AMB també passin a ser sense contacte. De moment, pots continuar viatjant amb aquestes targetes com fins ara.

Si has de comprar una T-4, ho pots seguir fent com fins ara, a les màquines del metro o als estancs.

Si vols sol·licitar la targeta rosa o passi d'acompanyant per primera vegada, pots dirigir-te a la pàgina web amb.cat/mobilitat o a les oficines d'atenció del teu ajuntament.

Per a més informació pots adreçar-te al telèfon 900 70 00 77.

Amb posterioritat a l'entrada de la present queixa, en concret a l'abril de 2024, **l'AMB ha posat en marxa una targeta sense contacte que inclou els títols de transport socials**. Es tracta de la **T-metropolitana**, que reemplaça els models amb banda magnètica de Targeta Rosa (gratuïta i reduïda) i el passi d'acompanyant, que estaven funcionant.

3. Aspectes tècnics de la T-mobilitat

El motiu principal de la queixa és que l'aplicació mòbil de la T-mobilitat només funciona com a targeta de transport en els dispositius amb una tecnologia determinada, que permet el pagament amb el mòbil (NFC).

Prèviament a analitzar el cas, cal diferenciar entre els conceptes de títol i targeta (en el sentit de material de suport). Aquest aspecte és una novetat, ja que en el sistema anterior, en què les persones usuàries tenien una targeta de cartró amb una banda magnètica, el títol era el suport. En canvi, amb la posada en marxa de les targetes sense contacte (com la T-mobilitat) cal diferenciar entre la targeta-suport i el títol, tal com s'explica a la secció "Tipus de targetes"²:

- **Targeta:** de plàstic personalitzada (4,5 €), virtual personalitzada per al mòbil (1 €) i de cartró anònima (0,50 €). La persona usuària pot comprar-les totes i utilitzar-ne una o una altra com vulgui. El preu varia segons el cost de producció i cal tenir en compte que l'anònima (que no requereix cap registre) no inclou algunes prestacions per a les quals serien necessàries les dades identificatives. En canvi, les altres dues, que sí que requereixen un registre previ, inclouen totes les prestacions, com la compra i càrrega del títol en línia, la validació del bitllet en les màquines validadores (*tap & go*), la consulta de saldo i l'historial de viatges i, en cas de pèrdua o sostracció, ofereixen la possibilitat de bloquejar i recuperar els viatges.

² <https://t-mobilitat.atm.cat/web/t-mobilitat/suports-i-titols>

- **Títols:** són els bitllets o abonaments que es poden carregar al suport.

De la descripció de la queixa, se'n dedueix que van decidir comprar la targeta en suport digital de la **aplicació mòbil**, però una vegada baixada l'aplicació, van constatar que no la podien ni comprar ni utilitzar per manca de compatibilitat amb el model de telèfon.

La promotora de la queixa es va adreçar a l'ATM per exposar la seva queixa. L'ATM va informar-la que, per gaudir de les prestacions, el dispositiu havia de tenir la tecnologia Android i NFC, que es troba a partir de la versió d'Android 5, i que aquests requeriments tècnics no els escull l'ATM, sinó l'empresa del sistema operatiu Android (és a dir, Google).

NFC significa *Near Field Communication*, que traduït seria "comunicació de camp proper", ja que és una tecnologia que funciona per proximitat quan apropes un dispositiu a un altre, i és el que permet validar el bitllet a les màquines validadores de metro i bus, així com pagar en els datàfons dels comerços.

Altres casos que tampoc poden utilitzar el suport de l'aplicació mòbil són les persones que utilitzen dispositius Apple (iPhone o iOS), que representen un 22% del mercat de mòbils, ja que al contrari que Google, Apple fins ara no ha consentit que tercers accedeixin a la seva tecnologia NFC.

Sobre aquest tema s'han produït avenços recentment. Tal com s'explica al web de l'ATM³, s'han mantingut diverses converses amb Apple per obrir aquesta tecnologia també als seus dispositius. Després que el passat mes de gener la Unió Europea (UE) i Apple tanquessin un acord per obrir aquesta tecnologia a botigues físiques, en què no van incloure el permís per fer ús de la tecnologia per accedir al transport públic, la UE va establir un període d'al·legacions. L'ATM va ser l'única entitat del sector del transport públic que va presentar les corresponents al·legacions indicant que l'accés al transport públic també havia de poder emprar aquesta tecnologia. En aquest sentit, la UE va estimar aquestes al·legacions i s'ha pogut incorporar als acords definitius, i així Apple ha anunciat que permetrà a altres empreses i serveis accedir a la seva tecnologia NFC. Es preveu que aquesta funció s'incorporarà a la T-mobilitat a finals de l'any 2024.

³ https://www.atm.cat/ca/w/np_la-t-mobilitat-disponible-per-a-les-persones-usu%C3%A0ries-d-iphone-abans-de-finalitzar-l-any-gr%C3%A0cies-a-l-obertura-de-la-tecnologia-nfc-d-apple?p_l_back_url=%2Fca%2Fcomunicacio%2Fsala-de-premsa%2Fnotes-de-premsa

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'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*), i que és còmode poder validar el bitllet de transport amb el mòbil.

Però cal recordar que **l'opció de la targeta personalitzada de la T-mobilitat, que també és una eina de mobilitat intel·ligent, ofereix les mateixes prestacions i no obliga a tenir un dispositiu amb NFC**. A més, per a les persones que no desitgin donar les seves dades identificatives, continua existint **una opció en cartró**.

En conclusió, la T-mobilitat ofereix tres tipus de targetes per poder carregar els títols que les persones usuàries decideixin utilitzar segons les seves preferències i el seu cas particular. Per tant, es considera que l'oferta del servei T-mobilitat sí que és suficientment àmplia, i l'aplicació mòbil només és una opció més. Així, el mer fet de no poder accedir a una d'elles per no disposar de la tecnologia adient (ja sigui que no es disposa de telèfon, se'n disposa d'un sense NFC o se'n disposa d'un de la marca Apple), no és susceptible de constituir una vulneració de drets digitals, que queden plenament garantits amb qualsevol de les altres opcions.

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.**

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.