

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 21 de desembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- A finals de novembre va tenir coneixement, a través dels mitjans de comunicació, que els títols de transport públic integrats començarien a estar disponibles només amb la T-mobilitat¹.
- Seguint les recomanacions d'aquestes informacions, va adquirir una T-mobilitat per a ell i una altra per a la seva esposa. Van optar pel títol en suport físic, consistent en una targeta de plàstic nominativa, amb un cost de 4,5 euros per unitat. No obstant això, després se'l va informar que la T-mobilitat no admetia els títols de tarifació social com la T-4 (Targeta Rosa), que justament és el títol que utilitzava la seva esposa.
- Es va queixar telefònicament a TMB i el van informar que no era possible la devolució de l'import abonat, i que la Targeta Rosa depenia d'una altra entitat, l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).
- Considerava que havia adquirit inútilment una targeta de la qual no faria cap ús.

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.

¹ https://www.atm.cat/ca/w/np_els-t%C3%ADtols-de-transport-p%C3%BAblic-integrats-aviat-estaran-disponibles-nom%C3%A9s-amb-la-t-mobilitat?p_l_back_url=%2Fca%2Fcomunicacio%2Fsala-de-premsa%2Fnotes-de-premsa

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 de gener de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 19 de juny de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que es van dur a terme.

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 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, 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 gestionar millor la mobilitat: origen-destí, perfils horaris, segmentació de persones usuàries, etcètera.

També s'hi esmenta el següent:

La T-mobilitat podrà integrar altres serveis de transport constituint-se com un ecosistema centrat en l'usuari 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 i permetrà calcular el preu del transport públic de manera personalitzada.** És a dir, cada usuari pagarà en funció de les seves rutines de transport, dels quilòmetres recorreguts i de la freqüència amb que faci servir el transport públic [...].

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

L'objecte principal de la queixa és el desplegament desigual de la T-mobilitat, que fa que alguns títols hagin quedat fora de la seva implantació.

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, convivint amb els títols tradicionals amb banda magnètica que s'utilitzaven.

D'acord amb el web de TMB, els avantatges principals de la T-mobilitat² són els següents:

² <https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona/t-mobilitat/avantatges-gestio>

- 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.

L'ATM va fer una campanya amb 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 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, els 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 se'n 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 modalitats disponibles de T-mobilitat, **cadascuna de les quals admetia només uns títols integrats determinats:**

	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 €

Tal com esmenta el promotor de la queixa, en el moment en què es va fer una especial difusió del fet que la T-mobilitat reemplaçaria els títols anteriors, **la Targeta Rosa no estava inclosa en els títols disponibles**, i això era deduïble, ja que no hi havia cap referència ni a la Targeta Rosa ni a la T-4.

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

El projecte també ha avançat en altres aspectes tècnics. La millora més recent, que està pendent de posar-se en marxa, és la implantació del sistema de validació de títols de la T-mobilitat en els dispositius amb tecnologia d'Apple (iPhone), que està prevista per a finals del 2024. Actualment, el suport mòbil per validar títols només està disponible a dispositius Android, tot i que la recàrrega i la consulta de la targeta sí que es pot fer amb totes dues tecnologies de telèfons intel·ligents.

3. Els títols socials de l'AMB

El promotor de la queixa fa una menció específica a la manca d'integració de la Targeta Rosa (que inclou la T-4) en la T-mobilitat, fet que desconeixia en el moment de l'adquisició del suport de plàstic de la T-mobilitat.

Primerament cal aclarir que la Targeta Rosa és un títol social. Els títols socials faciliten l'accés al transport públic de l'àrea metropolitana de Barcelona a les persones amb recursos econòmics limitats i que siguin persones grans o amb algun tipus de discapacitat.

Aquests títols depenen de l'**Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)**, i no pas de l'Autoritat Metropolitana de Barcelona (ATM).

L'AMB és un ens local supramunicipal de caràcter territorial integrat pels 37 municipis de la conurbació de Barcelona, entre els quals hi ha vinculacions econòmiques i socials que fan necessària la planificació de polítiques públiques i la implantació de serveis d'una manera conjunta.

Hi ha tres títols socials i un d'ambiental que depenen de l'AMB:

- **Targeta Rosa gratuïta**, per a persones grans o amb discapacitat, i amb recursos econòmics molt baixos.
- **Targeta Rosa reduïda**, per a persones grans o amb discapacitat, i amb recursos econòmics baixos. Aquesta targeta permet adquirir la T-4, que és una targeta de 10 viatges, a preu reduït.
- **Passi d'acompanyant** per a majors de 4 anys amb una discapacitat reconeguda que necessitin acompanyant per viatjar. En aquest cas, els recursos econòmics no són un requisit.
- **T-verda metropolitana**, per a persones que hagin donat de baixa i desballestat un vehicle sense etiqueta ambiental. És un títol de transport que permet utilitzar, de manera il·limitada i gratuïta, els serveis de transport públic integrats.

Amb posterioritat a l'entrada de la present queixa, en concret a l'abril del 2024, **l'AMB ha posat en marxa una targeta sense contacte que inclou els títols de transports 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 hi havia en funcionament.

Si bé té clares similituds amb la T-mobilitat quant als seus avantatges i funcionament, es tracta de targetes diferents, i **no hi ha una veritable integració dels títols de transport de l'ATM i de l'AMB**.



Quant a aquesta manca d'integració, l'informe de l'AMB exposa que, atès que la T-mobilitat és un projecte impulsat des del consorci de l'ATM, és aquest ens el que decideix els ritmes d'execució de la incorporació de títols.

Quant a les possibles queixes rebudes amb relació al fet que la Targeta Rosa / T-4 no estigui inclosa com a títol a la T-mobilitat, l'AMB informa que no té constància de cap queixa.

4. Conclusions

Després d'analitzar el supòsit de fet, aquesta Sindicatura constata que **el sistema de gestió de la mobilitat de la nostra ciutat és molt complex, i hi participen diversos ens públics amb competències fragmentades en matèria de mobilitat**. Això provoca certa confusió, i sovint, la ciutadania desconeix informació essencial sobre les institucions que presten els serveis.

També podem constatar que quan es fan cerques a internet sobre els títols de transport, es pot trobar informació en diferents webs, com el de TMB, l'ATM, l'AMB, la T-mobilitat... sovint amb informació creuada entre ells, la qual cosa afegeix més confusió sobre l'ens responsable.

També a aquesta Sindicatura no li ha estat senzill estudiar les competències i responsabilitats de cada ens, atesa la distribució d'atribucions concretes de la competència més genèrica de "mobilitat", per exemple:

- **TMB** (Transports Metropolitans de Barcelona): és l'empresa pública municipal que gestiona el transport urbà a Barcelona, és a dir, metro i bus urbà, però no gestiona ni els busos nocturns, ni les línies interurbanes, ni els taxis, ni, en particular, la T-mobilitat.
- **AMB** (Àrea Metropolitana de Barcelona): és un ens format per diverses administracions (entre les quals es troba l'Ajuntament de Barcelona) i, entre altres, és competent per gestionar els títols socials (com la Targeta Rosa / T-metropolitana), i l'ordenació del servei de taxi.
- **ATM** (Autoritat del Transport Metropolità): 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. I com ja s'ha mencionat, és l'ens responsable de la T-mobilitat.

Partint dels antecedents del projecte de la T-mobilitat i els objectius plasmats en el Pla de mobilitat urbana 2019-2024, és un fet que **encara no s'ha assolit la fita de disposar d'una única targeta de transport públic**, i en aquest context, la informació sobre l'estat de la qüestió del desplegament de la T-mobilitat pot resultar confusa, ja que la ciutadania desconeix les atribucions específiques que deriven de la competència de mobilitat a la regió metropolitana.

A més a més, el missatge principal de la campanya instava a adquirir una T-mobilitat de manera genèrica, quan en realitat només servia (i continua servant) per a alguns títols. En aquest sentit, de conformitat amb el dret a una informació veraç i de qualitat de la ciutadania (prevista a l'article 6 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern), l'AMB i l'ATM es podrien haver coordinat millor per assegurar que la campanya no induïa a confusió quant a l'abast de la T-mobilitat. O idealment, haver-se coordinat perquè la T-mobilitat i la T-metropolitana s'haguessin posat en marxa en paral·lel, i així les campanyes de comunicació respectives haurien resultat més eficaces.

És en aquest sentit que entenem l'esperit de la queixa que ens ocupa, ja que la ciutadania, davant les informacions rebudes els darrers anys sobre l'esperada T-mobilitat, comptava a poder disposar d'una única targeta amb totes les possibilitats de títols disponibles, sense que això sigui encara una realitat.

D'altra banda, aquesta Sindicatura reconeix la feina que han fet les diverses administracions implicades i la gran complexitat del projecte, que encara no ha acabat, i que és indubtable que avança.

No obstant això, aquesta Sindicatura ha d'insistir en l'obligació de **coordinació interadministrativa** de les administracions públiques, establerta a l'article 3.1.k) de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, que imposa a totes les administracions públiques l'obligació de servir amb objectivitat els interessos generals i actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, i, així mateix, han de respectar, en la seva actuació i en les seves relacions, els principis de cooperació, col·laboració i coordinació interadministrativa.

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'Ajuntament de Barcelona, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i de l'Autoritat del Transport**

Metropolità (ATM) ha estat ajustada a dret, però podria millorar en eficàcia amb una millor coordinació.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'Ajuntament de Barcelona, a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM)** que tenen l'obligació de complir els principis d'eficàcia i coordinació de l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

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.