



INFORME SOBRE EL
PRECIO DE LOS
TRANSPORTES
PÚBLICOS
JULIO 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME SOBRE EL
PRECIO DE LOS
TRANSPORTES
PÚBLICOS

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: Julio de 2014

Informe sobre el precio de los transportes públicos

Maquetación: Síndic de Greuges

Impreso sobre papel ecológico

Diseño original: America Sanchez

Foto portada: © Síndic de Greuges de Catalunya

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. LOS TRANSPORTES PÚBLICOS COMO SERVICIO BÁSICO SEGÚN EL CÓDIGO DE CONSUMO DE CATALUÑA	7
3. LOS COLECTIVOS ESPECIALMENTE PROTEGIDOS POR EL CÓDIGO DE CONSUMO DE CATALUÑA	9
4. ACTUACIONES MÁS DESTACADAS EN RELACIÓN CON EL TRANSPORTE PÚBLICO	11
4.1. Homogeneización de las tarifas sociales de los diferentes operadores del transporte público metropolitano	11
4.2. Ampliación de las ayudas al transporte público (T-trimestre Atur) para las personas perceptoras de una prestación contributiva por desempleo que esté por debajo del salario mínimo interprofesional .	12
4.3. Exención de los gastos de renovación del carnet de pensionista de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya en casos de pérdida o robo e información completa sobre el importe de estos gastos ..	14
4.4. Emisión de duplicados, con el importe restante, de las tarjetas personalizadas de la Autoritat del Transport Metropolità que son objeto de pérdida o robo	16
4.5. Gasto de emisión de la T-12 y gastos de la emisión de duplicados	17
4.6. Percepción mínima por el incumplimiento de la normativa que regula la utilización del servicio de transporte público de viajeros y los títulos de tarificación social	19
5. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	21

1. INTRODUCCIÓN

El Síndic a menudo recibe quejas de personas que muestran su disconformidad, por diferentes motivos, con los precios de los transportes públicos y con los incrementos de que suelen ser objeto año tras año.

Por ello, el 14 de abril de 2014 el Síndic de Greuges inició la actuación de oficio 02307/2014, al fin de reflexionar sobre la actuación de las administraciones públicas con competencias en el ámbito del transporte para garantizar los derechos de las personas especialmente protegidas por la normativa catalana de consumo.

El legislador catalán ha incorporado en el ordenamiento diferentes principios inspiradores de la movilidad que son relevantes a los efectos de lo analizado en este informe. Aun así, de los principios que recoge el artículo 2 de la Ley 9/2003, de 13 de junio, de movilidad, cabe remarcar, por una parte, «el derecho de los ciudadanos a la accesibilidad en unas condiciones de movilidad adecuadas y seguras y con el mínimo impacto ambiental posible» y, por otra parte, «el fomento y la incentivación del transporte público y colectivo».

Obviamente, estos principios deben ponerse en relación y contexto con los derechos de las personas que integran los colectivos especialmente protegidos por el Código de consumo de Cataluña.

En este informe, el Síndic hace referencia a los transportes públicos terrestres y, en concreto, al ferrocarril, metro, tranvía y autobús, ya sea urbano o interurbano, en tanto que son los que utiliza la población de una forma mayoritaria. Por ello, las administraciones públicas a las que se formulan las consideraciones que se presentan más adelante son la Administración de la Generalitat (en concreto, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad y el consorcio de la Autoritat del Transport Metropolità) y la Administración local y, dentro de ésta, el Ayuntamiento de Barcelona, el Área Metropolitana de Barcelona y los municipios que la integran.

Como conclusión, puede afirmarse que este informe se plantea como una recopilación de lo más esencial, tanto en lo que concierne a la óptica desde la cual esta institución enfoca las quejas recibidas en materia de transporte público y los derechos de las personas que integran los colectivos que merecen una protección especial, como también de las resoluciones que se adoptan sobre estas cuestiones.

2. LOS TRANSPORTES PÚBLICOS COMO SERVICIO BÁSICO SEGÚN EL CÓDIGO DE CONSUMO DE CATALUÑA

El Código de consumo de Cataluña (Ley 22/2010, de 20 de julio) considera que los transportes son un servicio básico, es decir, de carácter esencial y necesarios para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras (artículo 251-2).

En este sentido, cabe destacar que en el preámbulo del Código de consumo de Cataluña el legislador señala específicamente que «en materia de servicios básicos, se ha considerado de interés especial para proteger mejor a las personas consumidoras la obligación de entregar información de la prestación, así como del lugar y los procedimientos establecidos para atender las quejas o reclamaciones».

Por este motivo, el Código de consumo de Cataluña (artículo 252.4) incluye una serie de determinaciones que son aplicables a los servicios básicos:

«1. Los prestadores de servicios básicos deben entregar a la persona consumidora la información relevante de la prestación por escrito o de una forma adaptada a las circunstancias de la prestación.

2. El prestador del servicio debe facilitar, en el momento de la contratación, una dirección física en Cataluña, en la que la persona consumidora pueda ser atendida de forma rápida y directa respecto a cualquier queja o reclamación sobre el servicio, siempre y cuando la atención a la persona consumidora no se haga en el mismo establecimiento donde se haya contratado. También debe disponer de un servicio telefónico de atención de incidencias y reclamaciones, que debe ser de carácter gratuito.

3. En los contratos debe informarse del lugar donde los usuarios pueden tramitar las quejas o reclamaciones ante el prestador o prestadora del servicio básico y del procedimiento para hacerlo. También debe informarse de si el prestador o prestadora del servicio está adherido a una junta arbitral de consumo y de la posibilidad de la persona

consumidora de dirigirse a estos organismos para resolver los conflictos.

4. En la información precontractual y contractual debe indicarse la existencia de compensaciones, reembolsos o indemnizaciones en caso de que la empresa incumpla la calidad del servicio básico fijada por el ordenamiento jurídico o por la propia empresa. También debe informarse sobre los mecanismos para llevar a cabo las medidas a que se refiere el apartado 3 y sobre el método de determinación del importe.

5. Las empresas que presten servicios básicos deben velar por que los contratos de adhesión se faciliten, a petición de las personas con discapacidad, por medio de un soporte que les sea accesible.»

Estas determinaciones deben ser complementadas con lo dispuesto en la normativa propia de cada uno de los transportes públicos en cuanto a los derechos y obligaciones de los usuarios, como la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres, o la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria.

Igualmente, también deben tenerse en cuenta los reglamentos o las condiciones de utilización de cada uno de los servicios de transporte. Así, a modo de ejemplo, y atendiendo al volumen de usuarios, pueden mencionarse los siguientes:

- Condiciones generales de utilización de los servicios ferroviarios de Cercanías y Regionales de Cataluña (DOGC núm. 6225, de 3 de octubre de 2012)
- Condiciones de utilización aplicables a la red ferroviaria de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (DOGC núm. 6168, de 11 de julio de 2012)
- Condiciones y reglas generales de utilización del Ferrocarril Metropolitano de Barcelona, SA (DOGC núm. 5770, de 7 de diciembre de 2010)
- Reglamento de viajeros de los servicios de transporte público de superficie del ámbito de la Entidad Metropolitana del Transporte (BOP de Barcelona, núm. 44, de 20 de febrero de 2001)

También es relevante conocer los acuerdos del Consejo de Administración del consorcio de la Autoritat del Transport Metropolità (en adelante ATM), ya que, entre otros, aprueba las tarifas del ámbito del sistema tarifario integrado del área de Barcelona, determina las condiciones de uso de cada uno de los títulos integrados, su régimen de caducidad o canje o la zonificación geográfica del sistema tarifario integrado.

A modo de ejemplo, en el DOGC núm. 6530, de 30 de diciembre de 2013, y en la posterior rectificación publicada en el DOGC núm. 6540, de 15 de enero de 2014, se publicó el anuncio sobre las tarifas que deben regir a partir del día 1 de enero del año 2014 en el sistema de transporte público colectivo en el

ámbito del sistema tarifario integrado del área de Barcelona.

Finalmente, tampoco puede ignorarse la normativa local, ya sea supramunicipal (como la que aprueba el Área Metropolitana de Barcelona) o municipal, reguladora de los títulos de transporte no integrados en el sistema tarifario de la ATM o de las bonificaciones y ayudas al transporte de carácter social. Un estudio elaborado por la ATM en octubre del 2008 sobre los títulos sociales en el ámbito del sistema tarifario integrado en 2007 daba cuenta de 47 títulos sociales diferentes. Como ejemplo de ello, puede mencionarse la Ordenanza metropolitana reguladora del sistema de tarificación social del transporte (BOP de Barcelona, de 30 de mayo de 2012).

3. LOS COLECTIVOS ESPECIALMENTE PROTEGIDOS POR EL CÓDIGO DE CONSUMO DE CATALUÑA

El artículo 123 del Estatuto de Autonomía de Cataluña determina que «corresponde a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de consumo, que incluye en todo caso:

- a. La defensa de los derechos de los consumidores y los usuarios, proclamados por el artículo 28, y el establecimiento y la aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación.
- b. La regulación y el fomento de las asociaciones de los consumidores y usuarios y su participación en los procedimientos y asuntos que les afecten.
- c. La regulación de los órganos y los procedimientos de mediación en materia de consumo.
- d. La formación y la educación en el consumo.
- e. La regulación de la información en materia de consumidores y usuarios.»

De acuerdo con ello, el artículo 111-2 del Código de consumo de Cataluña incorpora el concepto de colectivos especialmente protegidos, que define en los términos siguientes:

«Colectivos especialmente protegidos: colectivos que, por la concurrencia de determinadas características, son especialmente vulnerables en cuanto a las relaciones de consumo. En cualquier caso, la protección especial debe darse teniendo en cuenta la persona consumidora media del colectivo en que se integra la persona consumidora. En particular, son colectivos especialmente protegidos: los niños y adolescentes, los ancianos, las personas enfermas, las personas con discapacidades y cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión especiales.»

Esta definición se completa con lo dispuesto por el artículo 121-3 del propio Código de consumo de Cataluña:

«1. Los derechos de las personas consumidoras que afecten a colectivos especialmente protegidos gozan de una atención especial y

preferente por parte de los poderes públicos, de acuerdo con lo establecido por la presente ley, las disposiciones que la desarrollen y el resto del ordenamiento jurídico.

2. Las personas con discapacidad, especialmente, deben tener garantizado el acceso adecuado a la información sobre los bienes y servicios, y el pleno ejercicio y goce de los derechos y garantías recogidos por la presente ley, del mismo modo que el resto de personas consumidoras.»

Según el propio Código de consumo, «cualquier órgano u organismo de titularidad pública dependiente de una administración pública catalana que lleve a cabo tareas de información, orientación y asesoramiento a las personas consumidoras tiene la consideración de servicio público de consumo» y estos servicios están habilitados por la propia ley (artículo 126-10.1.g) para desempeñar, entre otros, la función siguiente:

«Educar y formar en consumo a las personas consumidoras, particularmente a los colectivos especialmente protegidos, ya sea por medio de actuaciones directas o a través de los medios de comunicación de titularidad pública.»

En materia de formación en consumo, el Código de consumo determina que «el Gobierno debe garantizar la formación continua y permanente de las personas consumidoras, con el impulso y fomento de la formación permanente de los jóvenes y adultos como personas consumidoras, con especial atención a los colectivos especialmente protegidos y con necesidades específicas.» (artículo 126-18).

Finalmente, hay que tener presente que el Código de consumo considera infracción muy grave la que se haya cometido «aprovechando la situación especial de desequilibrio o indefensión de determinadas personas consumidoras o de colectivos especialmente protegidos.» (artículo 332-4).

Por lo tanto, y a la vista de lo expuesto, puede constatarse que el legislador ha querido ofrecer un grado de protección extraordinario (*especial y preferente*, si se utilizan los términos del artículo 121-3.1 del Código de consumo) en cualquier relación de consumo a las personas que integran los colectivos definidos por la ley, protección que obviamente afecta cuando la relación de consumo se produce en el ámbito de un servicio básico como el transporte.

4. ACTUACIONES MÁS DESTACADAS EN RELACIÓN CON EL TRANSPORTE PÚBLICO

El Síndic ha emitido varias resoluciones sobre diferentes aspectos relativos al transporte público y a los derechos de las personas que integran los colectivos de especial protección que cabe destacar en este documento, tal y como se hace a continuación:

4.1. HOMOGENEIZACIÓN DE LAS TARIFAS SOCIALES DE LOS DIFERENTES OPERADORES DEL TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

*Extracto del Informe al Parlamento 2013:*¹

«La falta de homogeneización de la tarificación social por parte de los operadores de transporte público ha sido una problemática muy estudiada por parte del Síndic de Greuges de Cataluña, como ya se recogió en los informes presentados al Parlamento en los años 2005 y 2010. Por este motivo, el Síndic ha advertido a menudo a las administraciones públicas implicadas que es conveniente unificar tanto la tipología como los requisitos de acceso para evitar que situaciones de usuarios idénticas tengan tratamientos diferentes en función del municipio.

Una parte significativa de los operadores de transporte público aplica tarifas específicas para diferentes colectivos (jóvenes, ancianos y con discapacidad o familias numerosas, entre otros), a fin de facilitarles el acceso al servicio y el derecho a la movilidad, sin que el perfil de los beneficiarios, los requisitos para tener derecho a ellas y el tipo de bonificación sean homogéneos. Por ello, el Síndic ha continuado recibiendo quejas de personas que no pueden utilizar determinados títulos de bonificación social en su recorrido habitual. En otras quejas, las personas remarcan que su condición les permite acceder a un título bonificado con un operador de transporte público o en un municipio, pero no con otro operador o en otro municipio.

La diversidad de títulos o tarifas sociales en el transporte público del ámbito metropolitano de Barcelona es notable. La ATM emite las tarjetas

T-12, T-jove, familias numerosas/monoparentales y T-trimestre para personas en paro. FGC también expide un carnet de pensionista y, por su parte, Renfe dispone de la tarjeta dorada. A todo ello hay que sumarle los títulos sociales o bonificaciones en las tarifas que cada municipio aprueba en aplicación de sus competencias sobre el transporte urbano. Así, y por poner algunos ejemplos, existe la tarjeta rosa (Barcelona), la tarjeta C-100 (Granollers), la T-100 o tarjeta azul (Igualada), el carnet azul (Mataró) o el billete gratuito para personas jubiladas (Sabadell).

Lo cierto es que, a pesar de la creación de consorcios de administraciones para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público con la finalidad de articular la cooperación entre las administraciones públicas titulares de los servicios y de las infraestructuras de transporte público colectivo, hoy en día continúan existiendo diferencias en el tratamiento de la tarificación social, a excepción de los títulos integrados de la ATM, las ya mencionadas tarjetas T-12, T-jove, familias numerosas/monoparentales y T-trimestre para personas en situación de desempleo.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad informó al Síndic de la previsión de homogeneizar los diferentes títulos sociales de transporte, a pesar de que la decisión exige un trabajo previo concertado con los municipios y los operadores de transporte. En este sentido, hay que remarcar el avance que supondrá la puesta en marcha durante el primer semestre del año 2014 del proyecto T-Movilidad.² Como nuevo sistema de tarjeta única para el uso del transporte para el público, la T-Movilidad debe servir para adaptar el precio del transporte público a la movilidad real de cada ciudadano y, por lo tanto, debe facilitar la aplicación al ciudadano de las tarifas sociales que le correspondan en todo el ámbito del transporte público, de forma que se superen los obstáculos existentes actualmente. Por ello, el Síndic realizará un seguimiento del proceso de implantación de la T-Movilidad y estará atento a las nuevas propuestas que formule el Departamento de Territorio y Sostenibilidad y la ATM, esperando que se recojan definitivamente las recomendaciones sobre la necesaria homogeneización de los títulos y de las tarifas sociales, y a otros asuntos que puedan plantearse en un futuro.»

¹ Esta cuestión fue objeto de la actuación de oficio 01471/2013 y se destacó en el apartado de coacción administrativa del Informe al Parlamento 2013.

² En fecha de publicación de este informe la T-Movilidad todavía no está implementada.

4.2. AMPLIACIÓN DE LAS AYUDAS AL TRANSPORTE PÚBLICO (T-TRIMESTRE ATUR) PARA PERSONAS PERCEPTORAS DE UNA PRESTACIÓN CONTRIBUTIVA POR DESEMPLEO POR DEBAJO DEL SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL

Transcripción de la Resolución de 10 de diciembre de 2013:³

«Antecedentes

El Síndic de Greuges recibió una queja referida a las ayudas al transporte público para personas en situación de desempleo.

Según la información que se ofrece en la página web de la ATM, con el objetivo de facilitar la movilidad a las personas en situación de desempleo en proceso de búsqueda de trabajo se establece un descuento en el título de transporte trimestral (T-Trimestre), siempre y cuando se cumpla con uno de los siguientes requisitos:

- “Percibir un subsidio por desempleo de un importe inferior al salario mínimo interprofesional (SMI).

- Recibir cualquier otra ayuda inferior al SMI o bien no recibir ninguna, pero estar inscrito/a como demandante de ocupación durante un mínimo de 12 meses en los últimos dos años y encontrarse en un proceso de búsqueda de trabajo tutorizado por el Servicio de Ocupación de Cataluña que requiera utilizar algún sistema de transporte de forma frecuente.”

Aun así, esta definición de las ayudas al transporte para personas en situación de desempleo deja fuera a las personas que son beneficiarias de una prestación contributiva por desempleo cuyo importe mensual íntegro no supere el SMI.

Así, el promotor de la queja indica que en los puntos de venta a los que ha acudido no le reconocen el descuento mencionado en la T-trimestre porque es perceptor de una prestación por desempleo y no de un

subsidio por desempleo, a pesar de que está por debajo del umbral del salario mínimo.

Para estudiar adecuadamente el asunto, el Síndic de Greuges solicitó información detallada a la Dirección General de Transportes y Movilidad del Departamento de Territorio y Sostenibilidad.

Consideraciones

1. La Dirección General de Transportes y Movilidad remitió al Síndic un informe sobre el asunto que señala lo siguiente:

“Las bonificaciones fueron aprobadas por el Consejo de Administración de la ATM de Barcelona de 19 de diciembre de 2011 y se dio la información mediante los canales habituales, web ATM, operadores, etc., así como mediante las oficinas del SOC, teniendo en cuenta que se trata de favorecer las condiciones de movilidad en el proceso de búsqueda de trabajo, especialmente en los procedimientos tutelados por este organismo.

En lo que concierne a los destinatarios de estas bonificaciones, desgraciadamente las limitaciones presupuestarias hacen que no puedan atenderse todas las situaciones en las que pueden encontrarse las personas en situación de desempleo, de forma que cubre a las personas que perciben el subsidio por desempleo de importe inferior al salario mínimo interprofesional (SMI) como percepción básica de las personas que están en situación de desempleo, así como a las personas desempleadas que reciben otra ayuda inferior al SMI o bien no reciben ninguna, pero están inscritas como demandantes de empleo durante un mínimo de 12 meses en los últimos dos años y se encuentran en un proceso de búsqueda de trabajo tutorizado por el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) que requiera de movilidad frecuente.

Hay que insistir en que la finalidad de las bonificaciones es facilitar el acceso a los medios de transporte públicos para favorecer los desplazamientos vinculados a la

³ Esta cuestión fue objeto de las quejas 01312/2013 y 09032/2013. Por ello, se transcribe la resolución que el Síndic dirigió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad en fecha 10 de diciembre de 2013. Puede encontrarse un resumen de la misma en la página web del Síndic, en el apartado de resoluciones.

búsqueda de trabajo, por lo que no se tienen en cuenta otras situaciones personales de obtención de rentas o ayudas sociales no vinculadas a las prestaciones por desempleo.”

2. La falta de homogeneización de la tarificación social por parte de los operadores de transporte público ha sido una cuestión muy estudiada por el Síndic de Greuges, como se ha puesto de manifiesto, por ejemplo, en los informes presentados al Parlamento de Cataluña correspondientes a los años 2005 y 2010. Por este motivo, esta institución ha advertido repetidamente a las administraciones públicas implicadas que es conveniente unificar tanto la tipología como los requisitos de acceso para evitar que situaciones de usuarios idénticas tengan tratamientos diferentes en función del municipio donde estén.

Con motivo del estudio de otros asuntos, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad ha informado al Síndic de la previsión de homogeneizar los diferentes títulos sociales de transporte, decisión que exige un trabajo previo concertado con los municipios y operadores de transporte. En este sentido, cabe remarcar el avance que supondrá la puesta en marcha del proyecto T-Movilidad,⁴ previsto para el primer semestre del año 2014. Como nuevo sistema de tarjeta única para el uso del transporte para el público, la T-Movilidad tendrá que servir para adaptar el precio del transporte público a la movilidad real de cada ciudadano y, por lo tanto, facilitará la aplicación al ciudadano de las tarifas sociales que le correspondan en todo el ámbito del transporte público, de forma que puedan superarse los obstáculos actualmente existentes.

Por ello, el Síndic se ha comprometido a realizar un seguimiento exhaustivo del proceso de implantación de la futura T-Movilidad y a mantenerse atento a las nuevas propuestas que realice el Departamento de Territorio y Sostenibilidad y de la ATM para formular las recomendaciones que se consideren oportunas, tanto en lo que concierne a la necesaria homogeneización de los títulos y las tarifas sociales como otros asuntos que puedan plantearse en un futuro en relación con el transporte público.

3. Ahora bien, sin perjuicio de la próxima implantación del proyecto T-Movilidad, corresponde ocuparse de la definición de las mencionadas ayudas al transporte público para personas en situación de desempleo.

En primer lugar, se debe remarcar que la aprobación de estas ayudas por parte de la ATM no requiere ninguna objeción de fondo. En este sentido, cabe destacar la sensibilidad del Departamento de Territorio y Sostenibilidad y la ATM para minimizar el impacto de la crisis económica sobre los ciudadanos que, por esta razón, puedan ser excluidos del uso de un servicio público tan necesario como el transporte público. Una fórmula para evitarlo es, precisamente, la puesta en funcionamiento de las mencionadas ayudas.

Sin embargo, lo que se aborda en esta resolución es un aspecto concreto y específico de estas ayudas: la determinación de qué ciudadanos, en su condición de desempleados, pueden acceder a las mismas.

Cabe remarcar que el requisito principal, pero no el único, para acceder a estas ayudas es estar en situación de desempleo, aunque se añada otro no menos importante que es que se perciba un subsidio por desempleo u otra ayuda que sea inferior al SMI, con el objetivo de “facilitar la movilidad a las personas en situación de desempleo en proceso de búsqueda de trabajo.”

La definición de la ayuda sería adecuada si no fuera porque con la redacción actual se deja automáticamente excluido de dicho tipo de crédito social a un grupo de desempleados que cumple con la particularidad de percibir una prestación contributiva de desempleo y que, además, es de una cuantía inferior al SMI.

En este sentido, en la medida en que el propósito de la ayuda es beneficiar a un colectivo en situación de desempleo, hay que considerar que carece de justificación suficiente la exclusión precisamente de personas que también se encuentran en esta situación, exclusión que se justifica por “limitaciones presupuestarias”, según indica el informe mencionado de la Dirección General de Transportes y Movilidad.

⁴ En fecha de publicación de este informe la T-Mobilitat encara no està implementada.

La Memoria 2012 de la ATM permite hacerse una idea del impacto presupuestario de esta ayuda, puesto que expone lo siguiente (pág. 52):

“En el ámbito de la ATM de Barcelona el precio de la T-Trimestre bonificada es equivalente al precio de tres tarjetas T-10 de una zona (29,40 €) y representa un descuento de cerca de un 80% del precio de la tarjeta T-Trimestre de una zona. La ayuda para las personas en situación de desempleo comenzó a aplicarse el día 12 de marzo de 2012 y el número de tarjetas bonificadas vendidas en 2012 ha sido de 26.913.”

A modo de comparación, durante el año 2012 se adquirieron 117.972 títulos con descuentos para familias monoparentales y numerosas (pág. 50 de la Memoria de la ATM). También según datos de la Memoria (pág. 53), la recaudación total del 2012 por la bonificación a los desempleados fue de 692.363,48 euros, es decir, un 0'15% del total recaudado por la venta de títulos del sistema tarifario integrado.

En resumen, hay que tener en cuenta sobre todo que el aspecto subjetivo central que debe considerarse es la situación de desempleo de la persona afectada (y no si percibe una prestación o un subsidio) y que la finalidad de la ayuda es facilitar la movilidad a las personas en esta situación en proceso de búsqueda de trabajo.

Resolución

De acuerdo con lo expuesto, el Síndic sugiere al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que adopte las medidas adecuadas para que las tarifas que deben regir a partir del 1 de enero de 2014 en el ámbito del sistema tarifario integrado incluyan a las personas perceptoras de una prestación contributiva por desempleo que esté por debajo del SMI entre los beneficiarios de las ayudas al transporte público para personas en situación de desempleo.»

4.3. EXENCIÓN DE LOS GASTOS DE RENOVACIÓN DEL CARNET DE PENSIONISTA DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT EN CASOS DE PÉRDIDA O ROBO E INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE EL IMPORTE DE ESTOS GASTOS

Transcripción de la Resolución de 25 de febrero de 2014:⁵

«Antecedentes

El Síndic recibió una queja relativa a la disconformidad por tener que pagar cinco euros por la expedición de un duplicado del carnet de pensionista de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (en adelante FGC) que había sido robado.

En su escrito, la promotora de la queja señala que fue víctima de un robo con violencia (denunciado a los Mossos d'Esquadra) y considera que no se debería hacer cargo del coste de emisión de un nuevo carnet de pensionista. En este sentido, la promotora aporta copia de las actas de declaración con números de registro de salida 417737/2013 AT UIBADALONA y 430147/2013 AT UIBADALONA efectuadas ante los Mossos d'Esquadra en fechas 3 y 7 de junio de 2013, de un escrito de ampliación de la denuncia de fecha 8 de junio de 2013 y del nuevo carnet de pensionista.

Esta queja se remitió a FGC en fecha 23 de julio de 2013 en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 39 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, ya que esta institución, “al recibir una queja que no haya sido dirigida previamente a la administración competente por razón de los actos que son objeto de la queja, debe dar cuenta de la misma a dicha administración para que la responda”. En fecha 8 de noviembre de 2013 se recibió el informe de FGC en el que se hace referencia a la carta de fecha 28 de octubre de 2013 enviada a la promotora de la queja por la Coordinadora de Atención al Cliente. En esta carta, en esencia, se informa que en caso de pérdida o robo del carnet de pensionista hay que presentar una copia de la denuncia y pagar cinco euros, puesto que “la fabricación del carnet y del pase de pensionista genera unos costes”.

Consideraciones

I. Respecto a las quejas relativas a la pérdida, sustracción o robo de tarjetas de transporte personalizadas, el Síndic ha formulado numerosas sugerencias a la Administración para que efectúe el duplicado (por ejemplo, en los expedientes de queja 08033/2012, 08288/2012, 00269/2013 y 07132/2013). En estos expedientes, el Síndic acostumbra a exponer las consideraciones que se recogen a continuación:

⁵ Esta cuestión fue objeto de la queja 04825/2013. Por ello, se transcribe la resolución que el Síndic dirigió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad en fecha 25 de febrero de 2014.

Así, en 2009, dentro del expediente de queja 00557/2009, la ATM, con fecha de registro de salida de 9 de marzo de 2009 y número 471, informa que “la Generalitat de Catalunya prevé la implantación de un sistema tarifario integrado en toda Cataluña en 2012, con tecnología electrónica. Este tipo de tarjetas permitirán que, en casos como éste, pueda darse de baja la tarjeta robada y realizarse una compensación adecuada en cada uno de los casos, ya que el título irá correlacionado con su titular”.

La anotación del DNI en los títulos de transportes personalizados (como la T-Jove) debe permitir la comprobación, por parte del personal de inspección de ATM o del operador correspondiente, que la persona que utiliza el título de transporte es la que figura en el DNI.

El título de transporte extraviado o sustraído queda virtualmente anulado (en los casos de las tarjetas T-Mes, T-Trimestre y T-Jove), puesto que el posible usuario fraudulento no podrá acreditar, ante el requerimiento del inspector, ser el legítimo propietario de la tarjeta porque no dispone del DNI que figura anotado en el título de transporte. Puesto que el proyecto T-Movilidad debe permitir la implantación de un sistema tarifario integrado con tecnología electrónica que permita poder dar de baja la tarjeta, y visto que el título de transporte queda virtualmente anulado por imposibilidad de acreditar el DNI del legítimo propietario de la tarjeta, el Síndic sugiere que se establezca una moratoria en la decisión de no devolver o efectuar duplicados por títulos de transportes que requieran la identificación (DNI), siempre y cuando exista documentación acreditativa de que las personas afectadas compraron el título de transporte y que han presentado la denuncia correspondiente por robo, hasta que entre en funcionamiento el nuevo sistema con tecnología electrónica (T-Movilidad), y que se efectúe un duplicado de la tarjeta personalizada, sin perjuicio de solicitar que se acredite su pago.

II. Además, en relación con la tarjeta T-12, también en 2009, el Síndic inició la actuación de oficio 03930/2009 para analizar, entre otras cuestiones, el coste de la tarjeta para las familias que la solicitan y el coste de la emisión de duplicados. En concreto, en lo que concierne a la emisión de duplicados, se decía literalmente lo siguiente:

“Si la contraprestación por los costes de gestión y de emisión del título por primera vez no parecen claramente explicitados, aún menos cuando se trata de una reemisión, en que el usuario ya debería figurar registrado como titular de la T-12 y el coste no debería ir más allá de lo que comporte esta comprobación y la expedición del soporte físico del título, que en ningún caso debería ser igual al que comporta la expedición inicial del título, en que es preciso comprobar que el usuario cumple con los requisitos para ser titular.”

Este asunto mereció una atención destacada en el apartado dedicado al consumo de los informes correspondientes a los años 2009 y 2010 presentados al Parlamento de Cataluña.

III. Por otra parte, cabe mencionar la información que se facilita a los usuarios sobre los cinco euros que deben pagar para la emisión y/o renovación del carnet de pensionista. La consulta a la web de FGC (www.fgc.cat) durante la semana del 17 de febrero de 2014 no permite conocer cuál es el importe que debe pagarse para la emisión o renovación del carnet de pensionista. No existe ninguna mención de este concepto ni tampoco aparece ninguna cifra en el apartado relativo a “Horarios y tarifas -> Billetes FGC -> Pensionista”.

En relación con los precios del billete de pensionista, se indica que se debe disponer del carnet de pensionista, pero no qué coste tiene su emisión o renovación, tal y como muestra su página web.

PENSIONISTA

	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6
Tarjeta de pensionista (*)	3,90	--	--	--	--	--
Billete 50% **	1,05	1,50	2,00	2,55	3,25	3,80
Billete 50% 2 en 1 **	2,10	3,00	4,00	5,10	6,50	7,60
Billete 50% 4 en 1**	4,20	6,00	8,00	10,20	13,00	15,20
Billete 75% **	0,55	0,75	1,00	1,30	1,60	1,90
Billete 75% 2 en 1 **	1,10	1,50	2,00	2,60	3,20	3,80
Billete 75% 4 en 1**	2,20	3,00	4,00	5,20	6,40	7,60

Billete unipersonal no transferible. Es necesario disponer de carnet de pensionista. Caducidad: 2 meses después del cambio de tarifas.
 (*) Billete Integrado entre FGC, TMB y autobuses EMT válido para la corona 1 para los trayectos entre Barcelona-Pl. Espanya y Moli Nou, y entre Barcelona-Pl. Catalunya y Reina Elisenda / Av. Tibidabo / Les Planes. Validez: 1h 15'

En los documentos en formato pdf que se incluyen en la pestaña “Carnets FGC” tampoco se menciona el precio que hay que pagar para la emisión o renovación del carnet.

En concreto, el documento titulado “Carnet de pensionista. Obtención o renovación. Carnets emitidos a partir del 1 de enero de 2014” indica la forma de efectuar el pago, pero no indica importe alguno. Este documento se halla en la dirección web siguiente:

http://www.fgc.cat/downloads/info_annexa/carnet%20pensionista%202014.pdf

El documento en pdf titulado “Confeción de los carnets de pensionista” tampoco señala ningún importe para la obtención o renovación del documento. Este documento puede hallarse en la dirección web siguiente:

http://www.fgc.cat/downloads/info_annexa/C0613_pensionistes_modificat_tz.pdf

El Código de consumo de Cataluña (Ley 22/2010, de 20 de julio) incluye los transportes entre los servicios básicos (artículo 251-2.c), a la vez que determina que “las personas consumidoras tienen derecho a recibir información suficiente y fácilmente accesible sobre los precios, tarifas, condiciones de venta y conceptos que incrementen el precio, antes de adquirir el bien o contratar el servicio o el uso en los puntos de venta de los bienes y en los establecimientos de prestación de servicios” (artículo 126-6).

IV. Finalmente, el Síndic tampoco puede dejar de recordar la necesidad de dar cumplimiento a la protección que el legislador catalán, a través del Código de consumo de Cataluña, ha previsto para una serie de colectivos, como por ejemplo los niños y los adolescentes, los ancianos, las personas enfermas, las personas con discapacidades y cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión especiales (artículo 111-2).

Resolución

Por los motivos expuestos, el Síndic no aprecia elementos que justifiquen que, en el supuesto de que deba renovarse el carnet de pensionista

de FGC por haber sido objeto de un robo, deba abonarse el mismo importe (5 euros) que para la emisión del carnet por primera vez, ya que el usuario ya figura registrado en la base de datos correspondiente como titular. Parece, pues, que los gastos de gestión y emisión no deberían ser idénticos para dos trámites que son diferentes.

Además, y cuando menos en la página web, no se ha detectado una información clara sobre el importe a pagar para la obtención o renovación del mencionado carnet.

En consecuencia, el Síndic sugiere al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que adopte las medidas adecuadas para que:

1) FGC informe adecuadamente a los usuarios por todos los medios (incluida la página web) del importe a pagar en los casos de obtención o renovación del carnet de pensionista.

2) FGC valore la posibilidad de eximir del pago de los gastos de renovación del carnet de pensionista en los casos de robo o, alternativamente, reduzca la contraprestación que hay que pagar en este supuesto respecto a lo que se establece para la obtención del carnet.»

4.4. EMISIÓN DE DUPLICADOS, CON EL IMPORTE RESTANTE, DE LAS TARJETAS PERSONALIZADAS DE LA ATM QUE SON OBJETO DE PÉRDIDA O ROBO

Transcripción de las resoluciones del Síndic:⁶

«En 2009, dentro del expediente de queja 00557/2009, la ATM, con fecha de registro de salida de 9 de marzo de 2009 y número 471, informa que “la Generalitat de Catalunya prevé la implantación de un sistema tarifario integrado en toda Cataluña en 2012, con tecnología electrónica. Este tipo de tarjetas permitirán que, en casos como éste, pueda darse de baja la tarjeta robada y realizarse una compensación adecuada en cada uno de los casos, ya que el título irá correlacionado con su titular”.

⁶ Como ejemplo, pueden mencionarse las quejas 08033/2012, 08288/2012, 00269/2013, 07132/2013 y 1005/2014 en las que el Síndic emitió una resolución en este sentido.

La anotación del DNI en los títulos de transportes personalizados (como la T-Jove) debe permitir la comprobación, por parte del personal de inspección de ATM o del operador correspondiente, que la persona que utiliza el título de transporte es la que figura en el DNI anotado.

El título de transporte extraviado o sustraído queda virtualmente anulado (por ejemplo, en los casos de las tarjetas T-Mes, T-Trimestre y T-Jove), puesto que el posible usuario fraudulento no podrá acreditar, ante el requerimiento del inspector, ser el legítimo propietario de la tarjeta porque no dispone del DNI que figura anotado en el título de transporte. Dado que el proyecto T-Movilidad debe permitir la implantación de un sistema tarifario integrado con tecnología electrónica que permita poder dar de baja la tarjeta, y visto que el título de transporte queda virtualmente anulado por imposibilidad de acreditar el DNI del legítimo propietario de la tarjeta, el Síndic sugiere lo siguiente:

1. Que se establezca una moratoria en la decisión de no devolver o efectuar duplicados por títulos de transportes que requieran la identificación (DNI), siempre y cuando exista documentación acreditativa que las personas afectadas compraron el título de transporte y que han presentado la denuncia correspondiente por robo, hasta que entre en funcionamiento el nuevo sistema con tecnología electrónica (T-Movilidad).

2. Que se efectúe un duplicado de la tarjeta personalizada a la persona interesada, sin perjuicio de solicitar que acredite su pago.»

4.5. GASTOS DE EMISIÓN DE LA T-12 Y GASTOS DE LA EMISIÓN DE DUPLICADOS

Extracto del *Informe al Parlamento 2009*:⁷

«1. Algunos aspectos de la tarifación

Cuando la titularidad del servicio es pública, no se excluye la tutela general que corresponde a los consumidores y a los usuarios, sino que el hecho de que sea un

servicio público incluye un grado adicional de garantía.

Así, si el usuario, por razones sociales o económicas, se beneficia de un determinado descuento en el precio total de los viajes, este hecho no puede suponer un menoscabo de sus derechos ni tener que soportar unilateralmente el riesgo y ventura de esta adquisición. Este anticipo del precio también comporta un beneficio para la empresa titular del servicio, en tanto que facilita – para ambas partes– la utilización del servicio que hará de forma repetida aquella persona.

El Síndic hizo estas consideraciones a la ATM, en el marco de las quejas 00557/09 y 10001/09, porque la empresa había denegado a los usuarios el canje del título de transporte multiviaje por el mismo motivo: tan solo se permite el canje cuando el título está dañado o bien cuando existe un cambio de tarifas.

En el primer caso, la queja la planteaba una joven estudiante universitaria que había adquirido la tarjeta T-Jove y, por lo tanto, avanzó el pago de los viajes que haría en los noventa días siguientes a la validación de la tarjeta.

Al cabo de unos días, la chica, según lo que manifiesta, fue víctima de un hurto y perdió la tarjeta que le permitía hacer uso del transporte público de forma ilimitada durante los meses siguientes. En la confianza de que el título de transporte era personalizado, pidió un duplicado de la tarjeta con los viajes que le faltaban por hacer. Sin embargo, la ATM informó a la interesada que no podía anular la tarjeta y, por lo tanto, el robo de aquel título personalizado tenía el mismo tratamiento que cualquier otra pertenencia, como, por ejemplo, el dinero que llevase en el billetero.

El Síndic se dirigió a la ATM para que le informase sobre la imposibilidad de hacer duplicados de los títulos de transporte personalizado. La ATM informó que eran títulos personalizados por el hecho de que se hacía constar manualmente el DNI en la T-Jove, pero no se podía hacer ningún seguimiento específico si no se disponía del original para leer la banda magnética.

⁷ Esta cuestión fue objeto de la actuación de oficio 03930/2009, que se destacó en el apartado de consumo de los informes presentados al Parlamento de Cataluña correspondientes a los años 2009 y 2010.

Asimismo, añadió que estaba previsto para el año 2012 la implantación de un sistema tarifario integrado para toda Cataluña con tecnología electrónica que permitirá que, en casos como éste, se pueda dar de baja la tarjeta robada y efectuar la compensación adecuada.

El Síndic consideró que la interesada había adquirido el título de transporte con la confianza de que el título era personalizado. Puesto que con la compra del título de transporte se formaliza un contrato de adhesión que dispone una serie de condiciones que en ningún caso el usuario ha podido negociar, es primordial que el usuario, antes de la adquisición del bono, disponga de toda la información para que pueda valorar la oportunidad de hacer una determinada inversión por el pago avanzado de los servicios y que esta opción pueda ser la más adecuada posible a sus intereses económicos.

Por lo tanto, y aparte de lamentar que aún no se disponga de los medios electrónicos que permitan un control de las tarjetas que son personalizadas, se sugirió que se volviese a valorar la posibilidad de cambiar la T-Jove que fue sustraída a la interesada por otra de las mismas características o similares que permitiese compensar económicamente los perjuicios sufridos a raíz del robo de la tarjeta. Esta sugerencia no fue aceptada por la ATM.

La segunda queja (Q 01001/09) fue expuesta por un usuario habitual del transporte público que adquiriría cada mes una tarjeta multiviaje unipersonal (T50/30) de tres zonas. Desgraciadamente, el usuario, después de una primera validación, sufrió una enfermedad que hacía imposible el uso de la tarjeta.

El usuario aportó la tarjeta no utilizada e informó que podía aportar la baja laboral que justificaba la imposibilidad de hacer uso del transporte público. En un primer momento, la ATM se lo denegó aduciendo que la T50/30 era la tarjeta más ventajosa económicamente y, por lo tanto, no se podía emitir el duplicado.

En este supuesto, el Síndic recordó nuevamente a la ATM que el hecho de disponer de una tarifa más ventajosa por el

pago de antemano de un determinado número de billetes no puede suponer un menoscabo de los derechos de la persona, ya que este hecho facilita –a ambas partes– la utilización del servicio que de forma repetida hará aquella persona.

En los dos casos, la ATM se comprometió a informar ampliamente al usuario de la imposibilidad de cambiar los títulos de transporte en otros casos que no sean tan evidentes como el cambio del título por defectuoso o por el cambio de tarifas.»

2. El proceso de implantación del título de transporte gratuito para menores de doce años (T-12) en el área metropolitana

«Coincidiendo con el inicio del curso escolar 2009-2010 entró en vigor un nuevo título de transporte gratuito para menores con edades comprendidas entre los cuatro y los doce años en el área metropolitana. A pesar de que el título se califica como gratuito –el uso de los medios de transporte público dentro de la corona tarifaria es ilimitado y sin contraprestación económica– el solicitante tiene que abonar la cantidad de 35 euros en concepto de gastos de emisión y gestión de la tarjeta.

Las quejas recibidas por este motivo, juntamente con el requisito de que los niños dispongan de DNI para obtener el título, motivaron el inicio de una actuación de oficio para hacer una valoración (A/O 03030/09). En cuanto al requisito exigido para obtener la T-12, según lo que se desprende del Reglamento de Utilización, esta tarjeta es un título de transporte personal e intransferible y, a tal efecto, el título debe contener el nombre y los apellidos del titular, y también el número del DNI, NIE o pasaporte. Por lo tanto, la acreditación de este título de transporte se supedita a exigir el DNI a menores de catorce años cuando, de acuerdo con la normativa básica reguladora, la obligación de obtener este documento está previsto, en síntesis, para los mayores de catorce años.

Para solicitar la expedición del Documento Nacional de Identidad es necesaria, entre otros requisitos, la presentación del certificado literal de nacimiento expedido por el registro civil correspondiente. El volumen de menores de cuatro a doce años

sin DNI u otro documento que acredite su identidad para que se puedan beneficiar de este nuevo título de transporte, el breve periodo que se dio para iniciar los trámites para obtenerlo y el número de expedientes y asuntos que atienden diariamente los registros civiles de Cataluña ponen de manifiesto, desde el punto de vista organizativo, una situación de sobrecarga en el trabajo diario que realizan estos registros civiles, especialmente los de grandes poblaciones.

Por este motivo, el Síndic se dirigió a la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia para conocer si se había hecho un diagnóstico sobre el incremento de solicitudes que se podían llegar a presentar antes del 14 de septiembre y las consecuencias que se podían derivar, tanto para el personal que trabaja como para los usuarios de los registros civiles, especialmente en el Registro Civil Único de Barcelona; si se había previsto la adopción de alguna medida extraordinaria o de cambios los ciudadanos para hacer frente a esta situación, concretamente en el Registro Civil Único de Barcelona; y qué valoración hacía la Presidencia del requisito que exige la EMT de que la tarjeta T-12 vaya acompañada del DNI/NIE/pasaporte (o fotocopia) para la acreditación correspondiente y, en consecuencia, para obtener el título, entre otras cuestiones.

Extracto del *Informe al Parlamento 2010*:⁸

«Dentro de los títulos sociales que se han incorporado recientemente destaca especialmente la tarjeta T-12, que permite viajar gratuitamente y de forma ilimitada a los menores de doce años dentro de la zona tarifaria donde viven. El Departamento de Política Territorial y Obras Públicas no ha aceptado las consideraciones que el Síndic le formuló y que recogía el Informe 2009. Se mantiene, por lo tanto, la exigencia del DNI como requisito para acreditar la identidad del menor y las características del título, incluida la contraprestación inicial de 35 euros, que debe pagarse nuevamente en caso de pérdida o de sustracción, que son los aspectos que habían generado más quejas. Sin embargo, la renovación anual se hace de forma gratuita.»

4.6. PERCEPCIÓN MÍNIMA POR EL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA QUE REGULA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS Y LOS TÍTULOS DE TARIFACIÓN SOCIAL

Extracto del *Informe al Parlamento 2013*:⁹

«A lo largo del año 2013, el Síndic ha recibido numerosas quejas relativas a la imposición de la percepción mínima a usuarios de transportes públicos que son beneficiarios de títulos de tarifación social, como la tarjeta rosa metropolitana de tarifa reducida, el carnet rosa metropolitano de tarifa reducida o la tarjeta de pensionista de Ferrocarrils de la Generalitat de Cataluña (FGC).

El problema surge en el momento en el que son requeridos por los interventores a mostrar el título y no aportan el carnet que debe acompañarlo, a pesar de que muestran el DNI/NIE que los identifica. En la mayoría de los casos planteados, el hecho de no llevar la documentación se debe a un olvido o descuido de la persona titular, sin que exista ningún ánimo fraudulento. También se han recibido quejas de personas a las que se ha impuesto la percepción mínima por el hecho de no llevar la documentación que debe acompañar el título de transporte en el desplazamiento, en el ámbito de títulos integrados para familias monoparentales (FM) y para familias numerosas (FN).

[...]Recuperando la primera cuestión, cabe decir que en el ámbito del Área Metropolitana de Barcelona el sistema de tarifación social del transporte se basa en el establecimiento de un documento que acredita a sus poseedores (ancianos o con discapacidad y con recursos económicos escasos) para utilizar el conjunto de los transportes metropolitanos en unas condiciones de tarifación especial y diferenciada.

En concreto, la Ordenanza metropolitana reguladora del sistema de tarifación social del transporte, en la versión aprobada en

⁸ Esta cuestión fue objeto de la actuación de oficio 03930/2009, que se destacó en el apartado de consumo de los informes presentados al Parlamento de Cataluña correspondientes a los años 2009 y 2010.

⁹ Esta cuestión fue objeto de la actuación de oficio 02351/2013, que se destacó en el apartado de coacción administrativa del *Informe al Parlamento 2013*.

fecha 30 de mayo de 2012 por el Consejo Metropolitano del Área Metropolitana de Barcelona, incluye entre los títulos de transporte la tarjeta rosa metropolitana y la tarjeta rosa metropolitana de tarifa reducida. En ambos casos, se trata de un documento personal e intransferible.

La Ordenanza establece como obligación del beneficiario llevar la tarjeta rosa metropolitana, acompañada de la tarjeta multiviaje en el caso de la tarjeta rosa de tarifa reducida. El beneficiario también debe llevar el DNI/NIE original para acreditar su identidad en caso de inspección o cualquier otro documento oficial. La utilización incorrecta de la tarjeta rosa metropolitana, de la tarjeta rosa metropolitana de tarifa reducida o de la tarjeta multiviaje vinculada determinará la aplicación de las disposiciones establecidas a tal efecto en la Ley 7/2004, de 16 de diciembre, de medidas fiscales y financieras de Cataluña.

Por otra parte, en el Anuncio del Consorcio de la Autoridad del Transporte Metropolitano, sobre las tarifas a partir del día 1 de enero del año 2013, publicado en el DOGC de fecha 31 de diciembre de 2012, se concreta la gamma de títulos integrados para familias monoparentales y numerosas, que deben ir acompañados del documento acreditativo de la condición de miembro de familia monoparental o numerosa de categoría general o especial.

El Síndic ha analizado la exigencia que establecen las normas mencionadas (ordenanza y anuncio), sin excepciones, de la necesidad de acompañar el título de

transporte con el documento que acredita que la persona puede ser beneficiaria del correspondiente título utilizado. Si para la obtención del título es necesario aportar una serie de documentación, y en todos los casos se exige el DNI/NIE, el Síndic entiende que en los supuestos en los que la persona intervenida no lleva físicamente el documento que justifica que es beneficiaria del título concreto, aunque lleve el DNI/NIE que la identifica como tal, debería disponer de un plazo para acreditar que es la titular del mismo.

Una cosa es hacer un uso fraudulento de los transportes públicos y otra muy diferente es viajar con un título de transporte validado, pero no disponer en el momento de la intervención del carnet acreditativo conforme la persona es beneficiaria del título de transporte de tarifa social.

En este caso, si puede acreditarse que la persona es titular de la tarjeta (o carnet) que da derecho a ser beneficiario de un título de tarificación social, sería justo, para amparar las situaciones en las que no exista un ánimo fraudulento, poder presentar posteriormente el documento que demuestra que es la titular y que goza del beneficio. A tal efecto, el Síndic ha recomendado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad y al Área Metropolitana de Barcelona que se habilite un plazo, que puede fijarse en las 48 horas posteriores a la intervención, para que las personas denunciadas aporten la documentación que las acredita como beneficiarias de títulos de tarificación social.»

5. RECOMENDACIONES

El Síndic se dirige al Departamento de Territorio y Sostenibilidad y a la ATM (Autoritat del Transport Metropolità), con las siguientes recomendaciones:

1) Es preciso ampliar los supuestos actuales de ayudas al transporte público (T-Trimestre atur) para personas perceptoras de una prestación contributiva por desempleo que esté por debajo del salario mínimo interprofesional.

A tal efecto, recomienda las modificaciones presupuestarias que sean adecuadas para ampliar las citadas ayudas al transporte para las personas en situación de desempleo, teniendo en cuenta su cuantía limitada y su finalidad vinculada a la búsqueda de empleo en un tiempo en que la reducción del paro es una prioridad para los poderes públicos.

2) La creación de un nuevo título de transporte que responda mejor que los actuales a las características más comunes entre la población en cuanto al número de desplazamientos diarios por motivos laborales. Si se acepta que la pauta más habitual es de dos desplazamientos “residencia-lugar de trabajo” al día, es necesario aceptar que una T-40/30, con el coste unitario por desplazamiento equivalente al de la actual T-50/30, se adecuaría mejor al número de desplazamientos de carácter laboral realizados por una persona en un período de 30 días.

3) Puesto que, según los datos estadísticos, la tarjeta T-10 es el título integrado de transporte más utilizado, es necesario asegurar que no sea objeto de incrementos anuales superiores al IPC para facilitar una movilidad asequible para el conjunto de la población.

4) Es necesario no retrasar más la homogeneización de las tarifas sociales entre los diferentes operadores del transporte público del sistema integrado metropolitano.

5) Es preciso fomentar entre las empresas que prestan servicios de interés público la adhesión al sistema de arbitraje de consumo, antes del 31 de diciembre de 2014, de acuerdo con lo que determina la normativa europea sobre resolución alternativa de litigios y el artículo 133-4 del Código de consumo de Cataluña.

6) En espera de la implantación del proyecto T-Movilidad, es necesario buscar formas para emitir duplicados de títulos de las tarjetas personalizadas de la ATM cuando éstas son objeto de pérdida o robo, con el importe restante, y con los correspondientes mecanismos para evitar el fraude.

7) En necesario emprender las iniciativas adecuadas para mejorar los servicios de atención a los usuarios en todas las empresas, de manera que faciliten no sólo información, sino la presentación de quejas y sugerencias y la respuesta ágil a éstas.

8) Es preciso que la aprobación de los precios del transporte para el año 2015 incluya una memoria participativa que identifique y evalúe las iniciativas aportadas en materia de participación ciudadana, las cuales se deberán mejorar y reforzar en los ejercicios siguientes.

Por tanto, el Síndic insta a todas las administraciones competentes a trabajar conjuntamente para hacer efectivas estas medidas y se espera que estas recomendaciones sean incorporadas en la nueva tarifación que se aprobará en el último trimestre de 2014 y que entrará en vigor el próximo 1 de enero de 2015.

SÍNDIC

**EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES**

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

