



INFORME SOBRE EL  
PREU DELS  
TRANSPORTS  
PÚBLICS  
JULIOL 2014

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



INFORME SOBRE EL  
PREU DELS  
TRANSPORTS  
PÚBLICS

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Juliol de 2014

Informe sobre el preu dels transports públics

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Síndic de Greuges de Catalunya

# ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ</b> .....	5
<b>2. ELS TRANSPORTS PÚBLICS COM A SERVEI BÀSIC SEGONS EL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA</b> .....	7
<b>3. ELS COL·LECTIUS ESPECIALMENT PROTEGITS PEL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA</b> .....	9
<b>4. ACTUACIONS MÉS DESTACADES AMB RELACIÓ AL TRANSPORT PÚBLIC</b> .....	11
4.1. Homogeneïtzació de les tarifes socials dels diferents operadors del transport públic metropolità ..	11
4.2. Ampliació dels ajuts al transport públic (T-trimestre atur) per a les persones perceptores d'una prestació contributiva per desocupació que estigui per sota del salari mínim interprofessional .....	12
4.3. Exempció de les despeses de renovació del carnet de pensionista de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya en casos de pèrdua o robatori i informació completa sobre l'import d'aquestes despeses .....	14
4.4. Emissió de duplicats, amb l'import restant, de les targetes personalitzades de l'Autoritat del Transport Metropolità que són objecte de pèrdua o robatori .....	16
4.5. Despesa d'emissió de la T-12 i despeses de l'emissió de duplicats .....	17
4.6. Percepció mínima per l'incompliment de la normativa que regula la utilització del servei de transport públic de viatgers i els títols de tarifació social .....	19
<b>5. RECOMANACIONS I CONCLUSIONS</b> .....	21



## 1. INTRODUCCIÓ

El Síndic sovint rep queixes de persones que mostren la seva disconformitat, per motius diversos, amb els preus dels transports públics i amb els increments de què acostumen a ser objecte any rere any.

Per això, en data 14 d'abril de 2014 el Síndic de Greuges de Catalunya va iniciar l'actuació d'ofici 02307/2014, amb la finalitat de reflexionar sobre l'actuació de les administracions públiques amb competències en l'àmbit del transport per garantir els drets de les persones especialment protegides per la normativa catalana del consum.

El legislador català ha incorporat en l'ordenament diversos principis inspiradors de la mobilitat que són rellevants als efectes del que s'analitza en aquest informe. Tanmateix, del seguit de principis que recull l'article 2 de la Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat, convé remarcar, d'una banda, «el dret dels ciutadans a l'accessibilitat en unes condicions de mobilitat adequades i segures i amb el mínim impacte ambiental possible» i, de l'altra, «el foment i la incentivació del transport públic i col·lectiu».

Òbviament, aquests principis s'han de posar en relació i context amb els drets de les persones que integren els col·lectius especialment protegits pel Codi de consum de Catalunya.

En aquest informe, el Síndic fa referència als transports públics terrestres i, en concret, al ferrocarril, al metro, al tramvia i a l'autobús, sia urbà sia interurbà, en tant que són els que utilitza la població d'una forma majoritària. Per això, les administracions públiques a les quals s'adrecen les consideracions que més endavant es presenten són l'Administració de la Generalitat (especialment, el Departament de Territori i Sostenibilitat i el consorci de l'Autoritat del Transport Metropolità) i l'Administració local i, dins d'aquesta, l'Ajuntament de Barcelona, l'Àrea Metropolitana de Barcelona i els municipis que la integren.

Com a conclusió, es pot afirmar que aquest informe es planteja com una recopilació del més essencial, tant pel que fa a l'òptica des de la qual aquesta institució enfoca les queixes que rep en matèria de transport públic i els drets de les persones que integren els col·lectius que mereixen una protecció especial, com pel que fa a les resolucions que s'adopten sobre aquestes qüestions.





## 2. ELS TRANSPORTS PÚBLICS COM A SERVEI BÀSIC SEGONS EL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

El Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, de 20 de juliol) considera que els transports són serveis bàsics, és a dir, de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores (article 251-2).

En aquest sentit, cal destacar que en el preàmbul del Codi de consum de Catalunya el legislador assenyala específicament que «en matèria de serveis bàsics, s'ha considerat d'interès especial per a protegir millor les persones consumidores l'obligació de lliurar informació de la prestació, i també del lloc i els procediments establerts per a atendre les queixes o reclamacions».

Per aquest motiu, el Codi de consum de Catalunya (article 252.4) inclou una sèrie de determinacions que són aplicables als serveis bàsics:

1. «Els prestadors de serveis bàsics han de lliurar a la persona consumidora la informació rellevant de la prestació per escrit o d'una manera adaptada a les circumstàncies de la prestació.

2. El prestador del servei ha de facilitar, en el moment de la contractació, una adreça física a Catalunya, on la persona consumidora pugui ésser atesa de manera ràpida i directa respecte a qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, sempre que l'atenció a la persona consumidora no es faci al mateix establiment on s'hagi contractat. També ha de disposar d'un servei telefònic d'atenció d'incidències i reclamacions, que ha d'ésser de caràcter gratuït. En determinats sectors d'activitat i en funció d'una baixa xifra de negoci o un nombre reduït de treballadors, per reglament es pot dispensar l'empresa que presta el servei del compliment d'aquestes obligacions. En tot cas, les obligacions que estableix aquest apartat s'han d'aplicar respectant els principis que conté la Directiva 2006/123/CE, del 12 de desembre, relativa als serveis en el mercat interior, i s'entenen sens perjudici del que disposen les normes bàsiques estatals que fixen les condicions d'accés a les activitats de serveis i l'exercici d'aquestes activitats.

3. En els contractes s'ha d'informar del lloc on els usuaris poden tramitar les queixes o les reclamacions davant del prestador o prestadora del servei bàsic i del procediment per a fer-ho. També s'hi ha d'informar de si el prestador o prestadora del servei està adherit a una junta arbitral de consum i de la possibilitat de la persona consumidora d'adreçar-se a aquests organismes per a resoldre els conflictes.

4. En la informació precontractual i contractual s'ha d'indicar l'existència de compensacions, reemborsaments o indemnitzacions en cas que l'empresa incompleixi la qualitat del servei bàsic fixada per l'ordenament jurídic o per la mateixa empresa. També s'ha d'informar sobre els mecanismes per a dur a terme les mesures a què fa referència l'apartat 3 i sobre el mètode de determinació de l'import.

5. Les empreses que prestin serveis bàsics han de vetllar perquè els contractes d'adhesió es facilitin, a petició de les persones amb discapacitat, per mitjà d'un suport que els sigui accessible.»

Aquestes determinacions cal complementar-les amb el que disposa la normativa pròpia de cadascun dels transports públics pel que fa als drets i les obligacions dels usuaris, com ara la Llei estatal 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres, o la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària.

Igualment, també cal tenir en compte els reglaments o les condicions d'utilització de cadascun dels serveis de transport. Així, a tall d'exemple, i atenent el volum d'usuaris, es poden esmentar els següents:

- Condicions generals d'utilització dels serveis ferroviaris de Rodalies i Regionals de Catalunya (DOGC núm. 6225, de 3 d'octubre de 2012)
- Condicions d'utilització aplicables a la xarxa ferroviària de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (DOGC núm. 6168, d'11 de juliol de 2012)
- Condicions i regles generals d'utilització del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA (DOGC núm. 5770, de 7 de desembre de 2010)

- Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Entitat Metropolitana del Transport (BOP de Barcelona, núm. 44, de 20 de febrer de 2001)

També és rellevant conèixer els acords del Consell d'Administració del Consorci de l'Autoritat del Transport Metropolità, ja que, entre d'altres, aprova les tarifes de l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'àrea de Barcelona, determina les condicions d'ús de cadascun dels títols integrats, el seu règim de caducitat o bescanvi o la zonificació geogràfica del sistema tarifari integrat.

A tall d'exemple, en el DOGC núm. 6530, de 30 de desembre de 2013, i en la posterior rectificació publicada en el DOGC núm. 6540, de 15 de gener de 2014 es va publicar l'anunci sobre les tarifes que han de regir a

partir del dia 1 de gener de l'any 2014 al sistema de transport públic col·lectiu en l'àmbit del sistema tarifari integrat de l'àrea de Barcelona.

Finalment, tampoc no es pot ignorar la normativa local, sia supramunicipal (com la que aprova l'Àrea Metropolitana de Barcelona) sia municipal, reguladora dels títols de transport no integrats en el sistema tarifari de l'Autoritat Metropolitana del Transport (en endavant ATM) o de les bonificacions i ajuts al transport de caràcter social. Un estudi elaborat per l'ATM l'octubre del 2008 sobre els títols socials en l'àmbit del sistema tarifari integrat l'any 2007 donava compte de 47 títols socials diferents. Com a exemple d'això, es pot fer referència a l'Ordenança metropolitana reguladora del sistema de tarifació social del transport (BOP de Barcelona, de 30 de maig de 2012).

### 3. ELS COL·LECTIUS ESPECIALMENT PROTEGITS PEL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

L'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya determina que «correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum, que inclou en tot cas:

- a. La defensa dels drets dels consumidors i els usuaris, proclamats per l'article 28, i l'establiment i l'aplicació dels procediments administratius de queixa i reclamació.
- b. La regulació i el foment de les associacions dels consumidors i els usuaris i llur participació en els procediments i afers que les afectin.
- c. La regulació dels òrgans i els procediments de mediació en matèria de consum.
- d. La formació i l'educació en el consum.
- e. La regulació de la informació en matèria de consumidors i usuaris.»

D'acord amb això, l'article 111-2 del Codi de consum de Catalunya incorpora el concepte de *col·lectius especialment protegits*, que defineix en els termes següents:

«Col·lectius especialment protegits: col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum. En qualsevol cas, la protecció especial s'ha de donar tenint en compte la persona consumidora mitjana del col·lectiu en què s'integra la persona consumidora. En particular, són col·lectius especialment protegits: els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.»

Aquesta definició es completa amb el que disposa l'article 121-3 del mateix Codi de consum de Catalunya:

«1. Els drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits gaudeixen d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics, d'acord amb el que estableixen aquesta llei, les disposicions

que la despleguin i la resta de l'ordenament jurídic.

2. Les persones amb discapacitat, especialment, han de tenir garantit l'accés adequat a la informació sobre els béns i serveis, i el ple exercici i el gaudi dels drets i les garanties que recull aquesta llei, de la mateixa manera que la resta de persones consumidores.»

Segons el mateix Codi de consum, «qualsevol òrgan o organisme de titularitat pública dependent d'una administració pública catalana que acompleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum» i aquests serveis estan habilitats per la mateixa llei (article 126-10.1.g) per exercir, entre d'altres, la funció següent:

«Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, sia per mitjà d'actuacions directes sia a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.»

En matèria de formació en consum, el Codi de consum determina que «el Govern ha de garantir la formació contínua i permanent de les persones consumidores, amb l'impuls i el foment de la formació permanent dels joves i dels adults com a persones consumidores, amb una atenció especial als col·lectius especialment protegits i amb necessitats específiques» (article 126-18).

Finalment, cal tenir present que el Codi de consum considera infracció molt greu la que s'hagi comès «aprofitant la situació especial de desequilibri o indefensió de determinades persones consumidores o de col·lectius especialment protegits» (article 332-4).

Per tant, i en vista del que s'ha exposat, es pot constatar que el legislador ha volgut oferir un grau de protecció extraordinari (*especial* i *preferent*, si s'utilitzen els termes de l'article 121-3.1 del Codi de consum) en qualsevol relació de consum a les persones que integren els col·lectius definits per la llei, protecció que òbviament afecta quan la relació de consum es produeix en l'àmbit d'un servei bàsic com el transport.



#### 4. ACTUACIONS MÉS DESTACADES AMB RELACIÓ AL TRANSPORT PÚBLIC

El Síndic ha emès diverses resolucions sobre diferents aspectes relatius al transport públic i als drets de les persones que integren els col·lectius d'especial protecció que cal destacar en aquest document, tal com es fa a continuació.

##### 4.1. HOMOGENEÏTZACIÓ DE LES TARIFES SOCIALS DELS DIFERENTS OPERADORS DEL TRANSPORT PÚBLIC METROPOLITÀ

Extracte de l'*Informe al Parlament 2013*:<sup>1</sup>

«La manca d'homogeneïtzació de la tarifació social per part dels operadors de transport públic ha estat una problemàtica molt estudiada pel Síndic de Greuges de Catalunya, com ja va es va recollir en els informes presentats al Parlament els anys 2005 i 2010. Per aquest motiu, el Síndic ha advertit sovint les administracions públiques implicades que és convenient unificar-ne tant la tipologia com els requisits d'accés per evitar que situacions d'usuaris idèntiques tinguin tractaments diferents en funció del municipi. Una part significativa dels operadors de transport públic aplica tarifes específiques per a diversos col·lectius (joves, persones grans i amb discapacitat o famílies nombroses, entre d'altres), amb la finalitat de facilitar-los l'accés al servei i el dret a la mobilitat, sense que el perfil dels beneficiaris, els requisits per tenir-hi dret i el tipus de bonificació siguin homogenis. Per això, el Síndic ha continuat rebent queixes de persones que no poden utilitzar determinats títols amb bonificació social en el seu recorregut habitual. En altres queixes, les persones remarquen que la seva condició els permet accedir a un títol bonificat amb un operador de transport públic o en un municipi, però no amb un altre operador o en un altre municipi.

La diversitat de títols o tarifes socials en el transport públic de l'àmbit metropolità de Barcelona és notable. L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) emet les targetes T-12, T-jove, famílies nombroses/ monoparentals i

T-trimestre per a persones en situació d'atur. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) també lliura un carnet de pensionista i, per la seva banda, Renfe disposa de la targeta daurada. A tot això, cal sumar-hi els títols socials o bonificacions en les tarifes que cada municipi aprova en aplicació de les seves competències sobre el transport urbà. Així, i per posar-ne tan sols alguns exemples, hi ha la targeta rosa (Barcelona), la targeta C-100 (Granollers), la T-100 o targeta blava (Igualada), el carnet blau (Mataró) o el bitllet gratuït per a persones jubilades (Sabadell).

El cert és que, tot i la creació de consorcis d'administracions per a la coordinació del sistema metropolità de transport públic amb la finalitat d'articular la cooperació entre les administracions públiques titulars dels serveis i de les infraestructures de transport públic col·lectiu, avui dia continuen havent-hi diferències en el tractament de la tarifació social, a excepció dels títols integrats de l'ATM, les ja esmentades targetes T-12, T-jove, famílies nombroses/monoparentals i T-trimestre per a persones en situació d'atur.

El Departament de Territori i Sostenibilitat va informar el Síndic de la previsió d'homogeneïtzar els diferents títols socials de transport, tot i que la decisió exigeix un treball previ concertat amb els municipis i els operadors de transport. En aquest sentit, cal remarcar l'avenç que ha de suposar la posada en marxa durant el primer semestre de l'any 2014 del projecte T-Mobilitat.<sup>2</sup> Com a nou sistema de targeta única per a l'ús del transport per al públic, la T-Mobilitat ha de servir per adaptar el preu del transport públic a la mobilitat real de cada ciutadà i, per tant, ha de facilitar l'aplicació al ciutadà de les tarifes socials que li corresponguin en tot l'àmbit del transport públic, de manera que se superin els obstacles existents actualment. Per aquest motiu, el Síndic farà un seguiment del procés d'implantació de la T-Mobilitat i estarà atent a les noves propostes que faci el Departament de Territori i Sostenibilitat i l'ATM, tot esperant que es recullin definitivament les recomanacions sobre la necessària homogeneïtzació dels títols i de les tarifes socials, i també a d'altres assumptes que es puguin plantejar en un futur.»

<sup>1</sup> Aquesta qüestió va ser objecte de l'actuació d'ofici 01471/2013 i es va destacar en l'apartat de coacció administrativa de l'*Informe al Parlament 2013*.

<sup>2</sup> En data de la publicació d'aquest informe la T-Mobilitat encara no està implementada.

#### 4.2. AMPLIACIÓ DELS AJUTS AL TRANSPORT PÚBLIC (T-TRIMESTRE ATUR) PER A LES PERSONES PERCEPTORES D'UNA PRESTACIÓ CONTRIBUTIVA PER DESOCUPACIÓ QUE ESTIGUI PER SOTA DEL SALARI MÍNIM INTERPROFESSIONAL

Transcripció de la Resolució de 10 de desembre de 2013:<sup>2</sup>

##### «Antecedents

El Síndic de Greuges va rebre una queixa referida als ajuts al transport públic per a persones en situació d'atur.

Segons la informació que s'ofereix a la pàgina web de l'Autoritat del Transport Metropolità, amb l'objectiu de facilitar la mobilitat a les persones en situació d'atur en procés de cerca de feina s'estableix un descompte en el títol de transport trimestral (T-Trimestre), sempre que es compleixi un dels requisits següents:

- "Percebre un subsidi per desocupació d'un import inferior al salari mínim interprofessional (SMI).

- Rebre qualsevol altre ajut inferior a l'SMI o bé no rebre'n cap, però estar inscrit/a com a demandant d'ocupació durant un mínim de 12 mesos en els darrers dos anys i trobar-se en un procés de cerca de feina tutoritzat pel Servei d'Ocupació de Catalunya que requereixi utilitzar algun sistema de transport de manera freqüent."

Tanmateix, aquesta definició dels ajuts al transport per a persones en situació d'atur deixa fora les persones que són beneficiàries d'una prestació contributiva per desocupació l'import mensual íntegre de la qual no supera l'SMI.

Així, el promotor de la queixa indica que en els punts de venda als quals ha anat no li reconeixen el descompte esmentat a la T-trimestre pel fet que és perceptor d'una prestació per desocupació i no d'un subsidi per desocupació, tot i que està per sota del llindar del salari mínim.

Per estudiar adequadament l'assumpte, el Síndic de Greuges va demanar informació detallada a la Direcció General de Transports i Mobilitat del Departament de Territori i Sostenibilitat.

##### Consideracions

1. La Direcció General de Transports i Mobilitat va fer arribar al Síndic un informe sobre l'assumpte que assenyalava el següent:

"Les bonificacions van ser aprovades pel Consell d'Administració de l'ATM de Barcelona de 19 de desembre de 2011 i es va donar la informació mitjançant els canals habituals, web ATM, operadors, etc., i també mitjançant les oficines del SOC, tenint en compte que del que es tracta és d'afavorir les condicions de mobilitat en el procés de cerca de feina, especialment en els procediments tutelats per aquest organisme.

Pel que fa als destinataris d'aquestes bonificacions, malauradament les limitacions pressupostàries fan que no es puguin atendre totes les situacions en les quals es poden trobar les persones en situació d'atur, de manera que cobreix les persones que perceben el subsidi per desocupació d'import inferior al salari mínim interprofessional (SMI) com a percepció bàsica de les persones que es troben en situació d'atur i també les persones aturades que reben un altre ajut inferior a l'SMI o bé no en reben cap, però estan inscrites com a demandants d'ocupació durant un mínim de 12 mesos en els darrers dos anys i es troben en un procés de cerca de feina tutoritzat pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) que requereixi mobilitat freqüent.

Cal insistir que la finalitat de les bonificacions és facilitar l'accés als mitjans de transport públics per afavorir els desplaçaments vinculats a la cerca de feina, de manera que és per aquest motiu pel qual no es tenen en compte altres situacions personals de percepció de rendes o ajuts socials no vinculats a les prestacions per desocupació."

<sup>2</sup> Aquesta qüestió va ser objecte de les queixes 01312/2013 i 09032/2013. Per això, es transcriu la resolució que el Síndic va adreçar al Departament de Territori i Sostenibilitat en data 10 de desembre de 2013. Se'n pot trobar el resum a la pàgina web del Síndic, a l'apartat de resolucions.

2. La manca d'homogeneïtzació de la tarifació social per part dels operadors de transport públic ha estat una problemàtica molt estudiada pel Síndic de Greuges de Catalunya, com ha quedat recollit, per exemple, en els informes presentats al Parlament de Catalunya corresponents als anys 2005 i 2010. Per aquest motiu, aquesta institució ha advertit repetidament les administracions públiques implicades que és convenient unificar tant la tipologia com els requisits d'accés per evitar que situacions d'usuaris idèntiques tinguin tractaments diferents en funció del municipi on es troben.

Amb motiu de l'estudi d'altres assumptes, el Departament de Territori i Sostenibilitat ha informat el Síndic de la previsió d'homogeneïtzar els diferents títols socials de transport, decisió que exigeix un treball previ concertat amb els municipis i els operadors de transport. En aquest sentit, cal remarcar l'avenç que ha de suposar la posada en marxa del projecte T-Mobilitat,<sup>4</sup> previst per al primer semestre de l'any 2014. Com a nou sistema de targeta única per a l'ús del transport per al públic, la T-Mobilitat haurà de servir per adaptar el preu del transport públic a la mobilitat real de cada ciutadà i, per tant, ha de facilitar l'aplicació al ciutadà de les tarifes socials que li corresponguin en tot l'àmbit del transport públic i permetre de superar els obstacles actualment existents.

Per aquest motiu, el Síndic s'ha compromès a fer un seguiment de prop del procés d'implantació de la futura T-Mobilitat i a mantenir-se amatent a les noves propostes que faci el Departament de Territori i Sostenibilitat i de l'ATM per fer les recomanacions que es considerin oportunes, tant pel que fa a la necessària homogeneïtzació dels títols i les tarifes socials com a altres assumptes que es puguin plantejar en un futur amb relació al transport públic.

3. Ara bé, sens perjudici de la propera implantació del projecte T-Mobilitat, correspon ocupar-se de la definició dels esmentats ajuts al transport públic per a persones en situació d'atur.

En primer lloc, cal remarcar que l'aprovació d'aquests ajuts per part de l'ATM no requereix cap objecció de fons. En aquest sentit, cal destacar la sensibilitat del Departament de Territori i Sostenibilitat i l'Autoritat del Transport Metropolità per minimitzar l'impacte de la crisi econòmica sobre els ciutadans que, per aquesta raó, puguin ser exclosos de l'ús d'un servei públic tan necessari com el transport públic. Una fórmula per evitar-ho és, precisament, la posada en funcionament dels ajuts esmentats.

No obstant això, el que s'aborda en aquesta resolució és un aspecte concret i específic d'aquests ajuts: la determinació de quins ciutadans, en la seva condició d'aturats, hi poden accedir.

Cal fer notar que el requisit principal, tot i que no l'únic, per accedir a aquests ajuts és estar en situació d'atur, encara que se n'afegeixi un altre no menys important que és que es percebi un subsidi per desocupació o un altre ajut que sigui inferior a l'SMI, amb l'objectiu de "facilitar la mobilitat a les persones en situació d'atur en procés de cerca de feina."

La definició de l'ajut seria adequada si no fos pel fet que amb la redacció es deixa automàticament exclòs d'aquest tipus de crèdit social un grup d'aturats que compleix la particularitat de percebre una prestació contributiva d'atur i que, a més, és d'una quantia inferior a l'SMI.

En aquest sentit, en la mesura que el propòsit de l'ajut és beneficiar un col·lectiu en situació d'atur, cal considerar que manca de justificació suficient l'exclusió precisament de persones que també es troben en aquesta situació, exclusió que es justifica per "limitacions pressupostàries", segons indica l'informe esmentat de la Direcció General de Transports i Mobilitat.

La Memòria 2012 de l'ATM permet fer-se una idea de l'impacte pressupostari d'aquest ajut, atès que exposa el següent (pàg. 52):

"En l'àmbit de l'ATM de Barcelona el preu de la T-Trimestre bonificada és equivalent

<sup>4</sup> En data de la publicació d'aquest informe la T-Mobilitat encara no està implementada.

al preu de tres targetes T-10 d'una zona (29,40 €) i representa un descompte de prop d'un 80 % del preu de la targeta T-Trimestre d'una zona.

L'ajut per a les persones en situació d'atur va començar a aplicar-se el dia 12 de març de 2012 i el nombre de targetes bonificades venudes l'any 2012 ha estat de 26.913.”

A tall de comparació, durant l'any 2012 es van adquirir 117.972 títols amb descomptes per a famílies monoparentals i nombroses (pàg. 50 de la Memòria de l'ATM).

També segons dades de la mateixa Memòria (pàg. 53), la recaptació total del 2012 per la bonificació als aturats va ser de 692.363,48 euros, és a dir, un 0'15% del total recaptat per la venda de títols del sistema tarifari integrat.

En resum, cal tenir en compte sobretot que l'aspecte subjectiu central que cal considerar és la situació d'atur de la persona afectada (i no si percep una prestació o un subsidi) i que la finalitat de l'ajut és facilitar la mobilitat a les persones en aquesta situació en procés de cerca de feina.

## Resolució

D'acord amb el que s'ha exposat, el Síndic suggereix al Departament de Territori i Sostenibilitat que adopti les mesures adequades perquè les tarifes que han de regir a partir de l'1 de gener de 2014 en l'àmbit del sistema tarifari integrat incloguin les persones perceptores d'una prestació contributiva per desocupació que estigui per sota de l'SMI entre els beneficiaris dels ajuts al transport públic per a persones en situació d'atur.»

### 4.3. EXEMPCIÓ DE LES DESPESES DE RENOVACIÓ DEL CARNET DE PENSIONISTA DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT EN CASOS DE PÈRDUA O ROBATORI I INFORMACIÓ COMPLETA SOBRE L'IMPORT D'AQUESTES DESPESES

Transcripció de la Resolució de 25 de febrer de 2014:<sup>5</sup>

## «Antecedents

El Síndic va rebre una queixa relativa a la disconformitat amb el fet d'haver de pagar cinc euros per l'expedició d'un duplicat del carnet de pensionista dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (en endavant FGC) que havia estat robat.

En el seu escrit, la promotora de la queixa assenyala que va ser víctima d'un robatori amb violència (denunciat als Mossos d'Esquadra) i considera que no s'hauria de fer càrrec del cost d'emissió d'un nou carnet de pensionista. En aquest sentit, la promotora aporta còpia de les actes de declaració amb números de registre de sortida 417737/2013 AT UIBADALONA i 430147/2013 AT UIBADALONA efectuades davant dels Mossos d'Esquadra en dates 3 i 7 de juny de 2013, d'un escrit d'ampliació de la denúncia de data 8 de juny de 2013 i del nou carnet de pensionista.

Aquesta queixa es va remetre a FGC en data 23 de juliol de 2013 en compliment del que disposa l'article 39 de la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges, ja que aquesta institució, “en rebre una queixa que no hagi estat adreçada prèviament a l'administració competent per raó dels actes que són objecte de la queixa, n'ha de donar compte a la dita administració perquè hi doni resposta”. En data 8 de novembre de 2013 es va rebre l'informe d'FGC en el qual es fa referència a la carta de data 28 d'octubre de 2013 enviada a la promotora de la queixa per la Coordinadora d'Atenció al Client. En aquesta carta, en essència, s'informa que en cas de pèrdua o robatori del carnet de pensionista s'ha de presentar una còpia de la denúncia i pagar cinc euros, atès que “la fabricació del carnet i del passatge de pensionista genera uns costos”.

## Consideracions

I. Respecte de les queixes relatives a la pèrdua, sostracció o robatori de targetes de transport personalitzades, el Síndic ha fet nombrosos suggeriments a l'Administració perquè n'efectuï el duplicat (per exemple, en els expedients de queixa 08033/2012, 08288/2012, 00269/2013 i 07132/2013). En aquests expedients, el Síndic acostuma a exposar les consideracions que es recullen a continuació:

<sup>5</sup> Aquesta qüestió va ser objecte de la queixa 04825/2013. Per això, es transcriu la resolució que el Síndic va adreçar al Departament de Territori i Sostenibilitat en data 25 de febrer de 2014.



Així, ja l'any 2009, en l'expedient de queixa 00557/2009, l'Autoritat del Transport Metropolità, amb data de registre de sortida de 9 de març de 2009 i número 471, informa que "la Generalitat de Catalunya preveu la implantació d'un sistema tarifari integrat a tot Catalunya l'any 2012, amb tecnologia electrònica. Aquest tipus de targetes permetran que, en casos com aquest, es pugui donar de baixa la targeta robada i realitzar-se una compensació adequada en cadascun dels casos, ja que el títol anirà correlacionat amb el seu titular".

L'anotació del DNI als títols de transports personalitzats (com la T-Jove) ha de permetre la comprovació, per part del personal d'inspecció d'ATM o de l'operador corresponent, que la persona que utilitza el títol de transport és la que figura el DNI anotat.

El títol de transport extraviat o sostret queda virtualment anul·lat (per exemple, en els casos de les targetes T-Mes, T-Trimestre i T-Jove), atès que el possible usuari fraudulent no podrà acreditar, davant el requeriment de l'inspector, ser el legítim propietari de la targeta perquè no disposa del DNI que figura anotat en el títol de transport.

Atès que el projecte T-Mobilitat ha de permetre la implantació d'un sistema tarifari integrat amb tecnologia electrònica que permeti poder donar de baixa la targeta, i vist que el títol de transport queda virtualment anul·lat per la impossibilitat d'acreditar el DNI del legítim propietari de la targeta, el Síndic suggereix que s'estableixi una moratòria en la decisió de no retornar o efectuar duplicats per títols de transports que requereixin la identificació (DNI), sempre que hi hagi documentació acreditativa que les persones afectades van comprar el títol de transport i que han presentat la denúncia corresponent per robatori, fins que entri en funcionament el nou sistema amb tecnologia electrònica (T-Mobilitat). Així mateix, suggereix

personalitzada a la persona interessada, sens perjudici de demanar que n'acrediti el pagament.

II. A més, amb relació a la targeta T-12, també l'any 2009, el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici 03930/2009 per analitzar, entre altres qüestions, el cost de la targeta per a les famílies que el demanen i el cost de l'emissió de duplicats. En concret, pel que fa a l'emissió de duplicats, es deia literalment el següent:

"Si la contraprestació pels costos de gestió i d'emissió del títol per primera vegada no semblen clarament explicitats, encara menys quan es tracta d'una reemissió, en què l'usuari ja hauria de figurar enregistrat com a titular de la T-12 i el cost no hauria d'anar més enllà del que comporti aquesta comprovació i l'expedició del suport físic del títol, que en cap cas hauria de ser igual al que comporta l'expedició inicial del títol, en què cal comprovar que l'usuari compleix els requisits per ser-ne titular."

Aquest assumpte va merèixer una atenció destacada en l'apartat dedicat al consum dels informes corresponents als anys 2009 i 2010 presentats al Parlament de Catalunya.

III. D'altra banda, cal fer menció de la informació que es facilita als usuaris sobre els cinc euros que s'han de pagar per a l'emissió i/o la renovació del carnet de pensionista. La consulta al web d'FGC ([www.fgc.cat](http://www.fgc.cat)) durant la setmana del 17 de febrer de 2014 no permet conèixer quin és l'import que s'ha de pagar per a l'emissió o la renovació del carnet de pensionista. No hi ha cap menció d'aquest concepte ni tampoc no apareix cap xifra a l'apartat relatiu a "Horaris i tarifes -> Bitllets FGC -> Pensionista".

Amb relació als preus del bitllet de pensionista, s'indica que cal disposar del carnet de pensionista, però no quin cost té la seva emissió o renovació, tal com mostra la captura següent d'aquesta part de la pàgina web.

#### PENSIONISTA

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

Bitllet unipersonal no transferible. Cal disposar de carnet de pensionista. Caducitat: 2 mesos després del canvi de tarifes.

(\*) Bitllet integrat entre FGC, TMB i autobusos EMT. Vàlid per a la corona 1 per als trajectes entre Pl. Espanya i Moli Nou i entre Pl. Catalunya i Reina Elisenda / Av. Tibidabo / Les Planes. Temps de validesa: 1h 15'

En els documents en format pdf que s'inclouen en la pestanya "Carnets FGC" tampoc no es fa cap menció del preu que cal pagar per a l'emissió o renovació del carnet.

En concret, el document titulat "Carnet de pensionista. Obtenció o renovació. Carnets emesos a partir de l'1 de gener de 2014" mostra la forma de fer el pagament, però no indica cap import. Aquest document es troba en l'adreça web següent:

[http://www.fgc.cat/downloads/info\\_annexa/carnet%20pensionista%202014.pdf](http://www.fgc.cat/downloads/info_annexa/carnet%20pensionista%202014.pdf)

El document en pdf titulat "Confecció dels carnets de pensionista" tampoc no assenyala cap import per a l'obtenció o renovació del document. Aquest document es troba en l'adreça web següent:

[http://www.fgc.cat/downloads/info\\_annexa/C0613\\_pensionistes\\_modificat\\_tz.pdf](http://www.fgc.cat/downloads/info_annexa/C0613_pensionistes_modificat_tz.pdf)

El Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, de 20 de juliol) inclou els transports entre els serveis bàsics (article 251-2.c), alhora que determina que "les persones consumidores tenen dret a rebre informació suficient i fàcilment accessible sobre els preus, les tarifes, les condicions de venda i els conceptes que incrementin el preu, abans d'adquirir el bé o contractar el servei o l'ús als punts de venda dels béns i als establiments de prestació de serveis" (article 126-6).

IV. Finalment, el Síndic tampoc no pot deixar de recordar la necessitat de donar compliment a la protecció que el legislador català, per mitjà del Codi de consum de Catalunya, ha previst per a una sèrie de col·lectius, com ara els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials (article 111-2).

### Resolució

Pels motius exposats, el Síndic no aprecia elements que justifiquin que, en cas que s'hagi de renovar el carnet de pensionista

d'FGC per haver estat objecte d'un robatori, s'hagi d'abonar el mateix import (5 euros) que per a l'emissió del carnet per primera vegada, ja que l'usuari ja figura enregistrat en la base de dades corresponent com a titular. Sembla, doncs, que les despeses de gestió i d'emissió no haurien de ser idèntiques per a dos tràmits que són diferents.

A més, i si més no a la pàgina web, no s'ha detectat una informació clara sobre l'import que cal pagar per a l'obtenció o renovació del carnet esmentat.

En conseqüència, el Síndic suggereix al Departament de Territori i Sostenibilitat que adopti les mesures adequades perquè:

1) FGC informi adequadament els usuaris per tots els mitjans (inclosa la pàgina web) de l'import que s'ha pagar en els casos d'obtenció o de renovació del carnet de pensionista.

2) FGC valori la possibilitat d'eximir del pagament de les despeses de renovació del carnet de pensionista en els casos de robatori o, alternativament, reduïxi la contraprestació que cal pagar en aquest supòsit respecte del que s'estableix per a l'obtenció del mateix carnet.»

#### 4.4. EMISSIÓ DE DUPLICATS, AMB L'IMPORT RESTANT, DE LES TARGETES PERSONALITZADES DE L'AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ QUE SÓN OBJECTE DE PÈRDUA O ROBATORI

Transcripció de les resolucions del Síndic:<sup>6</sup>

«L'any 2009, dins l'expedient de queixa 00557/2009, l'Autoritat del Transport Metropolità, amb data de registre de sortida de 9 de març de 2009 i número 471, informa que "la Generalitat de Catalunya preveu la implantació d'un sistema tarifari integrat a tot Catalunya l'any 2012, amb tecnologia electrònica. Aquest tipus de targetes permetran que, en casos com aquest, es pugui donar de baixa la targeta robada i realitzar-se una compensació adequada en cadascun dels

<sup>6</sup> Com a exemple, es poden esmentar les queixes 08033/2012, 08288/2012, 00269/2013, 07132/2013 i 1005/2014 en les quals el Síndic va emetre una resolució en aquest sentit.

casos, ja que el títol anirà correlacionat amb el seu titular”.

L'anotació del DNI als títols de transports personalitzats (com la T-Jove) ha de permetre la comprovació, per part del personal d'inspecció d'ATM o de l'operador corresponent, que la persona que utilitza el títol de transport és la que figura el DNI anotat.

El títol de transport extraviat o sostret queda virtualment anul·lat (per exemple, en els casos de les targetes T-Mes, T-Trimestre i T-Jove), atès que el possible usuari fraudulent no podrà acreditar, davant el requeriment de l'inspector, ser el legítim propietari de la targeta perquè no disposa del DNI que figura anotat en el títol de transport. Atès que el projecte T-Mobilitat ha de permetre la implantació d'un sistema tarifari integrat amb tecnologia electrònica que permeti poder donar de baixa la targeta, i vist que el títol de transport queda virtualment anul·lat per impossibilitat d'acreditar el DNI del legítim propietari de la targeta, el Síndic suggereix el següent:

1. Que s'estableixi una moratòria en la decisió de no retornar o efectuar duplicats per títols de transports que requereixin la identificació (DNI), sempre que hi hagi documentació acreditativa que les persones afectades van comprar el títol de transport i que han presentat la denúncia corresponent per robatori, fins que entri en funcionament el nou sistema amb tecnologia electrònica (T-Mobilitat).

2. Que s'efectuï un duplicat de la targeta personalitzada a la persona interessada, sens perjudici de demanar que n'acrediti el pagament.»

#### 4.5. DESPESES D'EMISSIÓ DE LA T-12 I DESPESES DE L'EMISSIÓ DE DUPLICATS

Extracte de l'*Informe al Parlament 2009*:<sup>7</sup>

##### «1. Alguns aspectes de la tarifació

Quan la titularitat del servei és pública, no s'exclou la tutela general que correspon als

consumidors i usuaris, sinó que el fet que sigui un servei públic inclou un grau addicional de garantia.

Així, si l'usuari, per raons socials o econòmiques, es beneficia d'un determinat descompte en el preu total dels viatges, aquest fet no pot suposar un menysteniment dels seus drets ni haver de suportar unilateralment el risc i ventura d'aquesta adquisició. Aquest avançament del preu també comporta un benefici per a l'empresa titular del servei, en tant que facilita –per a ambdues parts– la utilització del servei que farà de forma repetida aquella persona.

El Síndic va fer aquestes consideracions a l'ATM (Autoritat del Transport Metropolità), en el marc de les queixes 00557/2009 i 10001/2009, perquè l'empresa havia denegat als usuaris el bescanvi del títol de transport multiviatges pel mateix motiu: tan sols es permet el bescanvi quan el títol està malmès o bé quan s'esdevé un canvi de tarifes.

En el primer cas, la queixa la plantejava una jove estudiant universitària que havia adquirit la targeta T-Jove i, per tant, havia avançat el pagament dels viatges que faria en els noranta dies següents a la validació de la targeta.

Al cap d'uns quants dies, la noia, segons el que manifesta, va ser víctima d'un furt i va perdre la targeta que li permetia fer ús del transport públic de forma il·limitada durant els mesos següents.

Amb la confiança que el títol de transport era personalitzat, va demanar un duplicat de la targeta amb els viatges que li faltaven per fer. Tanmateix, l'ATM va informar la interessada que no podia anul·lar la targeta i, per tant, el robatori d'aquell títol personalitzat tenia el mateix tractament que qualsevol altra pertinença (com ara els diners) que portés al bitllet.

El Síndic es va adreçar a l'ATM perquè l'informés sobre la impossibilitat de fer duplicats dels títols de transport personalitzat. L'ATM va informar que eren títols personalitzats pel fet que es feia constar

<sup>7</sup> Aquesta qüestió va ser objecte de l'actuació d'ofici 03930/2009, que es va destacar en l'apartat de consum dels informes presentats al Parlament de Catalunya corresponents als anys 2009 i 2010.

manualment el DNI a la T-Jove, però no se'n podia fer cap seguiment específic si no es disposava de l'original per llegir la banda magnètica.

Així mateix, va afegir que estava previst per a l'any 2012 la implantació d'un sistema tarifari integrat per a tot Catalunya amb tecnologia electrònica que permetrà que, en casos com aquest, es pugui donar de baixa la targeta robada i fer la compensació adequada.

El Síndic va considerar que la interessada havia adquirit el títol de transport amb la confiança que el títol era personalitzat. Atès que amb la compra del títol de transport es formalitza un contracte d'adhesió que disposa un seguit de condicions que en cap cas l'usuari ha pogut negociar, és cabdal que l'usuari, abans de l'adquisició d'un dels tipus concret d'abonament, disposi de tota la informació perquè pugui valorar l'oportunitat de fer una determinada inversió per al pagament avançat dels serveis i que aquesta opció pugui ser la més adequada possible als seus interessos econòmics.

Per tant, i a banda de lamentar que encara no es disposi dels mitjans electrònics que permetin un control de les targetes que són personalitzades, es va suggerir que es tornés a valorar la possibilitat de bescanviar la T-Jove que va ser sostreta a la interessada per una altra de les mateixes característiques o similars que permetés compensar econòmicament els perjudicis soferts arran del robatori de la targeta. Aquest suggeriment no va ser acceptat per l'ATM.

La segona queixa (Q 01001/2009) va ser exposada per un usuari habitual del transport públic que adquiria cada mes una targeta multiviatge unipersonal (T50/30) de tres zones. Malauradament, l'usuari, després d'una primera validació, va patir una malaltia que feia impossible l'ús de la targeta.

L'usuari va aportar la targeta no utilitzada i va informar que podia aportar la baixa laboral que justificava la impossibilitat de fer ús del transport públic. En un primer moment, l'ATM li ho va denegar adduint que la T-50/30 era la targeta més avantatjosa

econòmicament i que, per tant, no se'n podia emetre el duplicat.

En aquest supòsit, el Síndic va recordar novament a l'ATM que el fet de disposar d'una tarifa més avantatjosa pel pagament per endavant d'un determinat nombre de bitllets no pot suposar un menysteniment dels drets de la persona, ja que aquest fet facilita –per a ambdues parts– la utilització del servei que de forma repetida farà aquella persona.

En els dos casos, l'ATM es va comprometre a informar a bastament l'usuari de la impossibilitat de bescanviar els títols de transport en altres casos que no siguin tan evidents com el canvi del títol per defectuós o pel canvi de tarifes.»

## **2. El procés d'implantació del títol de transport gratuït per a menors de dotze anys (T-12) a l'àrea metropolitana**

«Coincidint amb l'inici del curs escolar 2009-2010 va entrar en vigor un nou títol de transport gratuït per a menors amb edats compreses entre els quatre i els dotze anys a l'àrea metropolitana.

Tot i que el títol es qualifica com a gratuït (l'ús dels mitjans de transport públic dins la corona tarifària és il·limitat i sense contraprestació econòmica), el sol·licitant ha d'abonar la quantitat de 35 euros en concepte de despeses d'emissió i de gestió de la targeta.

Les queixes rebudes per aquest motiu, juntament amb el requisit que els infants disposin de DNI per obtenir el títol, van motivar l'inici d'una actuació d'ofici per fer-ne una valoració (A/O 03930/2009).

Pel que fa al requisit exigint per obtenir-la T-12, segons el que es desprèn del Reglament d'utilització, aquesta targeta és un títol de transport personal i intransferible i, a aquest efecte, el títol ha de contenir el nom i cognoms del titular, i també el número del DNI, NIE o passaport. Per tant, l'acreditació d'aquest títol de transport se supedita a exigir el DNI a menors de catorze anys quan, d'acord amb la normativa bàsica reguladora, l'obligació d'obtenir aquest document està previst, en síntesi, per als més grans de catorze anys.

Per sol·licitar l'expedició del document nacional d'identitat és necessari, entre altres requisits, la presentació del certificat literal de naixement expedit pel registre civil corresponent. El volum de menors de quatre a dotze anys sense DNI o altre document que acrediti la seva identitat que es poden beneficiar d'aquest nou títol de transport, el breu període que es va donar per iniciar els tràmits per obtenir-lo i el nombre d'expedients i assumptes que atenen diàriament els registres civils d'arreu de Catalunya posen de manifest, des del punt de vista organitzatiu, una situació de sobrecàrrega en el treball diari que desenvolupen aquests registres civils, especialment els de grans poblacions.

Per aquest motiu, el Síndic es va adreçar a la Presidència del Tribunal Superior de Justícia per conèixer si s'havia fet una diagnosi sobre l'increment de sol·licituds que es podien arribar a presentar abans del 14 de setembre i les conseqüències que se'n podien derivar, tant per al personal que hi treballa com per als usuaris dels registres civils, especialment pel que fa al Registre Civil Únic de Barcelona; si s'havia previst l'adopció d'alguna mesura extraordinària o de canvis en les estructures organitzatives i d'atenció als ciutadans per fer front a aquesta situació, concretament pel que fa al Registre Civil Únic de Barcelona, i quina valoració feia la Presidència del requisit que exigeix l'EMT que la targeta T-12 vagi acompanyada del DNI/NIE/passaport (o fotocòpia) per a l'acreditació corresponent i, en conseqüència, per obtenir el títol, entre altres qüestions».

Extracte de l'*Informe al Parlament 2010*:<sup>8</sup>

«Dins els títols socials que s'han incorporat recentment destaca especialment la targeta T-12, que permet viatjar gratuïtament i de manera il·limitada als menors de dotze anys dins la zona tarifària on viuen. El Departament de Política Territorial i Obres Públiques no ha acceptat les consideracions que el Síndic li va formular i que recollia l'*Informe 2009*. Es manté, per tant, l'exigència del DNI com a requisit per acreditar la identitat del menor i les característiques del títol, inclosa la

contraprestació inicial de 35 euros, que s'ha de pagar novament en cas de pèrdua o de sostracció, que són els aspectes que havien generat més queixes. Tanmateix, la renovació anual es fa de manera gratuïta.»

#### 4.6. PERCEPCIÓ MÍNIMA PER L'INCOMPLIMENT DE LA NORMATIVA QUE REGULA LA UTILITZACIÓ DEL SERVEI DE TRANSPORT PÚBLIC DE VIATGERS I ELS TÍTOLS DE TARIFACIÓ SOCIAL

Extracte de l'*Informe al Parlament 2013*:<sup>9</sup>

«Al llarg de l'any 2013 el Síndic ha rebut nombroses queixes relatives a la imposició de la percepció mínima a usuaris de transports públics que són beneficiaris de títols de tarifació social, com ara la targeta rosa metropolitana de tarifa reduïda, el carnet rosa metropolità de tarifa reduïda o la targeta de pensionista de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC).

El problema sorgeix en el moment en què són requerits pels interventors a mostrar el títol i no aporten el carnet que l'ha d'acompanyar, tot i que mostren el DNI/NIE que els identifica. En la majoria dels casos que es plantegen, el fet de no portar la documentació es deu a un oblit o descuit de la persona titular, sense que hi hagi cap ànim fraudulent. També s'han rebut queixes de persones a les quals s'ha imposat la percepció mínima pel fet de no portar la documentació que ha d'acompanyar el títol de transport en el desplaçament, en l'àmbit de títols integrats per a famílies monoparentals (FM) i per a famílies nombroses (FN).

[...] Recuperant la primera qüestió, cal dir que en l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona el sistema de tarifació social del transport es basa en l'establiment d'un document que acredita els seus posseïdors (persones grans o amb discapacitat i amb recursos econòmics escassos) per utilitzar el conjunt dels transports metropolitans en unes condicions de tarifació especial i diferenciada.

<sup>8</sup> Aquesta qüestió va ser objecte de l'actuació d'ofici 03930/2009, que es va destacar en l'apartat de consum dels informes presentats al Parlament de Catalunya corresponents als anys 2009 i 2010.

<sup>9</sup> Aquesta qüestió va ser objecte de l'actuació d'ofici 02351/2013, que es va destacar en l'apartat de coacció administrativa de l'*Informe al Parlament 2013*

En concret, l'Ordenança metropolitana reguladora del sistema de tarifació social del transport, en la versió aprovada en data 30 de maig de 2012 pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, inclou entre els títols de transport la targeta rosa metropolitana i la targeta rosa metropolitana de tarifa reduïda. En ambdós casos, es tracta d'un document personal i intransferible.

L'Ordenança estableix com a obligació del beneficiari portar la targeta rosa metropolitana, acompanyada de la targeta multiviatge en el cas de la targeta rosa de tarifa reduïda. El beneficiari també ha de portar el DNI/NIE original per acreditar la seva identitat en cas d'inspecció o qualsevol altre document oficial. La utilització incorrecta de la targeta rosa metropolitana, de la targeta rosa metropolitana de tarifa reduïda o de la targeta multiviatge que hi està vinculada determinarà l'aplicació de les disposicions establertes a aquest efecte en la Llei 7/2004, de 16 de desembre, de mesures fiscals i financeres de Catalunya.

D'altra banda, en l'Anunci del Consorci de l'Autoritat del Transport Metropolità sobre les tarifes a partir del dia 1 de gener de l'any 2013, publicat en el DOGC de data 31 de desembre de 2012, es concreta la gamma de títols integrats per a famílies monoparentals i nombroses, els quals han d'anar acompanyats del document que els acredita la condició de membre de família monoparental o nombrosa de categoria general o especial.

El Síndic ha analitzat l'exigència que estableixen les normes esmentades (ordenança i anunci), sense excepcions, de la necessitat d'acompanyar el títol de transport amb el document que acredita que la persona pot ser beneficiària del corresponent títol utilitzat. Si per a l'obtenció del títol és necessari aportar una sèrie de documentació, i en tots els casos s'exigeix el DNI/NIE, el Síndic entén que en els supòsits en què la persona intervinguda no porta físicament el document que justifica que és beneficiària del títol concret, encara que porti el DNI/NIE que la identifica com a tal, ha de disposar d'un termini per acreditar que n'és la titular.

Una cosa és fer un ús fraudulent dels transports públics i una altra molt diferent és viatjar amb un títol de transport validat, però no disposar en el moment de la intervenció del carnet acreditatiu conforme la persona és beneficiària del títol de transport amb tarifa social.

En aquest cas, si es pot acreditar que la persona és titular de la targeta (o carnet) que dóna dret a ser beneficiari d'un títol de tarifació social, seria just, per emparar les situacions en les quals no hi hagi un ànim fraudulent, poder presentar posteriorment el document que demostra que n'és la titular i que gaudeix del benefici. A aquest efecte, el Síndic ha recomanat al Departament de Territori i Sostenibilitat i a l'Àrea Metropolitana de Barcelona que s'habiliti un termini, que es pot fixar en les 48 hores posteriors a la intervenció, perquè les persones denunciades aportin la documentació que les acredita com a beneficiàries de títols de tarifació social.»

## 5. RECOMANACIONS

El Síndic s'adreça al Departament de Territori i Sostenibilitat i a l'Autoritat del Transport Metropolità, amb les recomanacions següents:

1) Cal ampliar els supòsits existents d'ajuts al transport públic (T-trimestre atur) per a les persones perceptores d'una prestació contributiva per desocupació que estigui per sota del salari mínim interprofessional.

A tal efecte, recomana les modificacions pressupostàries que siguin adequades per ampliar els esmentats ajuts al transport per a les persones en situació d'atur, tenint en compte la seva limitada quantia i la seva finalitat lligada a la cerca d'ocupació en uns temps en què la reducció de l'atur esdevé una prioritat dels poders públics.

2) La creació d'un nou títol de transport que respongui millor que els actuals a les característiques més comunes entre la població pel que fa al nombre de desplaçaments diaris per motiu laboral. Si s'accepta que la pauta més habitual és de dos desplaçaments "residència-lloc de feina" al dia, cal acceptar que una T-40/30, amb el cost unitari de desplaçament equivalent a l'actual T-50/30, s'adequaria millor al nombre de desplaçaments de caràcter laboral realitzats per una persona en un període de 30 dies.

3) Atès que, segons les dades estadístiques, la targeta T-10 és el títol de transport integrat més utilitzat, cal assegurar que no sigui objecte d'incrementos anuals superiors a l'IPC per facilitar una mobilitat assequible al conjunt de la població.

4) Cal no endarrerir més l'homogeneïtzació de les tarifes socials entre els diferents operadors del transport públic del sistema integrat metropolità.

5) Cal fomentar entre les empreses que presten serveis de transport públic l'adhesió a l'arbitratge de consum, abans del 31 de desembre del 2014, d'acord amb el que determina la normativa europea sobre resolució alternativa de litigis i l'article 133-4 del Codi de consum de Catalunya

6) En espera de la implantació del projecte T-Mobilitat, cal buscar formes per emetre duplicats de títols de les targetes personalitzades de l'ATM quan són objecte de pèrdua o robatori, amb l'import restant, i amb els corresponents mecanismes per evitar el frau.

7) Cal posar en marxa les iniciatives adequades per millorar els serveis d'atenció als usuaris en totes les empreses, de manera que facilitin no només informació, sinó la presentació de queixes i suggeriments i la seva resposta àgil.

8) Cal que l'aprovació dels preus dels transports per al 2015 incloguin una memòria participativa que identifiqui i avalui les iniciatives aportades en matèria de participació ciutadana, les quals s'hauran de millorar i reforçar en els propers exercicis.

Així doncs, el Síndic insta totes les administracions competents a treballar conjuntament per fer efectives aquestes mesures i s'espera que aquestes recomanacions s'incorporin en la nova tarifació que s'aprovarà el darrer trimestre del 2014 i que entrarà en vigor el proper 1 de gener del 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

