

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA DE TRANSPORT PÚBLIC DE VIATGERS**

### **TRAMITACIÓ**

- L'11 d'abril de 2018 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu desacord amb la gestió i tramitació del títol de transport T-16 per a la seva filla.
- El 12 d'abril de 2018 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - El mes d'abril de 2018 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la documentació oficial presentada per la persona interessada amb qui va contactar i va efectuar gestions telefòniques en relació amb la problemàtica exposada.
  - El 18 d'abril de 2018 es va demanar informe a la representació municipal a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) (Mobilitat) per tal de conèixer les circumstàncies del cas concret, així com informació genèrica sobre la gestió i tramitació de la T-16.
  - El 10 de juliol de 2018 es va rebre de la quarta tinenta d'Alcaldia l'informe emès des de la Direcció de Mobilitat i Transport de l'AMB.
  - Els mesos de juliol i setembre s'han atès altres queixes i consultes relatives a la gestió i tramitació de la T-16 que han tingut incidència en l'elaboració d'aquesta decisió.
- El 28 de setembre de 2018 l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per l'AMB i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposat amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

La promotora de la queixa va manifestar la seva disconformitat per l'endarreriment en la recepció del títol de transport T-16 de la seva filla, després d'haver fet efectiu el pagament de les despeses de gestió el passat 14 de febrer de 2018. A més a més, la promotora de la queixa posava de manifest haver-se dirigit en diferents ocasions al telèfon d'informació de l'Ajuntament (010) sense obtenir resposta a les consultes sobre l'estat de tramitació de la targeta.

Conseqüència de gestions efectuades des de la Sindicatura s'ha ofert a la promotora de la queixa la possibilitat de disposar d'un títol provisional en espera de la recepció de la targeta T-16 definitiva, i es constata que persisteix un endarreriment en el procés de gestió i lliurament d'aquests títols de transport, fet que produeix preocupació a aquesta síndica per l'afectació que la situació pugui tenir sobre altres infants usuaris de la T-16, els quals potser no han rebut cap resposta o solució provisional.

D'acord amb la informació de què aquesta Sindicatura disposava i que havia estat confirmada recentment amb motiu d'un altre expedient de queixa, des de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, així com des de la mateixa ATM (Autoritat del Transport Metropolità), es comunicava que la T-16 és un títol de transport que gestiona l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) per encàrrec de l'ATM, tot i que per

mitjà del 010 es vehiculen consultes relatives a la seva tramitació i gestió cap al segon nivell metropolità (AMB) responsable de la gestió del tràmit.

Així mateix s'informava que, en moments determinats, per saturació del segon nivell d'atenció telefònica dependent de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, des del 010 no es pot transferir la trucada, motiu pel qual, per tal d'agilitzar i facilitar el tràmit al ciutadà o ciutadana que truca, els operadors del 010 prenen nota de la demanda i la passen al segon nivell metropolità perquè la tramiti.

### **Posició municipal**

Per part de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, i en relació amb el cas concret, s'informa que la petició de la T-16 de la filla de la interessada es va registrar telemàticament el 2 de febrer, el pagament es va efectuar el 19 de febrer 18, va entrar en lot de fabricació el 23 de febrer i el 12 d'abril es va autoritzar un títol provisional que va ser recollit al Punt TMB el 17 del mateix mes. En aquesta mateixa data, per mitjà de l'Ajuntament de Barcelona, es va informar de la incidència existent amb la gestió del repartiment. La targeta definitiva original T-16 es va lliurar al domicili de la interessada el 16 de maig de 2018.

S'explica que, a causa del tancament de l'anterior empresa licitadora a càrrec del repartiment de les T-16 i l'adjudicació de la nova empresa, els terminis estimats de gestió i emissió són superiors al que seria desitjable. A nivell general i en relació amb el procediment de gestió i atenció de la renovació i emissió de duplicats, s'informa que el servei d'atenció telefònica presentava un increment de demanda superior al previst, cosa que produïa una saturació del servei i un temps d'espera per contactar amb el departament de gestió de la T-16 superior. S'afegeix que tota comunicació no reeixida amb el nivell 2 del departament de la T-16 queda registrat al sistema d'atenció de l'Ajuntament de Barcelona (IRIS) que, alhora, presenta saturació de servei.

A nivell de dades, des del mes de febrer d'aquest any s'han presentat unes 18.500 sol·licituds. La quota d'èxit d'entrega ha estat del 90 % (incloent-hi els dos primers intents de lliurament a domicili i la recollida en oficina). En el moment d'emissió de l'informe per part de l'AMB (juny de 2016) es comunica que l'empresa adjudicatària del servei postal de la targeta T-16 (RD POST) ja disposava en el seu centre operatiu de totes les targetes T-16 que tenien endarreriment i es preveia que en les properes setmanes es produiria el lliurament a domicili de les que restaven pendents.

S'indica que consten registrades 462 queixes i 1.336 consultes relatives a la T-16 a través del formulari web de l'AMB de febrer a maig de 2018, que aquest total de 1.798 han estat gestionades i contestades, tot i que s'afegeix que hi havia un total de 1.241 formularis, entre queixes i peticions, que restaven pendents de gestió i resposta.

En relació amb el lliurament de títols provisionals, s'informa que aquest s'ofereix i s'autoritza des del departament de la T-16, quan el titular està a l'espera de rebre el duplicat de la seva targeta, en cas de desmagnetització del títol de transport i el bescanvi facilitat per l'operador de transport ha caducat, sense cap cost per al beneficiari, gestió que s'aconsegueix a través del telèfon 010 o per mitjà del formulari de la web.

En cas que el temps de gestió de la targeta (primera emissió o qualsevol tipus de duplicat) –que s'estima en 30 dies– excedeixi el termini establert, s'autoritza un títol provisional, previ contacte amb el nivell dos del departament de la T-16. Des del mes de febrer al mes de maig de 2018, s'han autoritzat un total de 13.490 títols provisionals

per a usuaris de la T-16 de la corona 1 que ho requerien i s'indica que es preveu que a mitjans del mes de juny el servei quedi restablert.

### **Normativa aplicable**

**L'article 103** de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

**L'article 3** de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, defineix com a principis generals de les administracions públiques:

1. Les administracions públiques serveixen amb objectivitat els interessos generals i actuen d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret. Han de respectar, en la seva actuació i en les seves relacions, els principis següents:

- a) Servei efectiu als ciutadans.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat als ciutadans.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

**El reglament d'ús de la T-16**, determina les condicions d'ús d'aquest títol de transport. En data 18 de maig de 2018 es va publicar al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC) núm. 7620 l'anunci de la darrera modificació del Reglament de la T-16, i el text definitiu el defineix com un títol personalitzat que permet utilitzar de manera il·limitada i gratuïta els serveis de transport públic integrat dins la zona tarifària del municipi on tingui la resistència el titular de la targeta, fins al 31 de desembre de l'any que compleixen 16 anys. El titular és responsable de la conservació i correcta utilització de la targeta i està obligat a comunicar a l'ATM, o entitat en qui delegui, la seva pèrdua o sostracció. El reglament, que es pot consultar a la pàgina web de l'ATM, ([https://doc.atm.cat/ca/dir\\_normativa/ANUNCI-correccio-DOGC-T16-2018.pdf](https://doc.atm.cat/ca/dir_normativa/ANUNCI-correccio-DOGC-T16-2018.pdf)) Regula les condicions de bescanvi dels títols integrats ATM, així com les principals característiques dels títols i que en cas de pèrdua o sostracció es podrà sol·licitar una nova emissió contra pagament de les despeses de gestió i emissió.

En cas de targetes deteriorades, rebutjades per les màquines validadores, els agents d'estacions o els conductors d'autobús han de facilitar un bescanvi provisional de la targeta per un període de 30 dies, o fins la caducitat del títol en cas que aquesta sigui anterior. A la finalització d'aquest termini, el titular rebrà –sense cost– un duplicat de la targeta original al seu domicili, sempre que la data de caducitat de la targeta espatllada sigui posterior als 30 dies de la data d'emissió del títol de bescanvi.

## Valoració i conclusions

La gestió, tramitació i condicions d'ús de l'actual T-16 ha estat objecte de recomanacions emeses des d'aquesta Sindicatura amb motiu d'anteriors expedients de queixa supervisats en relació amb les condicions d'ús i/o gestió i tramitació d'aquest títol de transport del qual és titular l'Autoritat del Transport Metropolità, però té la gestió de la distribució encomanada a les administracions consorciades i, en aquest cas, la 1a corona tarifària correspon a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

En aquest cas, la informació rebuda confirma i exemplifica diverses queixes i consultes rebudes en relació amb la gestió i tramitació de la T-16, tant en primera gestió com en casos de renovació o emissió per circumstàncies diverses (mal funcionalment, pèrdua...). La petició de la targeta T-16 va ser registrada telemàticament el 2 de febrer, se'n va fer efectiu el pagament el dia 19 del mateix mes i, tot entrar en el lot de fabricació de data 23 de febrer, no va ser lliurada al domicili fins al 16 de maig, transcorreguts més de 3 mesos. En data 12 d'abril, va autoritzar-se un títol provisional, per tant sobrepassats amb escreix els 30 dies estimats de tramitació i lliurament d'aquest.

També l'informe de resposta constata i reconeix els problemes derivats del tancament de l'empresa que tenia adjudicat el servei de repartiment de les targetes –que ja es posaven de manifest amb motiu d'anteriors respostes rebudes el mes de març–, les queixes i consultes rebudes, resoltes i pendents de resposta, cosa que posa de manifest que l'actuació de l'Administració, tot i entendre el volum de gestió i tràmits anuals que aquest títol comporta, no ha estat prou efectiva ni eficient, tot i que hagi influït un factor extern imprevist com el tancament de l'empresa distribuïdora.

Si bé en l'informe de resposta que s'ha dirigit a aquesta Sindicatura, s'explica que transcorreguts els 30 dies de temps estimat es pot autoritzar un títol provisional, aquesta gestió es realitza previ contacte amb el nivell dos del departament de la T-16 (de l'AMB), fet que a efectes pràctics resulta difícil per a la ciutadania. De fet, el mateix informe reconeix que el canal de resposta per mitjà del 010 és superior a l'habitual. Tot i que aquest cas concret es va lliurar un títol provisional, no es va facilitar com a resultat de les gestions infructuoses de la interessada sinó de gestió puntual efectuada des d'aquesta Sindicatura amb l'ATM.

S'ha de tenir en compte que l'atenció i les dificultats per poder accedir al servei de gestió de la T-16 per mitjà del 010 ja ha estat objecte d'estudi dins el marc d'un altre expedient de queixa emès des d'aquesta Sindicatura aquest mateix any, que va concloure amb recomanacions per millorar la coordinació i resposta a la ciutadania dirigides a la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana i l'Àrea Metropolitana per millorar la coordinació i corregir les deficiències en la prestació del servei d'obtenció i gestió de la targeta T-16 mitjançant el servei d'atenció telefònica del 010. En aquell moment l'Ajuntament va respondre que la saturació telefònica no es produeix tant per part del telèfon 010 sinó en el Servei d'Atenció Telefònica dependent de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), que hauria de dimensionar el servei. Així mateix, es va informar de l'elaboració d'un nou conveni entre l'Ajuntament de Barcelona i l'AMB per definir les condicions i responsabilitats en relació amb els serveis d'informació i atenció ciutadana per a la seva millora.

Tot i les previsions de restabliment de la normalitat aquesta Sindicatura continua rebent queixes sobre la gestió i tramitació de duplicats, l'obtenció de títols provisionals i les dificultats de poder contactar telefònicament i/o rebre resposta del formulari de la web de l'AMB, cosa que implica que alguns infants, tot i tenir reconegut el dret a l'ús gratuït del transport no el puguin fer efectiu i aboca les seves famílies a adquirir títols de transport que no es coneix que siguin objecte de cap compensació.

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de l'Administració no ha estat prou efectiva ni eficient, i reitera la crida ja feta d'acord amb criteris d'eficiència, cooperació, col·laboració i coordinació entre els dos organismes implicats, Ajuntament i AMB, i s'arbitrin mesures de correcció dirigides a la millora en la prestació del servei.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar la queixa ja que les circumstàncies i problemes de gestió de l'Administració no haurien de repercutir en la ciutadania i menys afectar el gaudiment en la utilització del transport públic per part de menors que el tenen reconegut per la seva condició de titulars de la T-16.
- Reiterar de nou la recomanació ja efectuada amb motiu d'anteriors expedients als efectes que les administracions implicades en la prestació del servei de gestió del títol de transport T-16, en concret Àrea Metropolitana de Barcelona i el Servei d'Atenció Telefònica del 010, com a canal d'accés i de comunicació, cerquin aquelles mesures que permetin una agilització i resolució de les problemàtiques plantejades.
- Recomanar a la representació municipal a l'AMB, com a ens gestor de la T-16, que insti a actuar de manera proactiva en relació amb la gestió dels títols provisionals, per garantir l'ús del transport públic de manera gratuïta als infants que el tenen reconegut i es comuniqui als interessats l'existència d'un endarreriment o incidència en la gestió i tramitació del títol de transport.
- Recomanar a la representació municipal a l'ATM que estudiï o promogui la revisió del Reglament de la T-16 a l'efecte que en cas d'endarreriments reconeguts es possibiliti augmentar el temps de durada dels títols provisionals o el lliurament de títols de transport des dels punts d'atenció al públic, per tal d'evitar el procés de fabricació i transport.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 10 d'octubre de 2018