

**ALTRES SUBJECTES EMISSORS****CONSORCI DE L'AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ****ANUNCI pel qual es fa pública l'actualització de les condicions d'utilització dels suports sense contacte de la T-mobilitat.**

Anunci pel qual es fa públic que el consorci de l'Autoritat del Transport Metropolità, consorci per a la coordinació del sistema metropolità de transport públic de l'àrea de Barcelona, en sessió del Consell d'Administració, reunit en sessió ordinària de data 20 de juny de 2022, va adoptar l'acord la part dispositiva del qual és com segueix:

"Primer.- APROVAR l'actualització de les condicions d'ús dels suports sense contacte de la T-mobilitat per a la primera fase.

Segon.- PUBLICAR aquest acord i l'annex adjunt en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya als efectes escaients."

Barcelona, 22 de juny de 2022

Pere Torres Grau  
Director general

**CONDICIONS D'UTILITZACIÓ DELS SUPORTS SENSE CONTACTE DE LA T- MOBILITAT DE L'AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ, CONSORCI PER A LA COORDINACIÓ DEL SISTEMA METROPOLITÀ DE TRANSPORT PÚBLIC DE L'ÀREA DE BARCELONA**

L'Autoritat del Transport Metropolità (en endavant també ATM), consorci per a la coordinació del sistema metropolità de transport públic de l'àrea de Barcelona, és l'administració responsable en matèria d'ordenació tarifària d'acord amb el que es preveu en l'article 4.4 dels Estatuts de l'ATM aprovats pel Decret 48/1997, de 18 de febrer, modificats parcialment pel Decret 151/2002, de 28 de maig, pel Decret 288/2004, d'11 de maig, i pel Decret 97/2005, de 31 de maig, i per l'Acord de govern de data 21 de febrer de 2017.

Altrament, i d'acord amb la documentació contractual de referència, l'ATM és l'administració responsable del projecte T-mobilitat per a la implantació d'un nou sistema tecnològic, tarifari i de gestió.

Per aquest motiu, aquestes Condicions d'utilització tenen per objecte determinar, en l'àmbit competencial de l'ATM, les condicions d'ús dels suports sense contacte de la T- mobilitat i així com les particularitats dels títols de transport integrats que es derivin de la T-mobilitat.

**ARTICLE 1.- OBJECTE**

Constitueix l'objecte d'aquest document la determinació de les condicions d'utilització dels suports i títols integrats sense contacte de la T-mobilitat.

S'entén com a suport sense contacte de la T-mobilitat, el suport físic PVC o el suport mòbil que les persones usuàries del sistema han de disposar per tal de poder carregar, recarregar, validar, consultar i emmagatzemar

CVE-DOGC-A-22178016-2022

els títols de transport integrats de l'ATM. Són els títols que contenen els suports els que donen dret a viatjar.

#### ARTICLE 2.- SUBJECTES

Aquestes Condicions resultaran d'aplicació a totes les persones usuàries d'un suport i títol sense contacte de la T-mobilitat.

#### ARTICLE 3.- ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquestes Condicions d'utilització resultaran d'aplicació dins de l'àmbit del territori del sistema tarifari integrat de l'ATM de l'àrea de Barcelona, inclosos els territoris de la 7a corona, a mesura que la tecnologia sense contacte es desenvolupi.

#### ARTICLE 4.- TIPUS DE SUPORTS SENSE CONTACTE DE LA T-MOBILITAT

Existeixen els següents tipus de suports/aplicacions sense contacte:

a) Suport físic: Consisteix en una targeta de plàstic amb xip electrònic (sense contacte) que constitueix el suport en què es poden carregar títols de transport que poden ser usats en els diferents modes de transport integrats en el sistema T-mobilitat. Per a la inclusió dels títols de transport es requereix la càrrega d'aquests títols en la mateixa targeta. El suport físic T-mobilitat és personalitzat i pot tenir perfils d'usuari que donen dret a carregar aquells títols que tenen bonificacions especials.

b) Aplicació suport mòbil: Consisteix en el mòbil NFC, que ha d'estar activat, com emulador de targeta electrònica (sense contacte). Aquest executa l'operativa de validar per accedir als serveis de transport, fent servir el model HCE (Host Card Emulation) en el sistema operatiu Android. El suport mòbil pot tenir perfils d'usuari que donen dret a carregar aquells títols que tenen bonificacions especials.

A més, aquesta aplicació també es podrà utilitzar com a terminal sense contacte per consultar i recarregar un suport físic sense necessitat de portar el suport virtual al mòbil, en el sistema operatiu Android i iOS.

Són vàlids a tota la xarxa de transports dels 36 municipis de la corona metropolitana de l'AMB inicialment i a la resta del territori integrat a mesura que es vagi implementant el projecte T-mobilitat. Excepte el títol T-16 que té la seva pròpia zona de validació predefinida i d'acord amb l'especificat al reglament de la T-16.

Els suports físics i l'aplicació mòbil serveixen de contenidor dels títols de transport de l'ATM.

#### ARTICLE 5.- CONDICIONS GENERALS D'UTILITZACIÓ DELS SUPORTS SENSE CONTACTE DE LA T-MOBILITAT

Les condicions generals d'utilització dels suports sense contacte de la T-mobilitat són les següents:

a) La utilització del suport físic i/o mòbil emesos per l'ATM i la càrrega de títols en aquests, implica l'acceptació de les condicions d'ús establertes per l'ATM respecte d'aquests suports, així com les particularitats que es deriven dels títols de transport del sistema tarifari integrat de T-mobilitat.

b) Si la persona usuària, adquireix un suport PVC per canals digitals és necessari que abans d'iniciar un viatge activi el seu suport i disposi d'un títol vàlid.

c) La persona usuària del suport haurà de validar el títol de transport cada vegada que s'iniciï un viatge mitjançant els lectors embarcats als vehicles de transport o els habilitats a l'espai ferroviari. També caldrà validar-lo en fer un transbordament i a la sortida en aquests modes de transport quan així s'estableixi en les Condicions de Funcionament del Sistema Tarifari Integrat, disponibles a la pàgina web de l'ATM. (<https://www.atm.cat/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>)

d) El suport físic i mòbil són rigorosament personals i intransferibles, i se'n prohibeix expressament la utilització a qualsevol persona que no en sigui titular sempre que es faci servir un títol personalitzat vigent al suport físic o al mòbil. El suport físic personalitzat inclou el nom i els cognoms del titular.

e) Durant la utilització del servei de transport públic, la persona usuària ha de disposar del títol de transport i mostrar el suport (físic o mòbil) al personal autoritzat si li és requerit i acreditar mitjançant l'exhibició de qualsevol document que l'identifiqui la legítima possessió d'aquest suport, així com els drets a les possibles condicions o bonificacions del títol. Les acreditacions vàlides són les que es recullen a les condicions generals

CVE-DOGC-A-22178016-2022

publicades dels títols vigents en suport magnètic. Aquestes condicions generals es poden trobar a la pàgina web de l'ATM. (<https://www.atm.cat/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>)

f) L'accés als suports físics i aplicació mòbil en T-mobilitat es repercutiran en la persona usuària (independent del títol de transport que es carregui) i tenen un preu aprovat anualment pel Consell d'Administració de l'ATM i publicat al DOGC. El cost d'emissió dels suports no és reemborsable. L'obtenció d'un nou suport en cas de pèrdua o robatori, o bé en cas de suport malmès per causes imputables a l'usuari o suport malmès fora de garantia, també pot comportar el pagament de l'import corresponent al preu del suport.

g) En el cas que el suport adquirit pel canal digital resulti extraviat en l'enviament, tindrà dret a un segon suport gratuït que se li podrà enviar per correu o requerir la recollida en un punt presencial. En tot cas, quan l'enviament resulti extraviat per segona vegada, la persona usuària haurà d'anar a un punt presencial obligatòriament. El suport no rebut i pagat es podrà reclamar durant els 6 mesos següents a la data del pagament, havent-se de tramitar novament i efectuar el pagament al considerar-se perdut, s'hagi activat o no el suport si no s'ha efectuat la corresponent reclamació en el termini d'aquests 6 mesos.

h) La persona usuària del suport haurà de conservar el suport físic en perfecte estat, evitar-ne el deteriorament extern i dels seus components i comunicar a l'ATM o a l'entitat en la qual delegui, la pèrdua o sostracció per procedir a la seva anul·lació, ja que tot ús posterior sense avís pertinent no serà compensable independentment de les conseqüències que se'n derivin per mal ús descrit en el present document.

i) El suport físic, en ser un suport personalitzat, no dona dret a tenir-ne més d'un, excepte en els casos de suports amb T-16 i T-empresa STI en què sí que es podrà disposar d'un altre suport personalitzat amb un títol diferent d'aquests.

j) Per fer ús de l'aplicació de validació, la persona usuària del suport s'ha d'haver donat d'alta prèviament en el sistema de la T-mobilitat. Per fer ús del suport mòbil, la persona usuària ha de tenir un mòbil amb tecnologia NFC. Per poder accedir al servei de suports virtuals, la persona usuària ha de fer servir un sistema Android. La persona usuària ha de tenir accés a internet per poder autenticar-se a l'aplicació de validació.

k) El suport mòbil (telèfon intel·ligent) on està el suport virtual ha d'anar amb la bateria carregada, és responsabilitat de la persona usuària del suport controlar aquest aspecte a l'hora de validar i en cas d'inspecció i les sancions corresponents, sense perjudici de la presentació d'al·legacions posteriors.

l) L'usuari en cas d'anar sense bateria pot ser sancionat i haurà de facilitar el DNI o la identificació original i vigent per poder al·legar amb posterioritat si disposa d'un títol personalitzat en vigor. La no validació per manca de bateria comportarà la no retirada de possible sanció/percepció mínima tot i disposar d'un títol personalitzat en vigor, ja que s'equipara a no validar. La manca de bateria té a tots els efectes la consideració de no validació a no ser es pugui demostrar a posteriori la validació amb les al·legacions corresponents.

m) La persona usuària del suport podrà disposar d'un títol en el suport físic i d'un altre títol en el suport mòbil, però seran títols totalment independents i no estaran vinculats entre ells. En cap cas podrà validar en el mateix període dos títols bonificats vigents d'igual zona tarifària. En cap cas s'abonarà les validacions / dies d'ús per utilització de dos títols personalitzats que es superposin en dates amb diferent suport. L'ús de títols superposats amb el mateix titular suposarà la pèrdua dels dies/validacions utilitzades amb independència de les possibles penalitzacions per ús indegut.

n) La persona usuària del suport no podrà iniciar un viatge amb el suport físic i utilitzar el suport mòbil per fer el transbordament i viceversa.

o) La persona usuària en cap cas podrà traspasar títols entre suports (sigui en format cartró, PVC o mòbil).

## ARTICLE 6.- CONDICIONS D'ACCÉS AL SISTEMA T-MOBILITAT

Per accedir al sistema de la T-mobilitat la persona usuària del suport haurà de donar-se d'alta i en cas de tenir dret a un títol bonificat, haurà de donar-se d'alta el perfil corresponent, mitjançant els següents canals:

I. Alta persona usuària major d'edat: per poder-se donar d'alta com a persona usuària de la T-mobilitat hi ha dos canals habilitats: canal digital i el canal presencial. En el cas de persones usuàries trans\*, es preveu la possibilitat de contenir el nom i els cognoms del titular d'acord amb la seva targeta sanitària individual, acompanyada de la preceptiva certificació de l'administració competent en matèria LGBTI\*\* acreditant que la seva targeta sanitària es correspon al seu DNI/NIE/passaport.

\*transsexuals

\*\*lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals

CVE-DOGC-A-22178016-2022

- Canal digital: es pot donar d'alta a través de la web de la T-mobilitat i de la web de TMB i FGC, i Apps habilitades, a l'apartat de donar-se d'alta o registrar-se. Cal escanejar i adjuntar el document d'identificació original i vigent (DNI/NIE/Passaport).

- Canal presencial: es pot donar d'alta a través del Centre d'Atenció i Informació de la T-mobilitat (en endavant CAI) i en els punts d'atenció de les persones usuàries dels operadors. Cal que la persona usuària presenti un document d'identificació original i vigent (DNI/NIE/Passaport) i la documentació necessària, per accedir a un perfil bonificat requerit per l'ATM a la web atm.cat i a la web de T-mobilitat.cat. Els canals presencials podran exigir la concertació de cita prèvia.

II. Alta persona usuària menor d'edat: per poder-se donar d'alta com a persona usuària de la T-mobilitat com a menor d'edat només hi ha un canal habilitat, el canal presencial. En el cas de persones usuàries trans\*, es preveu la possibilitat de contenir el nom i els cognoms del titular d'acord amb la seva targeta sanitària individual, acompanyada de la preceptiva certificació de l'administració competent en matèria LGBTI\*\* acreditant que la seva targeta sanitària es correspon al seu DNI/NIE/passaport i/o llibre de família.

\*transsexuals

\*\*lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals

- Canal presencial: en el Centre d'Atenció i Informació de la T-mobilitat (CAI) i en els punts de la xarxa dels operadors. Caldrà que la persona usuària responsable legal del menor presenti tant el seu document d'identificació original i vigent (DNI/NIE/Passaport) com el del menor (DNI/NIE/Passaport/Llibre de família) i el document original que acrediti la vinculació (llibre de família, document de tutela, etc.).

III. Alta perfil bonificat: per poder accedir a títols bonificats cal associar la persona usuària al perfil corresponent. La persona usuària ha de realitzar aquesta operativa presencialment en els punts d'atenció dels operadors especificats al web T-mobilitat i en el Centre d'Atenció i Informació de la T-mobilitat (CAI). Es pot realitzar l'alta del perfil en el moment de fer l'alta del client o qualsevol moment posterior.

En el cas d'altres noves de perfils T-16, únicament s'efectuaran al Centre d'Atenció i Informació de la T-mobilitat (CAI) i al web T-16 (<https://www.t-16.cat/>) i els punts habilitats que es troben a la web (<https://www.atm.cat/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>).

Per poder donar d'alta el perfil caldrà aportar la documentació necessària, original i vigent:

- Família nombrosa: carnet de família nombrosa.

- Família monoparental: carnet de família monoparental.

- Jove: aportar el document oficial acreditatiu en vigor (DNI/NIE/Passaport). També es pot realitzar per canal digital web (<https://www.atm.cat/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>) en el moment de donar-se d'alta.

- T-16: aportar el document oficial acreditatiu en vigor (DNI/NIE/Passaport/Llibre de família). Puntualment es podria demanar el padró per certificar la zona de residència. (<https://www.t-16.cat/>)

## ARTICLE 7.- CONDICIONS D'ADQUISICIÓ DEL SUPORT FÍSIC SENSE CONTACTE DE LA T-MOBILITAT

Les condicions d'adquisició del suport físic sense contacte de la T-mobilitat són les següents:

a) Pel canal presencial la persona usuària pot obtenir el suport PVC al moment i el suport PVC amb el títol carregat, pot estar subjecte a cita prèvia i a l'obligatorietat de càrrega de títol segons el canal presencial.

Pel canal digital la persona usuària pot sol·licitar l'enviament del suport PVC o el suport PVC amb el títol carregat a l'adreça indicada dins de l'Estat Espanyol. En aquests casos, haurà d'activar-lo mitjançant un codi numèric únic (PIN) un cop li sigui lliurat al seu domicili.

Aquest PIN d'activació es podrà consultar a l'Àrea Personal del web T-mobilitat i de la web de TMB i FGC, i Apps habilitades, on també podrà demanar que se li notifiqui a través d'SMS o correu electrònic si té habilitades les notificacions. La persona usuària també podrà sol·licitar el PIN d'activació de forma telefònica.

Un cop hagi obtingut el PIN, podrà activar el seu suport a través de les aplicacions mòbils oficials (App T-mobilitat, TMB App i FGC App) des d'un mòbil amb tecnologia NFC, o bé a través de les màquines d'autovenda de la xarxa de transport públic integrada. Alternativament, la persona usuària podrà activar el seu suport sense necessitat d'obtenció del PIN pel canal presencial.

És imprescindible que el suport estigui activat sent responsabilitat de l'usuari que així sigui per poder validar.

CVE-DOGC-A-22178016-2022

b) No es pot cancel·lar l'adquisició del suport físic, a tots els efectes es considera una devolució d'un suport personalitzat.

c) Si la persona usuària del suport ho desitja, pot fer una càrrega o recàrrega d'un títol amb el seu cost associat mitjançant els següents canals:

- Canal presencial: si la persona usuària vol fer una càrrega o recàrrega de títol, l'agent d'atenció a l'usuari selecciona el títol desitjat i es comprova que la persona usuària en té dret. Finalment, la persona usuària procedeix al pagament de la càrrega o recàrrega del títol mitjançant els mètodes de pagament disponibles (efectiu o targeta o altres permesos habilitats com, per exemple, el pagament per mòbil). O la persona usuària selecciona el títol desitjat a la màquina autoexpnedora i procedeix al pagament.

- Canal digital: si la persona usuària vol fer una càrrega o recàrrega de títol ho pot fer accedint a la seva àrea privada (al web o *app* T-mobilitat, TMB o FGC) i seleccionant el títol desitjat.

d) En cas que la persona usuària rebi per error un suport amb les dades identificatives incorrectes, és responsabilitat de la persona usuària iniciar els tràmits per obtenir un nou suport, amb les dades correctes. L'ús d'un suport amb dades incorrectes pot donar lloc a una sanció en cas d'intervenció.

e) En cas que la persona usuària es canviï de nom per ús i/o canvi de cognoms de forma voluntària, comportarà un cost de gestió i emissió del nou suport. L'ús d'un suport amb dades incorrectes pot donar lloc a una sanció en cas d'intervenció.

#### ARTICLE 8.- CONDICIONS DE DEVOLUCIÓ DEL TÍTOL I SUPORT FÍSIC SENSE CONTACTE

Les condicions de devolució d'un títol no començat són les següents:

Canal presencial i màquines autoexpnedores: només es podran fer devolucions de recàrregues vàlides i vigents, en el mateix l'operador on es va adquirir el títol del qual es vol realitzar la devolució. L'import a retornar serà sempre el del títol complet, no es pot fer la devolució d'un títol començat. Si l'operació és correcta, el reemborsament farà efectiu preferentment en el mateix mitjà de pagament que s'hagi utilitzat en l'operació anul·lada (sempre que l'emissor ATM accepti la devolució en els termes previstos) o altres medis de pagament. El temps per sol·licitar la devolució d'un títol són 24 hores a comptar des del moment de l'adquisició. Només es tornaran diners per errors en les càrregues/compres de títols. L'operativa comportarà el retorn complet de l'import del títol i la compra del títol que realment desitjava comprar l'usuari. No es tornaran diners de títols començats.

En cap cas es retornarà el cost d'un suport si la seva adquisició ha estat voluntat de la persona usuària i no és un error de l'emissor.

No es tornaran diners si aquest és degut a canvis de preus aprovats al Consell d'Administració de l'ATM.

- Canal digital: la devolució del títol pel canal web o *app* està limitada a aquells títols que s'hagin adquirit a través d'aquests canals (web T-mobilitat, TMB o FGC), i només podrà ser efectuada si la persona usuària no ha utilitzat el títol. Si l'operació és correcta, el reemborsament es farà efectiu a través d'una targeta de pagament amb la qual es va efectuar l'operació sempre que es compti amb l'acceptació de l'emissor titular (ATM). El temps per sol·licitar la devolució d'un títol són 24 hores des de l'operació de pagament. Atès que es tracta d'un canal sense atenció, no comporta la necessitat d'adquirir un nou títol. La devolució està condicionada a la no utilització del títol de transport sense perjudici de les mesures que es puguin adoptar en cas d'abonament indegut per qüestions tècniques i utilització efectiva del títol.

La sol·licitud de devolució un cop utilitzat el títol pot comportar la retirada del dret a adquisició pel canal web i/o la retirada del perfil personalitzat/bonificat si s'observés mala fe.

En cap cas es retornarà el cost d'un suport si la seva adquisició ha estat voluntat de la persona usuària i no és un error de l'emissor.

No es tornaran diners si aquest és degut a canvis de preus aprovats al Consell d'Administració de l'ATM.

#### ARTICLE 9.- CONDICIONS D'ADQUISICIÓ DE LES APLICACIONS MÒBILS SENSE CONTACTE DE LA T-MOBILITAT I LA SEVA RECÀRREGA

Les condicions d'adquisició de les aplicacions mòbils sense contacte de la T-mobilitat i la seva recàrrega són les següents:

CVE-DOGC-A-22178016-2022

a) Per adquirir o recarregar títols a través de les aplicacions mòbils, les condicions seran les següents, en funció de si es carrega/recarrega un suport virtual o un suport físic:

Aplicació suport mòbil:

- Servei de suports virtuals:

- La persona usuària s'ha d'autenticar amb l'usuari i contrasenya amb el que s'ha donat d'alta al sistema T-mobilitat.
- La persona usuària només tindrà accés als títols a què té dret segons els perfils que hagi acreditat.
- La persona usuària pot fer gestions, consultes, càrregues i recàrregues dels seus títols a la mateixa aplicació. També pot accedir a les seves factures.
- La persona usuària pot fer la càrrega de títols virtuals del sistema tarifari de la T-mobilitat a través de l'aplicació suport mòbil, en les mateixes condicions que les targetes físiques.
- La persona usuària pot recarregar els títols que conté l'aplicació de suport mòbil sempre que compleixin les condicions del sistema tarifari, de la mateixa manera que en les targetes físiques.
- La persona usuària ha de tenir connexió al mòbil per poder fer qualsevol adquisició, però no serà necessari tenir connexió per validar.
- La persona usuària ha d'assegurar-se que el telèfon mòbil té bateria suficient.

- Servei terminal sense contacte:

- La persona usuària ha de disposar d'un suport físic.
  - La persona usuària pot fer gestions, consultes, càrregues i recàrregues de suports físics. També pot accedir i descarregar les seves factures.
  - La persona usuària ha de tenir connexió al mòbil i disposar de tecnologia NFC per poder fer les modificacions al suport PVC.
  - La persona usuària pot fer la càrrega i/o la recàrrega de títols en el seu suport físic a través de l'aplicació suport de gestió.
  - La persona usuària pot realitzar la càrrega d'un nou títol sempre que no hi hagi ja un títol carregat al suport físic, o bé el títol carregat estigui esgotat.
  - La persona usuària pot realitzar la recàrrega d'un títol disponible al suport sempre que hi hagi espai suficient per realitzar-la. Com a màxim es podrà disposar de dues recàrregues per a cada títol.
- b) Per fer un ús de qualsevol de les aplicacions, la persona usuària s'ha d'haver donat d'alta prèviament al sistema de la T-mobilitat i s'ha d'haver descarregat correctament l'aplicació.

#### ARTICLE 10.- BESCANVIS, DUPLICATS, REINTEGRAMENTS I BLOQUEIG/DESBLOQUEIG DE SUPORTS FÍSICS SENSE CONTACTE DE LA T- MOBILITAT

En cas que les validadores i/o torns d'accés no funcionin, la persona usuària s'ha de dirigir al personal de l'operador de transport que li facilitarà una solució de bescanvi segons el mode de transport, sigui ferroviari o autobús. Les persones usuàries hauran de conservar el PVC deteriorat per tal de poder obtenir el suport PVC de bescanvi.

a) Bescanvis de suports físics il·legibles o no operatius:

a.1) Les persones usuàries podran sol·licitar l'emissió d'un bescanvi gratuït del suport físic a qualsevol Centre d'Atenció al Client d'un operador o al Centre d'Atenció T-mobilitat, sempre que el suport físic estigui en període de garantia i s'hagi malmès per causes alienes a l'usuari.

L'operador de transport o el Centre d'Atenció T-mobilitat procedirà a retirar el suport físic il·legible, es bloquejarà automàticament el suport original, s'emetrà un nou suport i es restaurarà el títol o títols que hi havia al suport segons les dades disponibles en el sistema, sense cost per a la persona usuària.

a.2) Si les anomalies del suport es deuen a una inadequada conservació o custòdia per part de la persona usuària o si el termini de garantia està exhaurit, no té dret al bescanvi del suport, la persona usuària serà qui haurà de tramitar un nou suport i fer-se càrrec del cost d'emissió del nou suport, segons les tarifes vigents. En

CVE-DOGC-A-22178016-2022

aquest nou suport es restaurarà el títol o títols que hi havia al suport segons les dades disponibles en el sistema.

b) Pèrdua o sostracció dels suports físics o mòbils:

Les persones titulars dels suports físics PVC o mòbils amb títols personalitzats o bonificats són responsables de la seva conservació i custòdia, i han de procurar el diligent i bon ús d'acord amb les presents condicions d'utilització.

En cas de pèrdua o sostracció dels suports físics o mòbils, la persona usuària és responsable del bloqueig com més aviat millor del suport des del seu perfil d'usuari web o pot demanar-ne el bloqueig als Centres d'Atenció dels operadors o al CAI, mitjançant una identificació prèvia. El consum de viatges efectuats i/o temps transcorregut dels títols de transport continguts en el suport físic o mòbil seran responsabilitat de l'usuari fins al moment en què l'usuari el bloquegi, així com el consum del període temporal tècnic comprès entre l'ordre de bloqueig efectuada i la seva transmissió a la xarxa de transport integrat.

Per al suport físic pot demanar l'emissió d'un duplicat, fent-se càrrec del cost d'emissió del suport segons les tarifes vigents i la restauració del títol del suport original al nou suport a qualsevol Centre d'Atenció al Client o al CAI. Aniran a càrrec de la persona usuària totes les validacions fetes abans del bloqueig per sostracció/pèrdua, així com aquelles fetes durant el temps d'actualització del bloqueig.

Tots els usos indeguts o fraudulents que hagin estat intervinguts poden suposar la pèrdua del dret del suport físic i del títol T-mobilitat. La reincidència pot comportar la pèrdua temporal i penalitzacions del dret a adquirir un títol personalitzat i/o bonificat en el futur (vegeu condicions a l'article 13), ja que és responsabilitat de l'usuari titular i/o tutor del bloqueig en cas de pèrdua i/o sostracció, sense perjudici de les al·legacions que es puguin efectuar per part de l'usuari.

En cas de T-verda i T-16 així com T-empresa STI es regiran pel seu propi reglament d'utilització però la reincidència pot comportar les penalitzacions recollides en l'article 13 de les presents condicions d'utilització.

c) Reintegrament del bitllet d'incidència de pagament:

Si la persona usuària li ha estat imposseble efectuar la validació a causa de problemes del suport físic i suport mòbil haurà d'abonar un bitllet d'incidència, pot sol·licitar el reemborsament de l'import corresponent i el canvi del suport gratuïtament sempre que estigui en període de garantia, prèvia presentació del suport físic malmès (sempre i quan no hagi sigut malmès per part de la pròpia persona usuària), bitllet d'incidència abonat i document identificador si és un suport personalitzat.

Pel que fa als títols de saldo limitat la compensació del bitllet d'incidència podria comportar la regularització dels viatges del títol. En cap cas s'abonaran més bitllets d'incidència dels que correspondrien al saldo restant del títol multiviatge.

Condicions per al reemborsament del bitllet d'incidència:

- Només són reemborsables un nombre màxim de 20 bitllets d'incidència i sempre que se sol·liciti el reemborsament dins del termini màxim de 10 dies naturals des de l'emissió del bitllet d'incidència a reemborsar.

És obligació de la persona usuària/ tutor gestionar el bescanvi del suport que no funciona el més aviat possible.

d) bitllet d'incidència gratuït

Si la persona usuària se li ha emès un bitllet d'incidència gratuït perquè li ha estat imposseble efectuar la validació a causa de problemes del suport físic, pot sol·licitar el canvi del suport gratuïtament sempre que estigui en període de garantia, prèvia presentació del suport físic malmès, bitllets d'incidència gratuït i document identificador si és un suport personalitzat.

És obligació de la persona usuària/ tutor gestionar el bescanvi del suport que no funciona el més aviat possible.

## ARTICLE 11.- BAIXA DEL SUPORT FÍSIC O MÒBIL SENSE CONTACTE DE LA T- MOBILITAT

La baixa d'un suport sense contacte de la T-mobilitat implicarà que aquest suport no podrà ser utilitzat en el sistema a partir d'aquest moment, ja que es produeix l'anul·lació del suport i dels títols continguts en el suport. Aquesta operació és irreversible. La baixa no suposa el retorn dels diners.

Per donar baixa d'un suport sense contacte de la T-mobilitat, s'accedirà mitjançant els següents canals:



CVE-DOGC-A-22178016-2022

- Canal presencial: que es pot dur a terme en el nou Centre d'Atenció i Informació de la T-mobilitat (CAI) i en els punts de la xarxa. Caldrà que la persona usuària porti un document d'identificació original i vigent (DNI/NIE/Passaport) i la sol·licitud de baixa. La baixa no suposarà el retorn dels diners.

- Canal digital: la persona usuària des de la seva àrea privada pot donar de baixa el seu suport. El sistema informa de les implicacions d'aquesta acció i demana la confirmació per part de la persona usuària. La baixa no suposarà el retorn dels diners.

#### ARTICLE 12.- BAIXA DE LA PERSONA USUÀRIA DEL SUPORT SENSE CONTACTE DE LA T-MOBILITAT

La baixa d'una persona usuària del suport sense contacte de la T-mobilitat suposa una anul·lació irreversible (títols de transports i perfils) de la persona usuària, així com l'anul·lació de tots els serveis vinculats.

La baixa d'una persona usuària del suport sense contacte de la T-mobilitat només es pot dur a terme si no disposa de cap suport vinculat. En el cas de tenir-ne, primer ha de donar de baixa cada un dels suports prenent la decisió del tractament que vol fer en cada un dels suports.

Per donar-se de baixa com a persona usuària d'un suport sense contacte de la T- mobilitat, s'accedirà mitjançant els següents canals:

- Canal presencial: que es pot dur a terme en el nou Centre d'Atenció i Informació de la T-mobilitat (CAI) i en els punts de la xarxa. Caldrà que la persona usuària porti un document d'identificació original i vigent (DNI/NIE/Passaport) i la sol·licitud de baixa del sistema degudament emplenada.

- Canal digital: la persona usuària des de la seva àrea privada pot donar-se de baixa del sistema sempre que no disposi de clients vinculats ni suports associats. En cas que disposi de clients vinculats ha de desvincular-los per poder donar-se donar de baixa, i en cas de disposar de suports associats els ha de donar tots de baixa per poder procedir a la baixa de client. El sistema informa de les implicacions d'aquesta acció i demana la confirmació a la persona usuària. S'enviarà un justificant de la baixa un cop s'hagi fet efectiva.

#### ARTICLE 13.- ÚS IRREGULAR

No es considera vàlid un títol de transport personalitzat si no va acompanyat del DNI, o d'un altre document oficial identificador que acrediti que el títol correspon a la persona usuària, així com un títol de transport bonificat també requereixi l'acompanyament de la documentació oficial que acrediti a la persona usuària.

L'ús indegut del servei del transport comporta que qualsevol intervenció de les diferents empreses operadores de transport públic integrades bloquegin d'immediat el títol d'ús indegut contingut en el suport, tant si es tracta d'un suport físic com un suport mòbil, sens perjudici de les responsabilitats legals que se'n puguin derivar i de la inhabilitació temporal per a reedicions futures.

La reincidència en l'ús irregular dels títols de transport integrat, sense previ avís per part de l'usuari del bloqueig del suport (descriu anteriorment en l'article 10), suposarà per a la persona usuària els següents penalitzacions temporals per a poder adquirir novament una recàrrega del títol de transport, d'acord amb la següent taula.

Taula dels terminis temporals per a l'ús indegut i reincidència en l'ús irregular de títols de transport integrat:

TÍTOL	1a VEGADA	REINCIDÈNCIA 1a	REINCIDÈNCIA 2a I SUCCESSIVES
T-16	3 ANYS		3 ANYS
T-JOVE	SENSE TÍTOL	1 ANY	3 ANYS
T-FAMÍLIES NOMBROSES	SENSE TÍTOL	1 ANY	3 ANYS
T-USUAL	SENSE TÍTOL	1 ANY	3 ANYS
T-USUAL BONIFICADA	1 ANY		3 ANYS



- Sense títol: pèrdua del dret a fer servir el títol vigent intervingut.
- Els terminis de penalització suposen no poder accedir a la utilització del títol durant el període indicat des de la data de l'ús indegut.

En el cas de tenir un títol no intervingut i vigent instanciat al suport, l'usuari podrà seguir fent-ne ús d'aquest sense perjudici que hagi de pagar un nou suport PVC.

La custòdia i bon ús dels títols personalitzats són responsabilitat de l'usuari titular i/o del tutor en aquests sentit cal avisar de la pèrdua i/o sostracció per bloquejar o efectuar el bloqueig per evitar usos indeguts.

El propietari beneficiari i/o tutor del títol personalitzat és responsable de bloquejar voluntàriament el títol, ja que l'ús d'aquest títol per part d'un tercer pot suposar la penalització i pèrdua dels drets de titularitat segons la taula adjunta amb independència de l'exercici de les al·legacions oportunes per part del titular.

La regulació dels drets dels títols integrats i els possibles desbloquejos d'aquests és una gestió que correspon a l'ATM com a titular. Per altra banda, la gestió de la percepció mínima correspon a l'operador de transport.

En el cas de disposar d'un títol bloquejat per ús indegut, la persona usuària titular (o tutor) podrà fer al·legacions davant de l'ATM sol·licitant el desbloqueig. En cas de que les seves al·legacions li siguin estimades se li restituiran tot els drets. En cas de ser desestimades la persona usuària té dret a interposar un recurs d'alçada contra la resolució emesa.

La gestió de la percepció mínima imposada per l'operador de transport a la persona portadora d'un títol d'ús indegut seguirà els procediments establerts per cada administració titular de l'operador.

#### ARTICLE 14.- DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES RESPECTE DELS SUPORTS SENSE CONTACTE DE LA T-MOBILITAT

a) Les persones usuàries tenen dret a:

- Triar entre els diferents tipus de suport de la T-mobilitat en funció de les seves necessitats i condicions.
- Triar entre els diferents títols de transport que la naturalesa de la T-mobilitat de la qual és titular li faculta a triar i recarregar-los dins del suport.
- Viatjar amb la T-mobilitat en els modes de transport i en les condicions en les quals els títols de transport inclosos en el suport i els serveis de transport els facultin.
- Consultar el suport de la T-mobilitat i els últims moviments realitzats per la mateixa mitjançant qualsevol dels mecanismes habilitats.
- Sol·licitar la devolució de les operacions de recàrrega de títols adquirits conforme als requisits establerts en el present document.
- En cas que un suport de la T-mobilitat no funcioni per causes no imputables a la persona usuària, té dret a que se li reposi gratuïtament un nou suport físic o virtual i els títols que contingui d'acord amb els termes previstos en el present document.
- Al tractament de les seves dades personals d'acord amb el que es preveu en la normativa d'aplicació.
- Rebre un tracte correcte per part del personal dels diferents operadors de transport i de les oficines d'atenció al client, que han d'atendre les peticions d'ajuda i informació que els siguin sol·licitades per les persones usuàries en assumptes relacionats amb el servei.
- Interposar les queixes i reclamacions que s'estimin pertinents i a rebre'n resposta i solució.
- La persona usuària, beneficiària i/o tutor té dret a fer al·legacions sobre les penalitzacions realitzades per ús indegut. En cas d'estimar les al·legacions se li restituirien tots els drets sobre el suport i títols, en cas de ser desestimades pot suposar la baixa del títol i suport, d'acord amb l'article 13.
- Obtenir devolució en metàl·lic de fins a 10 € sempre que es permeti per la tipologia de títol i ho permetin les condicions d'utilització de l'operador.
- Utilitzar el servei de transport de les empreses que operen en l'àmbit tarifari integrat sempre que posseeixi algun dels títols de viatge en vigor i compleixi els seus requisits.

CVE-DOGC-A-22178016-2022

- Sol·licitar el bloqueig dels títols i suports presencialment i a la seva àrea privada digital.
- Sol·licitar el desbloqueig dels títols i suports, en cas del bloqueig que s'hagi realitzat a petició de la persona usuària.
- En cas d'un mal funcionament del sistema no imputable a la persona usuària aquesta podrà sol·licitar una restitució dels viatges en un màxim de 45 dies des del moment de la validació errònia, a través de qualsevol canal d'atenció del sistema T-mobilitat, quedant-ne exclosos els endarreriments o cancel·lacions d'expedicions del servei de transport.

En tot cas, perquè la restitució pugui efectuar-se, el títol haurà de ser el mateix o, en cas que s'hagi canviat de títol, aquest haurà de ser multiviatge. Un cop acceptada, la persona usuària podrà comprovar si s'ha efectuat la restitució dels viatges en el moment en què faci interactuar el seu suport amb els equips de camp de la xarxa de transport públic. Pels suports virtuals, la restitució de viatges s'executarà automàticament si un agent comprova que la sol·licitud de restitució és vàlida.

b) Les persones usuàries tenen l'obligació de:

- Tenir cura del suport, evitant doblegar-lo, gratar-lo, trencar-lo, etc. En cas d'avaria del suport de la T-mobilitat a causa de l'incompliment de les condicions respecte de la seva cura, la reposició d'un nou suport haurà de ser abonat per la persona usuària.
- En cas de mal funcionament del suport, per causes alienes, la persona usuària té l'obligació d'abonar l'import corresponent del bitllet d'incidència dins del mode autobús.
- Utilitzar el transport públic segons les condicions establertes per l'ATM i d'acord amb la normativa vigent dels operadors de transport corresponent a cada mode de transport.
- Utilitzar els títols de transport continguts en el suport de la T-mobilitat conforme a les condicions d'ús estipulades.
- Presentar el suport a requeriment dels equips d'inspecció o personal habilitat a aquest efecte en cada mode de transport.
- Si en algun cas es fes un mal ús del suport T-mobilitat, els interventors dels modes de transport habilitats a aquest efecte poden bloquejar-lo.
- Bloqueig de títol en els casos contemplats a l'article 13.

#### ARTICLE 15.- GARANTIA SUPORTS PVC

Els suports PVC de la T-mobilitat tenen un període de garantia de cinc anys comptats a partir de la data d'emissió. Si durant aquest període es produeix alguna avaria dels seus components electrònics no imputable a un ús indegut, serà substituït per un de nou sense càrrec per a la persona usuària, pel mateix temps de garantia del suport que substitueix. Un cop passat aquest període no dona dret a bescanvi gratuït.

#### ARTICLE 16.- PREUS DELS SUPORTS SENSE CONTACTE DE LA T-MOBILITAT

Els preus dels suports sense contacte de la T-mobilitat es determinaran per l'ATM d'acord amb les tarifes aprovades anualment pel Consell d'Administració de l'ATM i publicat al DOGC.

#### ARTICLE 17.- PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'ATM tractarà les dades facilitades per les persones usuàries del transport públic amb la finalitat de gestionar-les per a la personalització de les targetes de viatge i de la informació dels viatges realitzats pels usuaris del Sistema Tarifari Integrat així com per a la informació sobre els serveis de l'ATM. En cap cas s'utilitzaran aquestes dades per altres finalitats que no siguin d'interès de l'usuari, com l'operativa de bescanvis, incidències i historial sol·licitat, així com per a la gestió i optimització del transport per informar sobre aspectes del seu interès respecte dels serveis de transport o informació d'incidències que li puguin afectar. Les persones usuàries del transport tindran en tot moment accés a la mateixa informació a través del seu compte d'usuari.

Les dades personals proporcionades es conservaran mentre la persona usuària mantingui relació contractual amb l'ATM fent servir el servei públic de transport o fins que la persona usuària sol·liciti la seva supressió amb compliment dels terminis de conservació legalment establerts i sempre que no se'n puguin derivar

responsabilitats legals.

#### Legitimació

La base legal per al tractament de les dades de les persones usuàries és la relació contractual acordada entre les parts per a l'ús dels suports sense contacte de la T- mobilitat.

#### Destinatari

No es cediran dades a terceres persones, excepte que la persona usuària en doni el seu consentiment previ o tret que sigui d'obligació legal.

Les dades només es comunicaran a altres empreses del grup per a finalitats de gestió interna vinculades al desenvolupament i manteniment de l'aplicació de venda, recàrrega i personalització (CAC) i per a la gestió dels servidors on s'allotja la informació.

#### Drets

- Qualsevol persona té dret a obtenir confirmació sobre si l'ATM està tractant dades personals que la concerneixen, o no.
- Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals, així com a sol·licitar la rectificació de les dades inexactes o, si escau, sol·licitar-ne la supressió, entre altres motius, quan les dades ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals es van recollir.
- En determinades circumstàncies previstes en l'article 18 RGPD i 16 LOPDGDD, els interessats poden sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades. En aquest cas, l'ATM únicament les conservarà per exercir o defensar reclamacions.
- Els interessats poden oposar-se al tractament de les seves dades amb finalitats de màrqueting, incloent-hi l'elaboració de perfils. L'ATM deixarà de tractar les dades, tret de motius legítims imperiosos o per exercir o defensar possibles reclamacions.

#### Exercici dels drets

- Mitjançant un escrit adreçat a l'ATM (carrer Balmes 49, 6<sup>a</sup> planta, 08007 Barcelona).
- Mitjançant el formulari electrònic disponible a la pàgina web de l'ATM.

#### Vies de reclamació

Si la persona usuària considera que els seus drets no s'han atès adequadament, té dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat de Protecció de Dades de Catalunya (APDCAT).

#### Categories de les dades

Les dades personals tractades procediran de la mateixa persona interessada o del seu representant legal degudament acreditat. Les categories de dades es correspondran amb les dades determinades en el formulari de sol·licitud o les que es derivin del contracte que es formalitzi entre les parts.

#### Procedència

Les dades personals tractades procediran de la mateixa persona interessada o del seu representant legal degudament acreditat. La procedència de les dades serà aquella que es determini en el formulari de sol·licitud presentat en el canal presencial o digital existents en el sistema.

#### DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA

Aquestes condicions d'utilització dels suports sense contacte de la T-mobilitat poden ser modificades, suspeses totalment o parcialment, per l'ATM d'acord amb les seves normes de funcionament intern.

#### DISPOSICIÓ ADDICIONAL SEGONA

En cas de discrepància o en tot allò que no consti previst expressament en aquestes condicions seran d'aplicació les condicions generals dels títols en suport magnètic publicades, ja que en cap cas les substitueixen. Es poden trobar a la pàgina web de l'ATM.

#### DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

La validesa d'aquestes condicions d'utilització resta condicionada a les diferents fases del projecte de la T-mobilitat i a les seves possibles modificacions futures.

#### DISPOSICIÓ FINAL

Aquestes condicions d'utilització dels suports sense contacte de la T-mobilitat entraran en vigor el mateix dia de la seva publicació en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

(22.178.016)