ATM Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

Autoritat del Transport Metropolità, consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona (ATM)

ANUNCIO
Sobre la actualización de las condiciones de utilización de los soportes sin contacto de la T-mobilitat

Se hace público que el consorcio de la Autoritat del Transport Metropolità, consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona, en sesión del Consejo de Administración, reunido en sesión ordinaria el 20 de junio de 2022, adoptó el acuerdo cuya parte dispositiva es como sigue:

*"*Primero.- APROBAR la actualización de las condiciones de uso de los soportes sin contacto de la T-mobilitat para la primera fase.

Segundo.- PUBLICAR este acuerdo y el anexo adjunto en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya a los efectos oportunos.*"*

Pere Torres Grau
Director general de la ATM

Barcelona, 22 de junio de 2022

Balmes, 49, 6.ª Planta
08007 Barcelona
Tel. 93 362 00 20
Fax 93 362 00 22
atm@atm.cat
www.atm.cat

CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DE LOS SOPORTES SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT DE LA AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ, CONSORCIO PARA LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA METROPOLITANO DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL ÁREA DE BARCELONA

La Autoritat del Transport Metropolità (en adelante también ATM), consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona, es la administración responsable en materia de ordenación tarifaria de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.4 de los estatutos de la ATM aprobados por el Decreto 48/1997, de 18 de febrero, modificados parcialmente por el Decreto 151/2002, de 28 de mayo, por el Decreto 288/2004, de 11 de mayo, y por el Decreto 97/2005, de 31 de mayo, y por Acuerdo de Gobierno de fecha 21 de febrero de 2017.

Asimismo, y de acuerdo con la documentación contractual de referencia, la ATM es la administración responsable del proyecto T-mobilitat para la implantación de un nuevo sistema tecnológico, tarifario y de gestión.

Por este motivo, estas Condiciones de utilización tienen por objeto determinar, en el ámbito competencial de la ATM, las condiciones de uso de los soportes sin contacto de la T-mobilitat, así como las particularidades de los títulos de transporte integrados que se deriven de la T-mobilitat.

ARTÍCULO 1.- OBJETO

Constituye el objeto de este documento la determinación de las condiciones de utilización de los soportes y títulos integrados sin contacto de la T-mobilitat.

Se entiende por soporte sin contacto de la T-mobilitat el soporte físico PVC o el soporte móvil que deben tener las personas usuarias del sistema para poder cargar, recargar, validar, consultar y almacenar los títulos de transporte integrados de la ATM. Son los títulos que contienen los soportes los que dan derecho a viajar.

ARTÍCULO 2.- SUJETOS

Estas Condiciones resultarán de aplicación a todas las personas usuarias de un soporte sin contacto de la T-mobilitat.

ARTÍCULO 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estas Condiciones de utilización resultarán de aplicación dentro del ámbito del territorio del sistema tarifario integrado de la ATM del área de Barcelona, incluidos los territorios de la 7.ª corona, a medida que la tecnología sin contacto se desarrolle.

Balmes, 49, 6.ª Planta
08007 Barcelona
Tel. 93 362 00 20
Fax 93 362 00 22
atm@atm.cat
www.atm.cat

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

ARTÍCULO 4.- TIPOS DE SOPORTES SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT

Existen los siguientes tipos de soportes/aplicaciones sin contacto:

a) Soporte físico: Consiste en una tarjeta de plástico con chip electrónico (sin contacto) que constituye el soporte en el que se pueden cargar títulos de transporte que pueden ser usados en los diferentes medios de transporte integrados en el sistema de la T-mobilitat. Para la inclusión de los títulos de transporte se requiere cargar estos títulos en la propia tarjeta. El soporte físico de la T-mobilitat es personalizado y puede tener perfiles de usuario que dan derecho a cargar los títulos que tienen bonificaciones especiales.

b) Aplicación soporte móvil: consiste en el móvil NFC, que debe estar activado, como emulador de tarjeta electrónica (sin contacto). Este ejecuta la operación de validación para acceder a los servicios de transporte, utilizando el modelo HCE (Host Card Emulation) en el sistema operativo Android. El soporte móvil puede tener perfiles de usuario que dan derecho a cargar los títulos que tienen bonificaciones especiales.

Además, esta aplicación también se podrá utilizar como terminal sin contacto para consultar y recargar un soporte físico sin necesidad de llevar el soporte virtual en el móvil, en el sistema operativo Android e iOS.

Son válidos en toda la red de transportes de los 36 municipios de la corona metropolitana de la AMB inicialmente y en el resto del territorio integrado a medida que se vaya implementando el proyecto T-mobilitat. Excepto el título T-16 que tiene su propia zona de validación predefinida y de acuerdo con lo especificado en el reglamento de la T-16.

Los soportes físicos y la aplicación móvil sirven de contenedor de los títulos de transporte de la ATM.

ARTÍCULO 5.- CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DE LOS SOPORTES SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT

Las condiciones generales de utilización de los soportes sin contacto de la T-mobilitat son las siguientes:

a) La utilización de los soportes físicos y/o móviles emitidos por la ATM y la carga de títulos en los mismos, implica la aceptación de las condiciones de uso establecidas por la ATM con respecto a estos soportes, así como las particularidades que se deriven de los títulos de transporte del sistema tarifario integrado de T-mobilitat.

b) Si la persona usuaria, adquiere un soporte PVC por canales digitales, es necesario

que antes de iniciar un viaje active su soporte y disponga de un título válido.

c) La persona usuaria del soporte deberá validar el título de transporte cada vez que inicie un viaje a través de los lectores embarcados en los vehículos de transporte o los habilitados en el espacio ferroviario. También hay que validarlo al hacer un transbordo y a la salida en estos modos de transporte cuando así se establezca en las Condiciones de Funcionamiento del Sistema Tarifario Integrado, disponibles en la página web de la ATM. (https://www.atm.cat/atm y https://t-mobilitat.atm.cat/)

d) El soporte físico y móvil son rigurosamente personales e intransferibles, y se prohíbe expresamente su utilización a cualquier persona que no sea la titular siempre que se utilice un título personalizado vigente en el soporte físico o en el móvil. El soporte físico personalizado incluye el nombre y los apellidos del titular.

e) Durante la utilización del servicio de transporte público, la persona usuaria debe disponer del título de transporte y mostrar el soporte (físico o móvil) al personal autorizado si se le requiere y acreditar mediante la exhibición de cualquier documento que le identifique la legítima posesión de este soporte, así como los derechos a las posibles condiciones o bonificaciones del título. Las acreditaciones válidas son las que se recogen en las condiciones generales publicadas en los títulos vigentes en soporte magnético. Estas condiciones generales se pueden encontrar en la página web de la ATM. (https://www.atm.cat/atm y https://t-mobilitat.atm.cat/)

f) El acceso a los soportes físicos y aplicación móvil en T-mobilitat se repercutirán en la persona usuaria (independiente del título de transporte que se cargue) y tienen un precio aprobado anualmente por el Consejo de Administración de la ATM y publicado en el DOGC. El coste de emisión de los soportes no es reembolsable. La obtención de un nuevo soporte en caso de pérdida o robo, o bien en caso de soporte dañado por causas imputables al usuario o soporte dañado fuera de garantía, también puede conllevar el pago del importe correspondiente al precio del soporte.

g) En caso de que el soporte adquirido por el canal digital resulte extraviado en el envío, tendrá derecho a un segundo soporte gratuito que se le podrá enviar por correo o cuya recogida se podrá requerir en un punto presencial. En cualquier caso, cuando el envío resulte extraviado por segunda vez, la persona usuaria deberá ir a un punto presencial obligatoriamente. El soporte no recibido y pagado se podrá reclamar durante los 6 meses siguientes a la fecha del pago, debiéndose tramitar de nuevo y efectuar el pago al considerarse perdido, se haya activado o no el soporte, si no se ha efectuado la correspondiente reclamación en el plazo de estos 6 meses.

h) La persona usuaria del soporte deberá conservar el soporte físico en perfecto estado, evitar su deterioro externo y el de sus componentes y comunicar a la ATM,

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

o a la entidad en la que delegue, la pérdida o sustracción para proceder a su anulación, dado que todo uso posterior sin aviso pertinente no será compensable independientemente de las consecuencias que se deriven por mal uso descrito en este documento.

i) El soporte físico, al ser un soporte personalizado, no da derecho a tener más de uno, excepto en los casos de soportes con T-16 y T-Empresa STI, en que se podrá disponer de otro soporte personalizado con un título diferente de este.

j) Para hacer uso de la aplicación de validación, la persona usuaria del soporte debe haberse dado de alta previamente en el sistema de la T-mobilitat. Para hacer uso del soporte móvil, la persona usuaria debe tener un móvil con tecnología NFC. Para poder acceder al servicio de soportes virtuales, la persona usuaria tiene que usar un sistema Android. La persona usuaria debe tener acceso a internet para poder autenticarse en la aplicación de validación.

k) El soporte móvil (teléfono inteligente) en el que se ubica el soporte virtual debe tener la batería cargada, siendo responsabilidad de la persona usuaria del soporte controlar este aspecto en el momento de la validación y en caso de inspección y las sanciones correspondientes, sin perjuicio de la presentación de alegaciones posteriores.

l) En caso de ir sin batería, el usuario puede ser sancionado y deberá facilitar el DNI o identificación original y vigente para poder alegar con posterioridad si dispone de un título personalizado en vigor. La no validación por falta de batería comportará la no retirada de posible sanción/percepción mínima a pesar de disponer de un título personalizado en vigor, ya que se equipara a no validar. La falta de batería tiene a todos los efectos la consideración de no validación a menos que se pueda demostrar a posteriori la validación con las alegaciones correspondientes.

m) La persona usuaria del soporte podrá disponer de un título en el soporte físico y de otro título en el soporte móvil, pero son títulos totalmente independientes y no estarán vinculados entre sí. En ningún caso podrá validar en el mismo periodo dos títulos bonificados de igual zona tarifaria. En ningún caso se abonarán las validaciones/días de uso por utilización de dos títulos personalizados que se solapen en fechas con diferente soporte. El uso de títulos solapados con el mismo titular supondrá la pérdida de los días/validaciones utilizadas con independencia de las posibles penalizaciones por uso indebido.

n) La persona usuaria del soporte no podrá iniciar un viaje con el soporte físico y utilizar el soporte móvil para hacer el transbordo y viceversa.

o) La persona usuaria en ningún caso podrá traspasar títulos entre soportes (sea en formato cartón, PVC o móvil).

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

ARTÍCULO 6.- CONDICIONES DE ACCESO AL SISTEMA T-MOBILITAT

Para acceder al sistema de la T-mobilitat, la persona usuaria del soporte debe darse de alta y, en caso de tener derecho a un título bonificado, debe darse de alta en el perfil correspondiente mediante los siguientes canales:

I. Alta de persona usuaria mayor de edad: para poder darse de alta como persona usuaria de la T-mobilitat se han habilitado dos canales: canal digital y canal presencial. En el caso de personas usuarias trans*, se prevé la posibilidad de contener el nombre y apellidos del titular de acuerdo con su tarjeta sanitaria individual, acompañada de la preceptiva certificación de la administración competente en materia LGTBI** acreditando que su tarjeta sanitaria se corresponde a su DNI/NIE/Pasaporte.

* transexuales

** lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales

- Canal digital: puede darse de alta a través de la web de la T-mobilitat y de la web de TMB y FGC, y *apps* habilitadas, en el apartado de darse de alta o registrarse. Es necesario escanear y adjuntar el documento de identificación original y vigente (DNI/NIE/Pasaporte).

- Canal presencial: puede darse de alta a través del nuevo Centro de Atención e Información de la T-mobilitat (en adelante, CAI) y en los puntos de atención a las personas usuarias de los operadores. Es necesario que la persona usuaria presente un documento de identificación original y vigente (DNI/NIE/Pasaporte) y la documentación necesaria para acceder a un perfil bonificado requerido por la ATM en la web atm.cat y en la web T-mobilitat.cat. Los canales presenciales podrán exigir la concertación de cita previa.

II. Alta de persona usuaria menor de edad: para poder darse de alta como persona usuaria de la T-mobilitat como menor de edad solo hay un canal habilitado, el canal presencial. En el caso de personas usuarias trans*, se prevé la posibilidad de contener el nombre y apellidos del titular de acuerdo con su tarjeta sanitaria individual, acompañada de la preceptiva certificación de la administración competente en materia LGTBI** acreditando que su tarjeta sanitaria se corresponde a su DNI/NIE/Pasaporte y/o libro de familia.

* transexuales

** lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales

- Canal presencial: en el Centro de Atención e Información de la T-mobilitat (CAI) y en los puntos de la red de los operadores. Es necesario que la persona usuaria responsable legal del menor presente tanto su documento de identificación original y vigente (DNI/NIE/Pasaporte) como el del menor (DNI/NIE/Pasaporte/libro de familia) y el documento original que acredite la vinculación (libro de familia, documento de tutela, etc.).

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

III. Alta del perfil bonificado: para poder acceder a títulos bonificados, se debe asociar la persona usuaria al perfil correspondiente. La persona usuaria debe realizar esta operativa presencialmente en los puntos de atención de los operadores especificados en la web de T-mobilitat y en el Centro de Atención e Información de la T-mobilitat (CAI). Se puede realizar el alta del perfil en el momento de realizar el alta del cliente o cualquier momento posterior.

En el caso de altas nuevas de perfiles T-16, solo se efectuarán en el Centro de Atención e Información de la T-mobilitat (CAI) y en la web T-16 (https://www.t-16.cat/) y los puntos habilitados que se encuentran en la web (https://www.atm.cat/atm y https://t-mobilitat.atm.cat/).

Para poder dar de alta el perfil debe aportar la documentación necesaria, original y vigente:

- Familia numerosa: carnet de familia numerosa.
- Familia monoparental: carnet de familia monoparental.
- Joven: aportar el documento oficial acreditativo en vigor (DNI/NIE/Pasaporte). También se puede realizar por el canal digital web (https://www.atm.cat/atm y https://t-mobilitat.atm.cat/) en el momento de darse de alta.

- T-16: aportar el documento oficial acreditativo en vigor (DNI/NIE/Pasaporte/Libro de familia). Puntualmente, podría pedirse el padrón para certificar la zona de residencia. (https://www.t-16.cat/)

ARTÍCULO 7.- CONDICIONES DE ADQUISICIÓN DEL SOPORTE FÍSICO SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT

Las condiciones de adquisición del soporte físico sin contacto de la T-mobilitat son las siguientes:

a) Por el canal presencial la persona usuaria puede obtener el soporte PVC al momento y el soporte PVC con el título cargado, puede estar sujeto a cita previa y a la obligatoriedad de carga de título según el canal presencial.

Por el canal digital la persona usuaria puede solicitar el envío del soporte PVC o el soporte PVC con el título cargado a la dirección indicada dentro del Estado español. En estos casos, deberá activarlo mediante un código numérico único (PIN) una vez que le sea entregado en su domicilio.

Este PIN de activación se podrá consultar en el Área Personal de la web de la T-mobilitat y de la web de TMB y FGC, y en las *apps* habilitadas, donde también podrá pedir que se le notifique a través de SMS o correo electrónico si tiene habilitadas las notificaciones. La persona usuaria también podrá solicitar el PIN de activación de forma telefónica.

Una vez haya obtenido el PIN, podrá activar su soporte a través de las aplicaciones móviles oficiales (*app* T-mobilitat, TMB App y FGC App) desde un móvil con tecnología NFC, o a través de las máquinas de autoventa de la red de transporte público integrada.

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

Alternativamente, la persona usuaria podrá activar su soporte sin necesidad de obtención del PIN por el canal presencial.

Es imprescindible que el soporte esté activado siendo responsabilidad del usuario que así sea para poder validarlo.

b) No se puede cancelar la adquisición del soporte físico, considerándose a todos los efectos como una devolución de un soporte personalizado.
c) Si la persona usuaria del soporte lo desea, puede realizar una recarga del mismo título con su coste asociado mediante los canales siguientes:

- Canal presencial: si la persona usuaria quiere realizar una carga o recarga de título, el agente de atención al usuario selecciona el título deseado y se comprueba que la persona usuaria tiene derecho a él. Finalmente, la persona usuaria procede al pago de la carga o recarga del título mediante los métodos de pago disponibles (efectivo o tarjeta u otros permitidos habilitados como, por ejemplo, el pago por móvil). O la persona usuaria selecciona el título deseado en la máquina autoexpendedora y procede al pago.

- Canal digital: si la persona usuaria quiere realizar una carga o recarga de título, puede hacerlo accediendo a su área privada (en la web o *app* T-mobilitat, TMB o FGC) y seleccionando el título deseado.

d) En caso de que la persona usuaria recibiera por error un soporte con los datos identificativos incorrectos, es responsabilidad de la persona usuaria iniciar los trámites para obtener un nuevo soporte con los datos correctos. El uso de un soporte con datos incorrectos puede dar lugar a una sanción en caso de intervención.

e) En caso de que la persona usuaria se cambie de nombre por uso y/o cambio de apellidos de forma voluntaria, comportará un coste de gestión y emisión del nuevo soporte. El uso de un soporte con datos incorrectos puede dar lugar a una sanción en caso de intervención.

ARTÍCULO 8.- CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN DEL TÍTULO Y SOPORTE FÍSICO SIN CONTACTO

Las condiciones de devolución del título no empezado son las siguientes:

- Canal presencial y máquinas autoexpendedoras: solo se podrán realizar devoluciones de recargas válidas y vigentes, en el mismo operador en el que se adquirió el título cuya devolución se quiere realizar. El importe a devolver será siempre el del título completo, no se puede realizar la devolución de un título empezado. Si la operación es correcta, el reembolso se hará preferentemente en el mismo medio de pago que se haya utilizado en la operación anulada (siempre que el emisor ATM acepte la devolución en los términos previstos) u otros medios

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

de pago. El tiempo para solicitar la devolución de un título son 24 horas a contar desde el momento de la adquisición. Solo se devolverá dinero por errores en las cargas/compras de títulos. La operativa conllevará la devolución completa del importe del título y la compra del título que realmente deseaba comprar el usuario. No se devolverá dinero de títulos comenzados.

En ningún caso se devolverá el coste de un soporte si su adquisición ha sido voluntad de la persona usuaria y no se debe a un error del emisor.
No se devolverá dinero si la devolución se debe a cambios de precios aprobados en el Consejo de Administración de la ATM.

- Canal digital: la devolución del título por el canal web o *app* está limitada a aquellos títulos que se hayan adquirido a través de estos canales (web de la T-mobilitat, TMB o FGC), y solo puede ser efectuada si la persona usuaria no ha utilizado el título. Si la operación es correcta, el reembolso se hará efectivo a través de una tarjeta de pago con la que se realizó la operación siempre que se cuente con la aceptación del emisor titular (ATM). El tiempo para solicitar la devolución de un título son 24 horas desde el momento de la adquisición. Puesto que se trata de un canal sin atención, no conlleva la necesidad de adquirir un nuevo título. La devolución está condicionada a la no utilización del título de transporte sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en caso de abono indebido por cuestiones técnicas y utilización efectiva del título.

  La solicitud de devolución una vez utilizado el título puede conllevar la retirada del derecho a adquisición por el canal web o la retirada del perfil personalizado/bonificado si se observara mala fe.

  En ningún caso se devolverá el coste de un soporte si su adquisición ha sido voluntad de la persona usuaria y no se debe a un error del emisor.

  No se devolverá dinero si la devolución se debe a cambios de precios aprobados en el Consejo de Administración de la ATM.

ARTÍCULO 9.- CONDICIONES DE ADQUISICIÓN DE LAS APLICACIONES MÓVILES SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT Y SU RECARGA

Las condiciones de adquisición de las aplicaciones móviles sin contacto de la T-mobilitat y su recarga son las siguientes:

a) Para adquirir o recargar títulos a través de las aplicaciones móviles, las condiciones serán las siguientes, en función de si se carga o recarga un soporte virtual o un soporte físico:

Aplicación soporte móvil:

- Servicio de soportes virtuales:

Balmes 49, 6.ª Planta
08007 Barcelona
Tel. 93 362 00 20 Fax 93 362 00 22 atm@atm.cat www.atm.cat

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

- La persona usuaria debe autenticarse con la persona usuaria y la contraseña con los que se ha dado de alta en el sistema de la T-mobilitat.
- La persona usuaria solo tiene acceso a los títulos a los que tiene derecho según los perfiles que haya acreditado.
- La persona usuaria puede realizar gestiones, consultas, cargas y recargas de sus títulos en la misma aplicación. También puede acceder a sus facturas.
- La persona usuaria puede realizar la carga de títulos virtuales del sistema tarifario de la T-mobilitat a través de la aplicación soporte móvil, en las mismas condiciones que las tarjetas físicas.
- La persona usuaria puede recargar los títulos que contiene la aplicación de soporte móvil siempre que cumplan las condiciones del Sistema Tarifario, del mismo modo que en las tarjetas físicas.
- La persona usuaria debe tener conexión en el móvil para poder realizar cualquier adquisición, pero no es necesario tener conexión para validar.
- La persona usuaria debe asegurarse de que el teléfono móvil tiene batería suficiente.

- Servicio terminal sin contacto:
  - La persona usuaria debe disponer de un soporte físico.
  - La persona usuaria puede realizar gestiones, consultas, cargas y recargas de soportes físicos. También puede acceder y descargar sus facturas.
  - La persona usuaria debe tener conexión en el móvil y disponer de tecnología NFC para poder realizar las modificaciones en el soporte PVC.
  - La persona usuaria puede hacer la carga y/o la recarga de títulos en su soporte físico a través de la aplicación de soporte de gestión.
  - La persona usuaria puede realizar la carga de un nuevo título siempre que no exista un título cargado en el soporte físico o si el título cargado está agotado.
  - La persona usuaria puede realizar la recarga de un título disponible en el soporte siempre que haya espacio suficiente para realizarla. Como máximo, se podrá disponer de dos recargas por cada título.

b) Para hacer uso de cualquiera de las aplicaciones, la persona usuaria debe haberse dado de alta previamente en el sistema de la T-mobilitat y debe haberse descargado correctamente la aplicación.

ARTÍCULO 10.- CANJES, DUPLICADOS, REINTEGROS Y BLOQUEO/DESBLOQUEO DE SOPORTES FÍSICOS SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT

En caso de que las validadoras y/o turnos de acceso no funcionen, la persona usuaria debe dirigirse al personal del operador de transporte que le facilitará una solución de canje según el modo de transporte, sea ferroviario o autobús. Las personas usuarias tendrán que conservar el PVC deteriorado para poder obtener el soporte PVC de canje.

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

a) Canjes en soportes físicos ilegibles o no operativos:

a.1) Las personas usuarias podrán solicitar la emisión de un canje gratuito del soporte físico en cualquier Centro de Atención al Cliente de un operador o en el Centro de Atención T-mobilitat, si el soporte físico se encuentra en periodo de garantía y está dañado por causas ajenas al usuario.

El operador de transporte o el Centro de Atención T-mobilitat procederá a retirar el soporte físico ilegible, se bloqueará automáticamente el soporte original, se emitirá un nuevo soporte y se restaurarán el título o los títulos que había en el soporte según los datos disponibles en el sistema, sin coste para la persona usuaria.

a.2) Si las anomalías del soporte se deben a una inadecuada conservación o custodia por parte de la persona usuaria o si el plazo de garantía está agotado, no tiene derecho al canje del soporte. En ese caso, la persona usuaria tendrá que tramitar un nuevo soporte y hacerse cargo del coste de emisión de este según las tarifas vigentes. En este nuevo soporte se restaurarán el título o los títulos que había en el soporte según los datos disponibles en el sistema.

b) Pérdida o sustracción de los soportes físicos o móviles:

Las personas titulares de los soportes físicos PVC o móviles con títulos personalizados o bonificados son responsables de su conservación y custodia, y deben procurar el diligente y buen uso de acuerdo con las presentes condiciones de utilización.

En caso de pérdida o sustracción de los soportes físicos o móviles, la persona usuaria es responsable del bloqueo lo antes posible del soporte desde su perfil de usuario web o podrá solicitar su bloqueo en los Centros de Atención de los operadores o en el CAI, mediante una identificación previa. El consumo de viajes efectuados y/o tiempo transcurrido de los títulos de transporte contenidos en soporte físico o móvil serán responsabilidad del usuario hasta el momento en que el usuario bloquee el soporte, así como el consumo del periodo temporal técnico comprendido entre la orden de bloqueo efectuada y su transmisión a la red de transporte integrado.

Para el soporte físico podrá solicitar la emisión de un duplicado, haciéndose cargo del coste de emisión del soporte según las tarifas vigentes, así como la restauración del título del soporte original en el nuevo soporte en cualquier Centro de Atención al Cliente o en el CAI. Corren a cargo de la persona usuaria todas las validaciones realizadas antes del bloqueo por sustracción/pérdida, así como las realizadas durante el tiempo de actualización del bloqueo.

Todos los usos indebidos o fraudulentos que hayan sido intervenidos pueden suponer la pérdida del derecho del soporte físico y del título T-mobilitat. La reincidencia puede conllevar la pérdida temporal y penalizaciones del derecho a adquirir un título

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

personalizado y/o bonificado en el futuro (ver condiciones en el artículo 13); ya que es responsabilidad del usuario titular y/o tutor del bloqueo en caso de pérdida y/o sustracción, sin prejuicio de las alegaciones que pueda efectuar el usuario.

En el caso de la T-verda y la T-16, así como de la T-empresa STI, se regirán por su propio reglamento de utilización; pero la reincidencia puede conllevar las penalizaciones recogidas en el artículo 13 de las presentes condiciones de utilización.

c) Reintegro del billete de incidencia de pago:

Si a la persona usuaria le ha sido imposible efectuar la validación debido a problemas del soporte físico y soporte móvil, deberá abonar un billete de incidencia. Puede solicitar el reembolso del importe correspondiente y el cambio del soporte gratuitamente, siempre que esté en período de garantía, previa presentación del soporte físico dañado (siempre y cuando no haya sido dañado por parte de la propia persona usuaria), el billete de incidencia abonado y el documento identificador si es un soporte personalizado.

En cuanto a los títulos de saldo limitado, la compensación del billete de incidencia podría comportar la regularización de los viajes del título. En ningún caso se abonarán más billetes de incidencia de los que corresponderían al saldo restante del título multiviaje.

Condiciones para el reembolso del billete de incidencia:

- Solo serán reembolsables un número máximo de 20 billetes de incidencia y siempre que se solicite el reembolso dentro del plazo máximo de 10 días naturales desde la emisión del billete de incidencia a reembolsar.

Es obligación de la persona usuaria/tutor gestionar el canje del soporte que no funciona lo antes posible.

d) billete de incidencia gratuito

Si se le ha emitido un billete de incidencia gratuito a la persona usuaria porque le ha sido imposible efectuar la validación debido a problemas del soporte físico, puede solicitar el cambio del soporte gratuitamente, siempre que esté en período de garantía, previa presentación del soporte físico dañado, de los billetes de incidencia gratuitos y del documento identificador si es un soporte personalizado.

Es obligación de la persona usuaria/tutor gestionar el canje del soporte que no funciona lo antes posible.

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

Balmes 49, 6.ª Planta
08007 Barcelona
Tel. 93 362 00 20 Fax 93 362 00 22 atm@atm.cat www.atm.cat

ARTÍCULO 11.- BAJA DEL SOPORTE FÍSICO O MÓVIL SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT

La baja de un soporte sin contacto de la T-mobilitat implicará que este soporte no puede ser utilizado en el sistema a partir de este momento, ya que se produce la anulación del soporte y de los títulos contenidos en el mismo. Esta operación es irreversible. La baja no supone la devolución del dinero.

Para darse de baja de un soporte sin contacto de la T-mobilitat, debe acceder mediante los siguientes canales:

- Canal presencial: se puede llevar a cabo en el nuevo Centro de Atención e Información de la T-mobilitat (CAI) y en los puntos de la red. Es necesario que la persona usuaria presente un documento de identificación (DNI/NIE/Pasaporte) y la solicitud de baja. La baja no supondrá la devolución del dinero.
- Canal digital: la persona usuaria, desde su área privada, puede dar de baja su soporte. El sistema informa de las implicaciones de esta acción y solicita la confirmación por parte de la persona usuaria. La baja no supondrá la devolución del dinero.

ARTÍCULO 12.- BAJA DE LA PERSONA USUARIA DEL SOPORTE SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT

La baja de una persona usuaria del soporte sin contacto de la T-mobilitat supone una anulación irreversible (títulos de transportes y perfiles) de la persona usuaria, así como la anulación de todos los servicios vinculados.

La baja de una persona usuaria del soporte sin contacto de la T-mobilitat solo se puede llevar a cabo si no dispone de ningún soporte vinculado. En el caso de tener algún soporte vinculado, primero debe dar de baja cada uno de los soportes tomando la decisión del tratamiento que se quiere llevar a cabo en cada uno de los soportes.

Para darse de baja como persona usuaria de un soporte sin contacto de la T-mobilitat, se accederá mediante los siguientes canales:

- Canal presencial: se puede llevar a cabo en el nuevo Centro de Atención e Información de la T-mobilitat (CAI) y en los puntos de la red. Es necesario que la persona usuaria presente un documento de identificación original (DNI/NIE/Pasaporte) y la solicitud de baja del sistema debidamente cumplimentada.
- Canal digital: la persona usuaria, desde su área privada, puede darse de baja del sistema siempre que no disponga de clientes vinculados ni soportes asociados. En caso de disponer de clientes vinculados, debe desvincularlos para poder darse de baja y, en caso de disponer de soportes asociados, los

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

tiene que dar de baja todos para poder proceder a la baja del cliente. El sistema informa de las implicaciones de esta acción y solicita la confirmación por parte de la persona usuaria. Se envía un justificante de la baja una vez se haya hecho efectiva.

ARTÍCULO 13.- USO IRREGULAR

No se considera válido un título de transporte personalizado si no va acompañado del DNI u otro documento oficial identificativo que acredite que el título corresponde a la persona usuaria. El mismo criterio se aplica a un título de transporte bonificado que también requiera del acompañamiento de documentación oficial que acredite a la persona usuaria.

El uso indebido del servicio del transporte conlleva que cualquier intervención de las diferentes empresas operadoras de transporte público integradas bloqueen de inmediato el título de uso indebido contenido en el soporte, tanto si se trata de un soporte físico como un soporte móvil, sin perjuicio de las responsabilidades legales que se puedan derivar y de la inhabilitación temporal para reediciones futuras.

La reincidencia en el uso irregular de los títulos de transporte integrado, sin previo aviso por parte del usuario del bloqueo del soporte (descrito anteriormente en el artículo 10), supondrá para la persona usuaria las siguientes penalizaciones temporales para poder adquirir nuevamente una recarga del título de transporte, de acuerdo con la siguiente tabla.

Tabla de los plazos temporales por el uso indebido y reincidencia en el uso irregular de títulos de transporte integrado:

TITOL	1a VEGADA	REINCIDÈNCIA 1a	REINCIDENCIA 2a I SUCCESIVES
T-16	3 ANYS	3 ANYS	
T-JOVE	SENSE TITOL	1 ANY	3 ANYS
T-FAMILIES NOMBROSES	SENSE TITOL	1 ANY	3 ANYS
T-USUAL	SENSE TITOL	1 ANY	3 ANYS
T-USUAL BONIFICADA	1 ANY	3 ANYS	

- Sin título: pérdida del derecho de utilizar el título vigente intervenido.
- Los plazos de penalización suponen no poder acceder a la utilización del título durante el período indicado desde la fecha del uso indebido.

En caso de tener un título no intervenido y vigente instanciado en el soporte, el usuario podrá seguir haciendo uso del mismo sin perjuicio que deba pagar un nuevo soporte PVC.

La custodia y buen uso de los títulos personalizados son responsabilidad del usuario titular y/o del tutor; en este sentido es necesario avisar de la pérdida y/o sustracción para bloquear o efectuar el bloqueo y así evitar usos indebidos.

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

El propietario beneficiario y/o tutor del título personalizado es responsable de bloquear voluntariamente el título, ya que el uso de este título por parte de un tercero puede suponer la penalización y pérdida de los derechos de titularidad según la tabla adjunta, con independencia del ejercicio de las alegaciones oportunas por parte del titular.

La regulación de los derechos de los títulos integrados y sus posibles desbloqueos es una gestión que corresponde a la ATM como titular. Por otra parte, la gestión de la percepción mínima corresponde al operador de transporte.

En caso de disponer de un título bloqueado por uso indebido, la persona usuaria titular (o tutor) podrá realizar alegaciones ante la ATM solicitando el desbloqueo. En caso de que sus alegaciones le sean estimadas se le restituirán todos los derechos. En caso de ser desestimadas, la persona usuaria tiene derecho a interponer un recurso de alzada contra la resolución emitida.

La gestión de la percepción mínima impuesta por el operador de transporte a la persona portadora de un título de uso indebido seguirá los procedimientos establecidos por cada administración titular del operador.

ARTÍCULO 14.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS RESPECTO DE LOS SOPORTES SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT

a) Las personas usuarias tienen derecho a:

- Elegir entre los diferentes tipos de soporte de la T-mobilitat en función de sus necesidades y condiciones.
- Elegir entre los diferentes títulos de transporte que el tipo de T-mobilitat de la que es titular le faculta a elegir y recargarlos dentro del soporte.
- Viajar con la T-mobilitat en los medios de transporte y en las condiciones en las que los títulos de transporte incluidos en el soporte y los servicios de transporte les facultan.
- Consultar el soporte de la T-mobilitat y los últimos movimientos realizados por la misma mediante cualquiera de los mecanismos habilitados.
- Solicitar la devolución de las operaciones de recarga de títulos adquiridos de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente documento.
- En caso de que un soporte de la T-mobilitat no funcione por causas no imputables a la persona usuaria, tiene derecho a que se le reponga gratuitamente un nuevo soporte físico o virtual y los títulos contenidos en él de acuerdo con los términos previstos en el presente documento.
- El tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo previsto en la normativa de aplicación.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de los diferentes operadores de transporte y de las oficinas de atención al cliente, que deben atender las peticiones

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

de ayuda e información que les sean solicitadas por las personas usuarias en asuntos relacionados con el servicio.

- Presentar las quejas y reclamaciones que se estimen pertinentes y a recibir respuesta y solución a estas.
- La persona usuaria, beneficiaría y/o tutor tiene derecho a realizar alegaciones sobre las penalizaciones realizadas por uso indebido. En caso de estimar las alegaciones se le restituirían todos los derechos sobre el soporte y títulos, en caso de ser desestimadas puede suponer la baja del título y soporte, de acuerdo con el artículo 13.
- Obtener la devolución en metálico de hasta 10 € siempre que se permita por la tipología de título y lo permitan las condiciones de utilización del operador.
- Utilizar el servicio de transporte de las empresas que operan en el ámbito tarifario integrado, siempre que posea alguno de los títulos de viaje en vigor y cumpla sus requisitos.
- Solicitar el bloqueo de los títulos y soportes presencialmente y en su área privada digital.
- Solicitar el desbloqueo de los títulos y soportes, en caso de que el bloqueo se haya realizado a petición de la persona usuaria.
- En caso de un mal funcionamiento del sistema no imputable a la persona usuaria, esta podrá solicitar una restitución de los viajes en un máximo de 45 días desde el momento de la validación errónea, a través de cualquier canal de atención del sistema T-mobilitat, quedando excluidos los retrasos o cancelaciones de expediciones del servicio de transporte.

En cualquier caso, para que la restitución pueda efectuarse, el título deberá ser el mismo o, en caso de que se haya cambiado de título, este deberá ser multiviaje. Una vez aceptada, la persona usuaria podrá comprobar si se ha efectuado la restitución de los viajes en el momento en que haga interactuar su soporte con los equipos de campo de la red de transporte público. Para soportes virtuales, la restitución de viajes se ejecutará automáticamente si un agente comprueba que la solicitud de restitución es válida.

b) Las personas usuarias tienen la obligación de:

- Cuidar el soporte, evitando doblarlo, rasgarlo, romperlo, etc. En caso de avería del soporte de la T-mobilitat debido al incumplimiento de las condiciones relativas a su cuidado, la reposición de un nuevo soporte deberá ser abonada por la persona usuaria.
- En caso de mal funcionamiento del soporte por causas ajenas, la persona usuaria tiene la obligación de abonar el importe correspondiente del billete de incidencia dentro del modo autobús.
- Utilizar el transporte público según las condiciones establecidas por la ATM y de acuerdo con la normativa vigente de los operadores de transporte correspondientes en cada medio de transporte.
- Utilizar los títulos de transporte contenidos en el soporte de la T-mobilitat de acuerdo con las condiciones de uso estipuladas.
- Presentar el soporte a requerimiento de los equipos de inspección o personal

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

habilitado al efecto en cada medio de transporte.
- Si en algún caso se hiciera un mal uso del soporte T-mobilitat, los interventores de los medios de transporte habilitados al efecto pueden bloquearlo.
- Bloqueo de título en los casos contemplados en el artículo 13.

ARTÍCULO 15.- GARANTÍA SOPORTES PVC

Los soportes PVC de la T-mobilitat tienen un periodo de garantía de cinco años contados a partir de la fecha de emisión. Si durante este periodo se produce alguna avería de sus componentes electrónicos no imputable a un uso indebido, será sustituido por uno nuevo sin cargo para la persona usuaria, por el mismo tiempo de garantía del soporte que sustituye. Una vez transcurrido este periodo no hay derecho al canje gratuito.

ARTÍCULO 16.- PRECIOS DE LOS SOPORTES SIN CONTACTO DE LA T-MOBILITAT

Los precios de los soportes sin contacto de la T-mobilitat se determinarán por la ATM de acuerdo con las tarifas aprobadas anualmente por el Consejo de Administración de la ATM y publicadas en el DOGC.

ARTÍCULO 17.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La ATM trata los datos facilitados por las personas usuarias del transporte público y la información de los viajes realizados por los usuarios del Sistema Tarifario Integrado con el fin de gestionarlos para la personalización de las tarjetas de viaje e informar sobre los servicios de la ATM. En ningún caso se utilizan estos datos para otros fines que no sean de interés del usuario, como la operativa de canjes, incidencias e historial solicitado, así como para la gestión y optimización del transporte para informar sobre aspectos de su interés respecto de los servicios de transporte o información de incidencias que le puedan afectar. Las personas usuarias del transporte tienen en todo momento acceso a esta información a través de su cuenta de usuario.

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras la persona usuaria mantenga una relación contractual con la ATM utilizando el servicio público de transporte o hasta que la persona usuaria solicite su supresión cumpliendo con los plazos de conservación legalmente establecidos y siempre que no puedan derivarse responsabilidades legales.

<u>Legitimación</u>
La base legal para el tratamiento de los datos de las personas usuarias es la relación contractual acordada entre las partes para el uso de los soportes sin contacto de la T-mobilitat.

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

Destinatarios

No se cederán datos a terceros, salvo que la persona usuaria dé su consentimiento previo o por obligación legal.

Los datos solo se comunicarán a otras empresas del grupo para fines de gestión interna vinculados al desarrollo y mantenimiento de la aplicación de venta, recarga y personalización (CAC) y para la gestión de los servidores donde se aloja la información.

Derechos

- Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si la ATM está tratando datos personales que le conciernen, o no.
- Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar la supresión, entre otros motivos, cuando los datos ya no sean necesarios para las finalidades para las que se recogieron.
- En determinadas circunstancias previstas en el artículo 18 RGPD y 16 LOPDGDD, los interesados pueden solicitar la limitación del tratamiento de sus datos. En este caso, la ATM únicamente los conservará para ejercer o defender reclamaciones.
- Los interesados pueden oponerse al tratamiento de sus datos con fines de marketing, incluyendo la elaboración de perfiles. La ATM dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos o para ejercer o defender posibles reclamaciones.

Ejercicio de los derechos

- Mediante un escrito dirigido a la ATM (calle Balmes, 49, 6.ª planta, 08007, Barcelona).
- Mediante el formulario electrónico disponible en la página web de la ATM.

Vías de reclamación

Si la persona usuaria considera que sus derechos no se han atendido adecuadamente, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Protección de Datos de Cataluña (APDCAT).

Categorías de los datos

Los datos personales tratados procederán de la propia persona interesada o de su representante legal debidamente acreditado. Las categorías de datos se corresponderán
con los datos determinados en el formulario de solicitud o los que deriven del contrato que se formalice entre las partes.

Procedencia

Los datos personales tratados procederán de la propia persona interesada o de su representante legal debidamente acreditado. La procedencia de los datos será la que se determine en el formulario de solicitud presentado en el canal presencial o digital existentes en el sistema.

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

ATM Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Estas condiciones de utilización de los soportes sin contacto de la T-mobilitat podrán ser modificadas o suspendidas total o parcialmente por la ATM de acuerdo con sus normas de funcionamiento interno.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA

En caso de discrepancia o en todo lo no previsto expresamente en estas condiciones serán de aplicación las condiciones generales de los títulos en soporte magnético publicadas, ya que en ningún caso las sustituyen. Están disponibles en la página web de la ATM.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La validez de estas condiciones de utilización queda condicionada a las diferentes fases del proyecto de la T-mobilitat y sus posibles modificaciones futuras.

DISPOSICIÓN FINAL

Estas condiciones de utilización de los soportes sin contacto de la T-mobilitat entrarán en vigor el mismo día de su publicación en el Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña.

Autoritat del Transport Metropolità. Consorcio para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público del área de Barcelona. NIF P-5890049-I

Balmes 49, 6.ª Planta
08007 Barcelona
Tel. 93 362 00 20 Fax 93 362 00 22 atm@atm.cat www.atm.cat