

GUIA D' ANTICIPACIÓ PER A PERSONES AUTISTES

T-mobilitat

CENTRE D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ (CAI)



Elaborat per Autism Friendly Club

Per a què serveix aquesta guia?

Aquesta guia t'ajudarà a saber què passarà quan vagis a l'oficina T-mobilitat:

- Et proporciona informació general sobre l'oficina i els serveis que ofereix.
- T'explica com moure't per les instal·lacions.
- T'indica els passos que seguiràs per fer el teu tràmit.

Així podràs preparar-te abans de la visita i sentir-te més segur mentre fas les teves gestions.

Símbols d'aquesta guia



Quan vegis aquest símbol, vol dir que hi ha un enllaç extern.

En fer clic sobre l'enllaç podeu veure informació externa addicional, com un lloc web o descàrrega d'un document.



El símbol del llibre i la lupa indica que és un terme explicat al diccionari d'aquesta guia.

A més, la paraula ve subratllada amb una línia de punts.

Qui ha elaborat aquesta guia?

Aquesta guia ha estat elaborada per l'associació Autism Friendly Club, una entitat sense ànim de lucre que adapta i certifica entorns com a amigables i accessibles per a persones autistes.



Com ser un entorn "Autism Friendly Club"?

L'empresa o entitat ha de complir els següents requisits:



Senyalètica i suports visuals que permetin l'orientació i la presa de decisions.



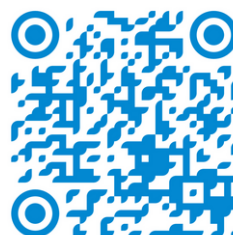
Aplicar uns protocols específics per a l'atenció de persones autistes.



Que els treballadors rebin formació sobre neurodiversitat i autisme.

Aquests requisits es revisen cada any per comprovar que es continuen complint.

Coneix més sobre el que fem a www.autismfriendlyclub.com o visitant el codi QR.



Diccionari



PROTOCOL:

és un document escrit, que explica què fer en una situació concreta.



FIDGET:

és un objecte o una joguina que es mou o es toca amb les mans per ajudar a concentrar-se o calmar-se.



ESPAI DE CALMA:

és un lloc tranquil on pots acudir si et sents nerviós o necessites descansar de tants estímuls.



DOCUMENT VIGENT:

és un document que continua sent vàlid i que no ha caducat.



INFORMACIÓ GENERAL

- Què és T-mobilitat?
- Què és el Centre d'Atenció T-mobilitat?
- Plànol del Centre d'Atenció
- Què puc fer al Centre d'Atenció?



ADREÇA:

Av. de la Granvia de L'Hospitalet, 16-20,
08902 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).



TELÈFON: 900 928 900

Atenció de 7.00 a 23.00 h



HORARI:

Dilluns a divendres: de 8h a 20 h.

Dissabtes, diumenges i festius: 09h a 14h.



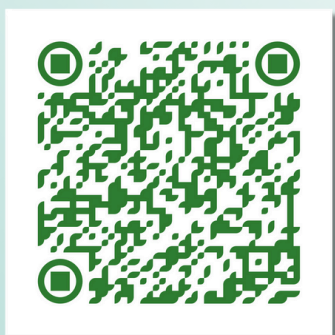
ACCESSIBILITAT:

És accessible per a cadires de rodes.



WEB:

<https://t-mobilitat.atm.cat>



CITA PRÈVIA:

Pots demanar cita prèvia a través de la pàgina web per evitar esperes innecessàries.

T-mobilitat

QUÈ ÉS T-MOBILITAT?



T-mobilitat és el sistema digital de bitllets per al transport públic amb tecnologia sense contacte de l'àrea de Barcelona.

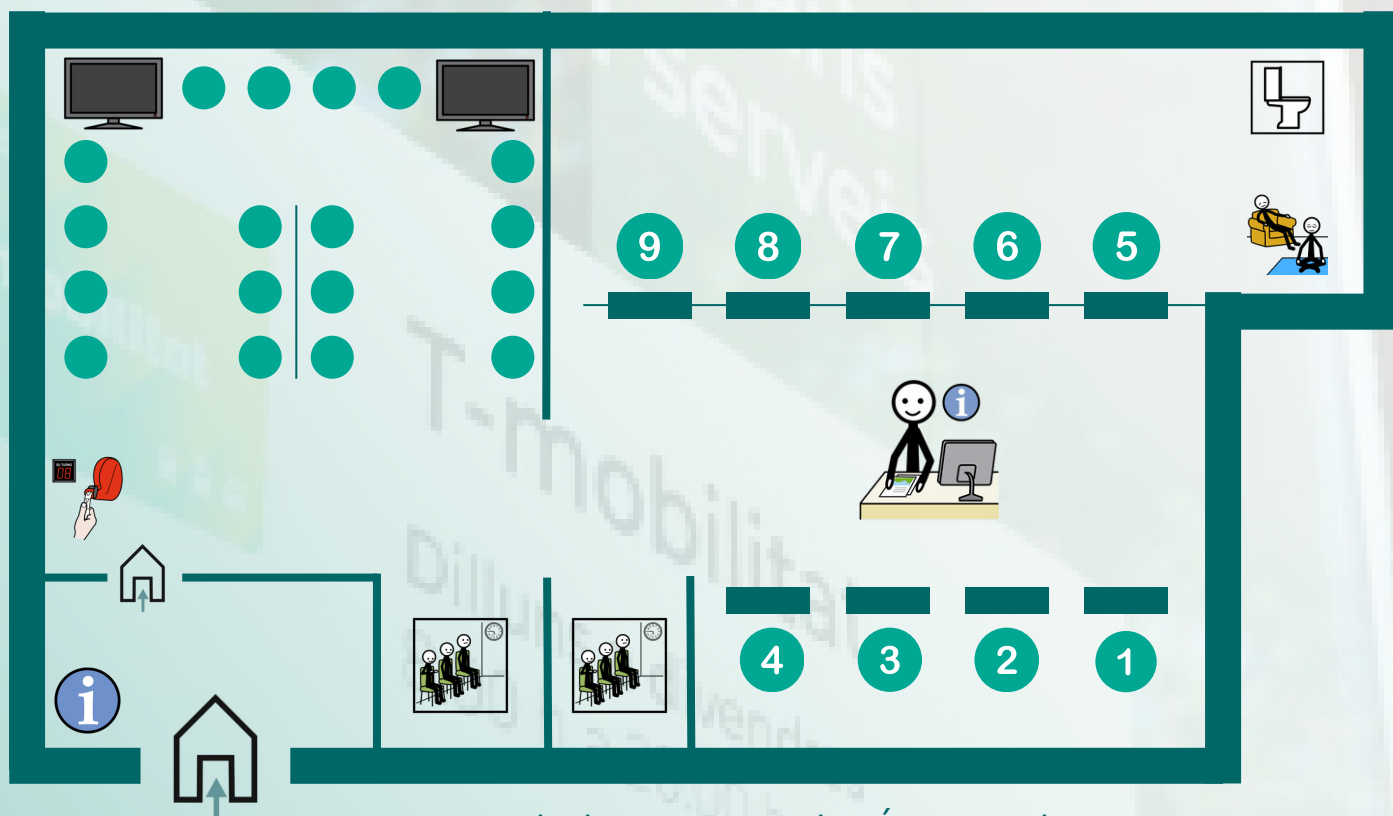
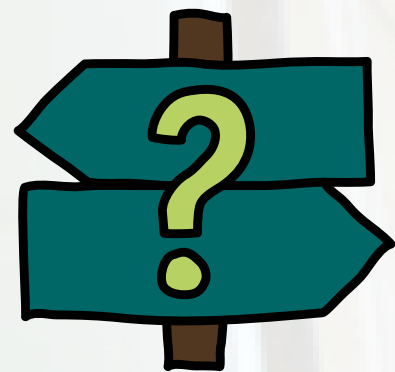


QUÈ ÉS EL CENTRE D'ATENCIÓ T-MOBILITAT?

El Centre d'Atenció T-mobilitat és un lloc on pots obtenir o gestionar la teva targeta de transport T-mobilitat.



PLÀNOL DEL CENTRE D'ATENCIÓ



Av. de la Granvia de L'Hospitalet, 16-20



Cartell informatiu



Màquina de torns



Pantalla



WC



Sala d'espera



Punts d'atenció



Espai de calma

QUINES GESTIONS PUC FER AL CENTRE D'ATENCIÓ?



Al centre d'atenció T-mobilitat pots fer gestions relacionades amb la teva targeta de transport públic:

- Adquisició de la targeta T-mobilitat
- Reposició de la targeta per pèrdua o robatori
- Tràmits per a menors d'edat (alta de menor)
- Gestió de perfils bonificats
- Actualització de dades personals

T'expliquem aquests tràmits més endavant.





IMPACTE SENSORIAL

- Estímuls sensorials
- Recomanacions

ESTÍMULS SENSORIALS

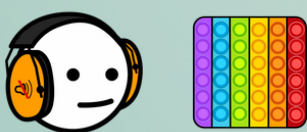


Moltes persones autistes tenen dificultats a causa de l'alt impacte sensorial.

Aquí et presentem una sèrie d'estímuls sensorials que pots trobar al centre:



IMPACTE SENSORIAL RECOMANACIONS



Utilitza cascs cancel·ladors de soroll i porta fidgets, o el que t'ajudi a relaxar-te, mentre has d'esperar. 



Quan ho necessitis, pots anar a l'ESPAI DE CALMA AUTISM FRIENDLY.

El personal del centre t'indicarà què fer.



Tria la teva visita en hores amb menys afluència de persones.

Evita les hores punta, com les 11.00 i les 18.00 h.



Per evitar esperes llargues, és recomanable acudir-hi amb cita prèvia.



VISITA AL CENTRE D'ATENCIÓ T-MOBILITAT

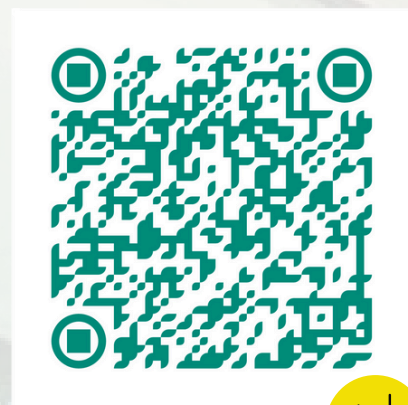
- Com demanar cita prèvia
- Quina documentació he de preparar?
- El dia de la visita

COM DEMANAR CITA PRÈVIA



1

Accedeix a la web per demanar cita prèvia des d'aquest QR.



2

Tria l'opció de sol·licitud de cita.



COM DEMANAR CITA PRÈVIA



3

Selecciona el tipus de servei (gestions T-mobilitat o gestions T-metropolitana), la data i l'hora.

Solicitud de cita

Selección

Centro

Granvia de l'Hospitalet

Servicio

Gestiones T-mobilitat

Información del servicio



Compra una tarjeta, pide un duplicado o haz cualquier gestión relacionada con la T-mobilitat

[Cancelar](#) [Siguiente](#)

Fecha de la cita

 08/09/2025

Selecciona fecha

< septiembre 2025 >

lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12

Hora de la cita

Selecciona la hora

08:00	08:15	08:30
08:45	09:00	09:15
09:30	09:45	10:00
10:15	10:30	10:45
11:00	11:15	11:30
11:45	12:00	12:15

COM DEMANAR CITA PRÈVIA



4

A la següent pantalla, omple les teves dades per confirmar la teva cita:

- Nom
- Cognoms
- Número de Document d'Identitat
- Telèfon
- Correu electrònic

Solicitud de cita

Datos de la cita		
Centro	Servicio	Cita
Granvia de l'Hospitalet	Gestiones T-mobilitat	08/09/25 - 08:45

Nombre Campo requerido (*)

Primer Apellido Campo requerido (*)

Segundo Apellido

Tipo documento DNI

Documento Campo requerido (*)

Si el DNI/CIF tiene menos de 9 dígitos, rellene con ceros a la izquierda

Teléfono Campo requerido (*)

Email Campo requerido (*)

PRIVACIDAD

Información básica sobre protección de datos y su tratamiento

Responsable del tratamiento: ATM para los títulos T-mobilitat y AMB para los títulos T-metropolitana.

Finalidad: gestionar la cita por parte del Centro de atención e información de la T-mobilitat.

Legitimación: ejercicio de poderes públicos y consentimiento de la persona interesada.

Destinatarios: otras administraciones públicas competentes y fuerzas y cuerpos de seguridad.

Derechos: respecto a cualquier duda sobre la política de privacidad y el ejercicio de los derechos de acceso y rectificación de sus datos, así como la supresión, la limitación u oposición al tratamiento cuando sea procedente, pueden dirigirse a:

- ATM, a través del canal de Solicitud genérica de la Generalitat (gencat.cat), o por correo ordinario a AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ, calle Balmes, 49, 6ª planta, 08007, Barcelona.
- AMB, a través de los Servicios Jurídicos del Área Metropolitana de Barcelona, Carrer Número 62, 16-18, edificio A - Zona Franca 08040 Barcelona o a través de una instancia genérica.

Información adicional: pueden consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en la sección de política de privacidad disponible en el sitio web de ATM y el sitio web de AMB.

QUINA DOCUMENTACIÓ HE DE PREPARAR?



✓ Si el tràmit és per a tu has de portar:

☐ El teu document d'identitat original i vigent. 

✓ Si una altra persona farà un tràmit en nom teu, aquesta persona ha de portar:

☐ L'autorització signada per tu (la pots descarregar amb el QR següent).

☐ El document d'identitat original de la persona que et representa.

☐ El teu document d'identitat original i vigent.



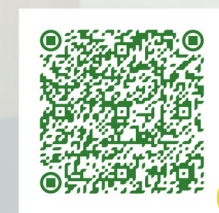
Escaneja el codi QR o fes clic sobre la imatge per descarregar el formulari.

✓ Si el tràmit és per a un menor, has de portar:

☐ La sol·licitud d'alta (la pots descarregar amb el QR).

☐ El teu document d'identitat original i vigent.

☐ El document d'identitat del menor, original i vigent.



Escaneja el codi QR o fes clic sobre la imatge per descarregar el formulari.

EL DIA DE LA VISITA



Arriba al centre d'atenció uns minuts abans de la cita.

Per exemple:

Si estàs citada a les 10:00, presenta't al centre a les 9:50.



Cerca la màquina de torns.



SI TENS CITA

Introdueix el teu número de document d'identitat i recull el teu número.

SI NO TENS CITA

Recull el número de la màquina.



Si vens sense cita prèvia, pot ser que hakis d'esperar més temps o que no sigui possible atendre't si hi ha moltes persones esperant.

EL DIA DE LA VISITA



Espera que el teu número aparegui a la pantalla.
A la pantalla apareixerà el número de taula on
t'atendran.

Per exemple: "Punt 5, tiquet 42"

Explica de manera clara a l'agent
quin tràmit necessites.



A les pàgines següents t'expliquem els tràmits següents:

- Adquisició de la targeta T-mobilitat
- Reposició de la targeta per pèrdua o robatori
- Tràmits per a menors d'edat (alta de menor)
- Gestió de perfils bonificats
- Actualització de dades personals



TRÀMITS I GESTIONS

- Adquisició de la targeta T-mobilitat
- Reposició de la targeta per pèrdua o robatori
- Tràmits per a menors d'edat (alta de menor)
- Renovació o gestió del perfil de bonificació
- Actualització de dades personals

ADQUISICIÓ DE LA TARGETA T-MOBILITAT



1

Indica a l'agent que vols donar-te d'alta a T-mobilitat i lliura a l'agent el teu document d'identitat.



2



Si no has portat la sol·licitud d'alta, l'agent et proporcionarà el formulari. Omple'l i signa'l.

3

Si vols la targeta física, demana-la a l'agent. Pots demanar-li que la carregui amb viatges en aquell moment.

“Només el suport, gràcies. (sense viatges)”

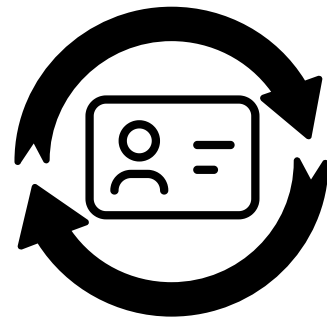
“El suport amb un abonament de 10 viatges.”

4

Paga l'import corresponent en efectiu o mitjançant targeta.

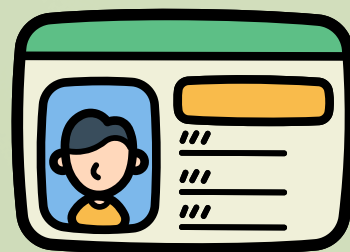


REPOSICIÓ DE LA TARGETA PER PÈRDUA O ROBATORI



- 1** Indica a l'agent que necessites una targeta nova (per robatori o pèrdua).

- 2** Lliura a l'agent el teu document d'identitat.



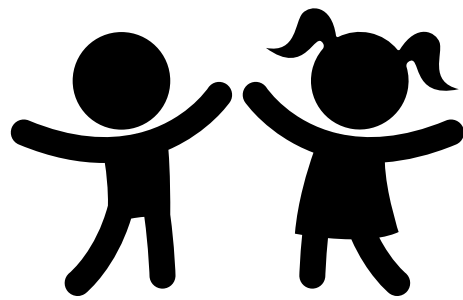
- 3** Si la targeta anterior encara disposava de viatges, et recarregaran automàticament.



- 3** Paga l'import corresponent en efectiu o mitjançant targeta.



TRÀMITS PER A MENORS D'EDAT (ALTA DE MENOR)



1

Indica que vols donar d'alta un menor.

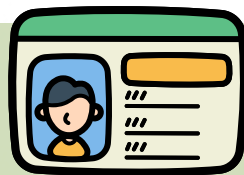


Cal que el pare/mare/tutor es donin d'alta.

2

Lliura a l'agent:

- el teu document d'identitat,
- el document d'identitat del menor
- i la sol·licitud d'alta.



Si el menor no té DNI o NIE,
cal presentar el llibre de família.

Si no has portat la sol·licitud d'alta,
l'agent et proporcionarà el formulari.
Omple'l i signa'l.



3

Paga l'import corresponent en efectiu o mitjançant targeta.

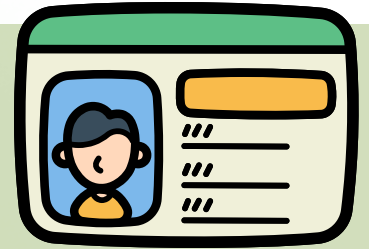


ACTUALITZACIÓ DE DADES PERSONALS



- 1** Indica a l'agent que necessites canviar les dades personals.

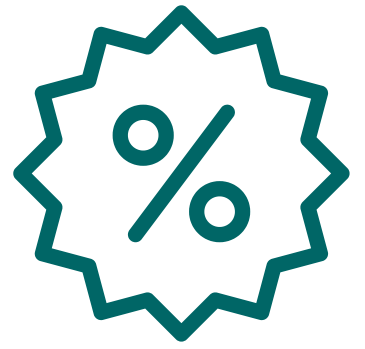
- 2** Lliura a l'agent el teu document d'identitat.



- 3** Indica quines dades vols canviar.



GESTIÓ DE PERFILS DE BONIFICACIÓ



Quins perfils poden optar a títols amb descompte?

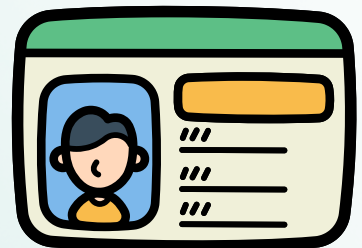
- Menors de 16 anys
- Menors de 30 anys
- Famílies nombroses i monoparentals
- Persones en situació d'atur
- Persones que han desballestat un cotxe contaminant

En cada cas, es demanarà documentació que justifiqui la situació.

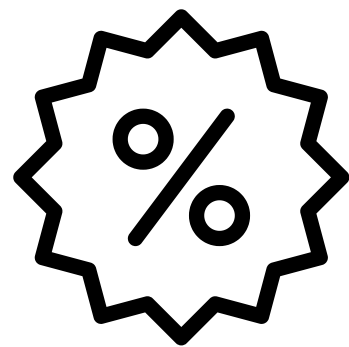
Però en tots els casos, hauràs de presentar el teu document d'identitat i indicar a l'agent quin tipus de bonificació vols.

Per exemple:

“Vull la bonificació per família nombrosa”.



GESTIÓ DE PERFILS DE BONIFICACIÓ



Famílies nombroses i monoparentals

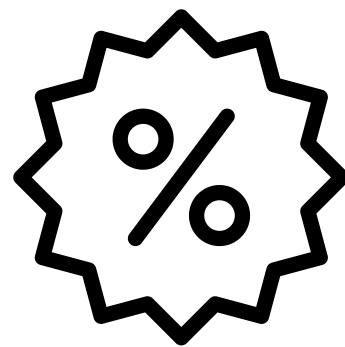
- ☐ Acreditar amb carnet de família monoparental o nombrosa, ja sigui de categoria general o especial.

Persones en situació d'atur

Hi ha diverses maneres d'acreditar la situació de desocupació. Només n'has de triar una per demostrar la teva situació de desocupació.

- ☐ Certificat oficial del Servei Públic d'Ocupació Estatal que indiqui les prestacions mensuals que perceps com a persona a l'atur, que ha de ser inferiors a l'SMI (Salari Mínim Interprofessional) i fins i tot quan les cobres.
- ☐ Justificació de recerca de feina per part del SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya)
- ☐ Certificat d'un ajuntament de la zona ATM de Barcelona (província de Barcelona) que acrediti que rep ajuda dels serveis socials
- ☐ El document de demanda de feina (DARDO), que es pot aconseguir telemàticament.

GESTIÓ DE PERFILS DE BONIFICACIÓ



Persones que han desballestat un cotxe contaminant

- ☐ Certificat d'empadronament de la persona sol·licitant.
- ☐ Certificat de recepció del vehicle desballestat emès per un centre autoritzat o per un servei municipal de recollida de vehicles.
- ☐ Informe de titularitat del vehicle: ha de corroborar que el vehicle pertany a la persona sol·licitant, com a mínim durant els darrers 12 mesos.
- ☐ Informe de relació de vehicles: ha de corroborar que la persona sol·licitant no ha adquirit un altre vehicle, almenys durant els darrers 12 mesos.
- ☐ Document de baixa del vehicle desballestat.

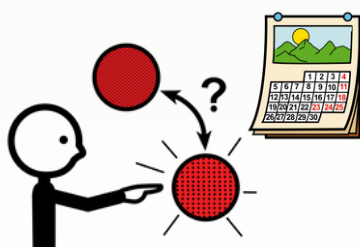
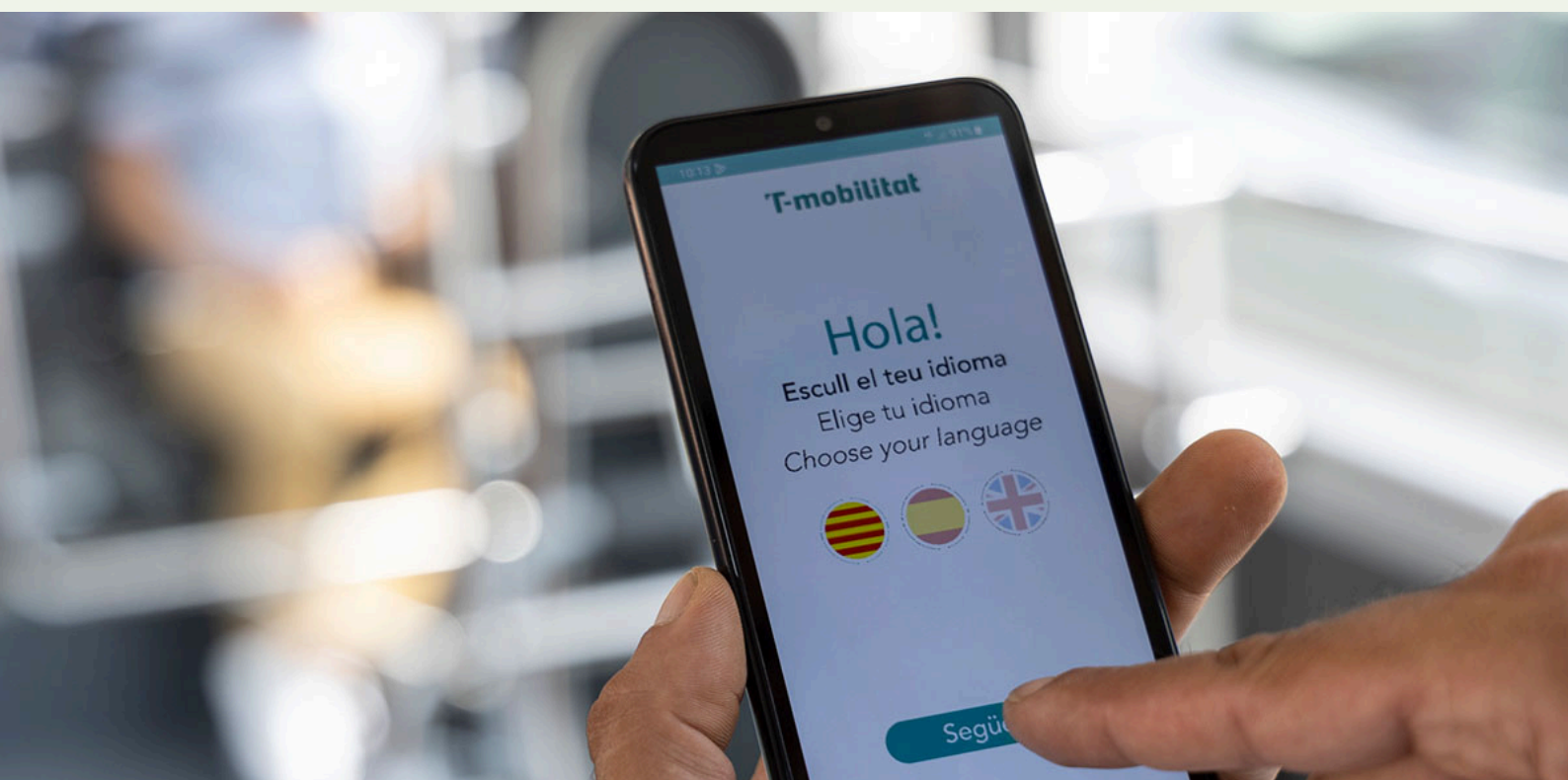




ANTICIPACIONS I HISTÒRIES SOCIALS AMB PICTOGRAMES

HISTÒRIA SOCIAL

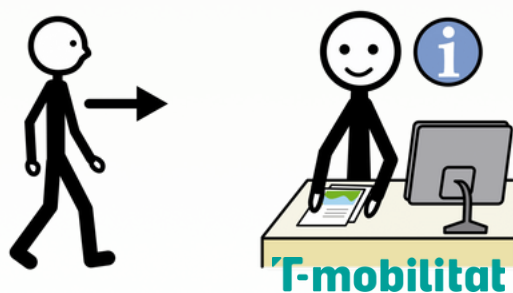
LA MEVA VISITA AL CENTRE



RESERVO CITA PER ANAR AL CENTRE DE T-MOBILITAT.

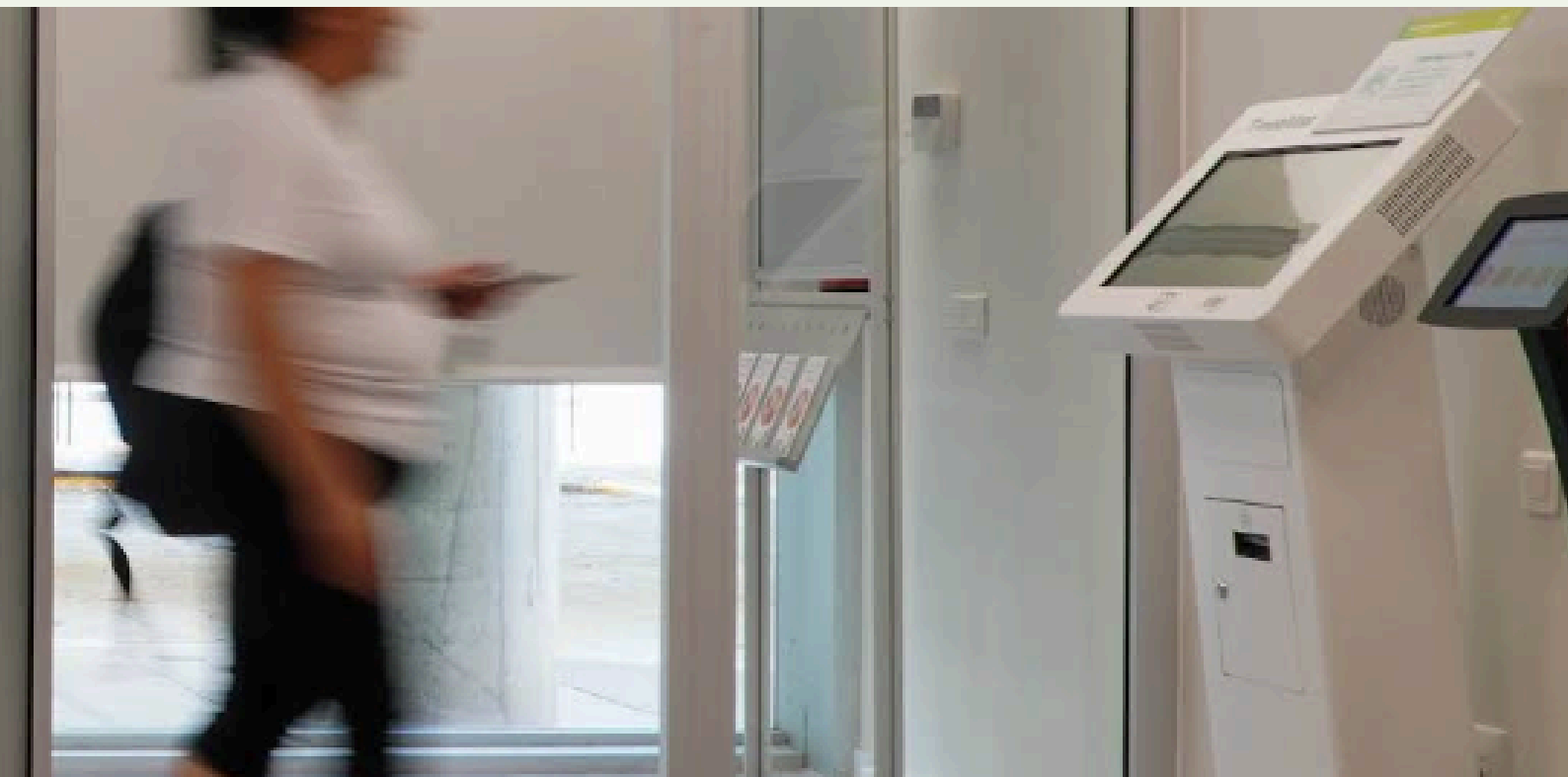
HISTÒRIA SOCIAL

LA MEVA VISITA AL CENTRE



VAIG AL CENTRE DE T-MOBILITAT.

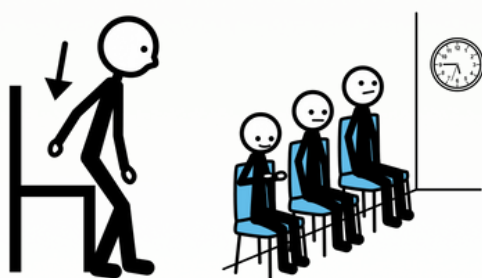
HISTÒRIA SOCIAL LA MEVA VISITA AL CENTRE



DEMANO EL MEU TICKET A LA MÀQUINA DE TORNOS.

HISTÒRIA SOCIAL

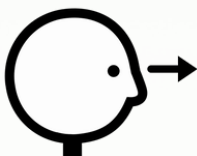
LA MEVA VISITA AL CENTRE



M'ASSEC A LA SALA D'ESPERA.

HISTÒRIA SOCIAL

LA MEVA VISITA AL CENTRE



ESPERO FINS QUE VEGI EL MEU NÚMERO A LES PANTALLES.



=



SI APAREIX EL MEU NÚMERO, EM DIRIGEIXO A LA TAULA INDICADA.

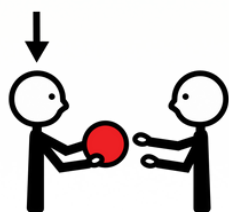
PER EXEMPLE: "TAULA 5, TIQUET 42"

HISTÒRIA SOCIAL

LA MEVA VISITA AL CENTRE



LI DIC A L'AGENT QUIN TRÀMIT NECESSITO FER.



ENTREGO LA MEVA DOCUMENTACIÓ A L'AGENT.

HISTÒRIA SOCIAL

LA MEVA VISITA AL CENTRE

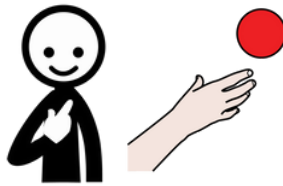


EN ACABAR EL TRÀMIT, RECULLO LES MEVES COSES, I M'ACOMIADO.

PANEL·L· B·A·S·I·C· DE COM·U·N·I·C·A·C·I·O



EM SENTO



JO VULL



FELIÇ



ENFADAT



TRISTE



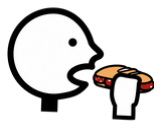
NERVIÓS



CANSAT



MALALT



MENJAR



BEURE



ASSEURE'M



ANAR A CASA



ANAR A LA
LAVABO



M'AGRADA



NO M'AGRADA



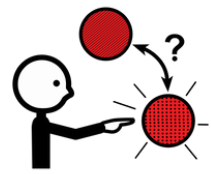
ROBAR



PERDRE



PAGAR



RENOVAR



AJUDA



SI



NO