

**ALTRES SUBJECTES EMISSORS****CONSORCI DE L'AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ****ANUNCI sobre 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 19 de desembre de 2023, va adoptar l'acord la part dispositiva del qual és com segueix:

"Primer.- APROVAR l'actualització de les condicions d'utilització dels suports sense contacte de la T-mobilitat.

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

Barcelona, 22 de desembre de 2023

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 i cartró o el suport mòbil que les persones usuàries del sistema han de disposar per tal de poder carregar, recarregar, validar, consultar i emmagatzemar 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:

- PVC: 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 utilitzats 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. Permet la càrrega de títols personalitzats i no personalitzats.

- Cartró: consisteix en una targeta de cartró amb xip electrònic (sense contacte) que constitueix el suport en què es poden carregar títols de transport que poden ser utilitzats en els diferents modes de transport integrats en el sistema T-mobilitat. Existeixen dos tipus de suport de cartró, el suport anònim que permet carregar títols no personalitzats i el suport de cartró "T-usual" que permet carregar només títols T-usual. Per a la inclusió dels títols de transport es requereix la càrrega d'aquests títols en la mateixa targeta. El suport físic T-mobilitat en cartró anònim dona dret a carregar aquells títols de caràcter no personalitzat i permet alternar aquets un cop exhaurits els actuals títols carregats. El suport T-usual només permet la càrrega de títols T-usual. Aquest necessàriament haurà de tenir inscrit el DNI/NIE/passaport de la persona usuària per medis mecànics o manuals ja que és personal i intransferible.

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 (també serà possible amb IOS quan estigui disponible operativament) . El suport mòbil pot tenir perfils d'usuari que donen dret a carregar aquells títols que tenen bonificacions especials a excepció de la T-16 (no esta habilitada l'opció de suport mòbil per menors d'edat).

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.

Els suports físics i l'aplicació mòbil són recarregables i reutilitzables i serveixen de contenidor dels títols de transport de l'ATM i també poden contenir aquells títols no integrats aprovats pel C.A. 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 així com les penalitzacions establertes per poder accedir a títols personalitzats.

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 incloses aquelles operacions en les que hi hagi una recàrrega diferida.

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

CVE-DOGC-A-23356105-2023

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/ca/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>).

d) El suport físic PVC, cartró T-usual, cartró "bescanvi provisional" en cas de títols personalitzats i suport 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 dels esmentats en aquest punt o al mòbil. El suport físic personalitzat inclou el nom i els cognoms del titular i els suports cartró "bescanvi provisional" en cas de títols personalitzats i cartró T-usual contenen el DNI/NIE o identificador personal del titular.

El suport físic cartró anònim és no personalitzat i transferible, i permet la utilització a qualsevol persona sempre que es faci servir un títol vigent i d'acord amb les condicions d'utilització aprovades.

En el cas que el títol bescanviat sigui personalitzat i contingut en suport PVC, el suport físic cartró "bescanvi provisional" és no transferible i requerirà necessàriament el DNI/NIE /passaport o identificador de FM/FN inscrit que acrediti el dret al portador a fer servir el títol personal/bonificat contingut.

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 publicades al DOGC. Aquestes condicions generals es poden trobar a la pàgina web de l'ATM. (<https://www.atm.cat/ca/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>).

f) En el cas de títols multiviatge, durant el darrer viatge es perdrà el dret a poder fer un transbordament i a poder validar a la sortida en els modes on es requereixi, en aquells supòsits en els que es carregui, es faci un canvi de títol o un títol de diferent naturalesa del que està actiu.

g) L'obtenció / adquisició dels suports físics i aplicació mòbil en T-mobilitat té un cost que es repercutirà en la persona usuària i/o titular (independent del títol de transport que es carregui) d'acord amb el 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, en cas de suport malmès per causes imputables a l'usuari o suport malmès fora de garantia o bé per bloqueig en cas de mal ús o l'error en l'adreça d'emissió per part de l'usuari, així com qualsevol operativa que impliqui la fabricació d'un nou suport per causes no imputables a l'ATM, també pot comportar el pagament de l'import corresponent al preu del suport. En qualsevol cas, sempre que no sigui un error en la tramitació/fabricació de l'emissor, comportarà el cost de gestió i emissió del nou suport.

h) En el cas que el suport físic PVC adquirit pel canal digital resulti extraviat en l'enviament (l'enviament no hauria de superar els 10 dies feiners), 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.

i) La persona usuària del suport haurà de conservar el suport físic en perfecte estat, evitar-ne el deteriorament extern i dels seus components. En el cas del suport físic PVC cal comunicar a l'ATM a través del CAI (Centre d'Atenció i Informació) o a l'entitat en la qual delegui, la pèrdua o sostracció per procedir al seu bloqueig o baixa, accions que també podran efectuar-se pel propi usuari / titular mitjançant la seva àrea privada, 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.

El suport físic PVC 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

En el cas de la targeta T-16 quan finalitzi la vigència del títol la persona usuària haurà d'adquirir un altre suport T-mobilitat (comportarà el pagament de l'import d'aquest nou suport) per viatjar si desitja carregar un altre títol de transport.

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 així com IOS en el moment que estigui disponible tècnicament. La persona usuària ha de tenir accés a internet per poder autenticar-se a l'aplicació de validació.

CVE-DOGC-A-23356105-2023

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) La persona usuària en cas d'anar sense bateria pot ser sancionada 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 /personalitzats 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), o entre suports mòbils amb sistemes operatius diferents.

#### 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, transgèneres i intersexuals

- 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: L'alta es pot realitzar pel canal digital o presencial com en el punt I. anterior en tots dos casos caldrà presentar a més a més document que acrediti la vinculació amb l'adult del qual depèn en l'alta al sistema.

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, transgèneres i intersexuals

- Canal presencial o digital: en el Centre d'Atenció i Informació de la T-mobilitat (CAI) i en els punts de la xarxa dels operadors així com en les sol·licituds digital: 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 certificat digital de naixement del registre civil) 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 pels canals digitals o bé 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 cas d'aquells canals digitals habilitats amb accés a BBDD i plataformes de col·laboració interadministrativa que permetin certificar l'autenticitat d'una identitat o el dret a l'adquisició d'un títol per perfils bonificats, aquestes altes de perfils bonificats o personalitzacions es podran realitzar sense necessitat de realitzar la tramitació de forma presencial.

D'igual manera en cas de tramitació presencial en aquells centres que disposin d'accés a informació d'alguna plataforma pública de col·laboració administrativa que permeti l'acreditació de perfils o identitats, aquestes altes es podran realitzar amb la presentació dels documents d'Identitat o NIE a petició de la persona usuària.

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

- Família nombrosa general i especial: carnet de família nombrosa o app de Benestar i famílies o resolució de Benestar i Famílies .

- Família monoparental: carnet de família monoparental o resolució de la conselleria competent de la Generalitat.

- Jove: aportar el document oficial acreditatiu en vigor (DNI/NIE/Passaport). També es pot realitzar per canal digital web (<https://www.atm.cat/ca/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 i certificats de naixements digital). 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

El suport físic cartró anònim i T-usual es poden adquirir a la xarxa ferroviària i en altres punts habilitats a mesura que es vagi implementant el projecte T-mobilitat.

El suport físic PVC sense contacte de la T-mobilitat són les següents:

a) Pel canal presencial o PAM (punts atenció mòbils) 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.

b) 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. En el cas d'error d'una petició de fora de l'estat espanyol per part de l'usuari comportarà el pagament de l'import de l'emissió d'un nou suport dins de l'Estat Espanyol.

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.

Es imprescindible que el suport estigui activat sent responsabilitat de l'usuari que així sigui per poder validar. Així mateix, és obligació de l'usuari comprovar que el títol carregat/recarregat estigui en vigor i actiu, fins i tot en el supòsit de càrregues/recàrregues diferides.

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

b) 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:

CVE-DOGC-A-23356105-2023

- Canal presencial (centres d'atenció dels operadors: si la persona usuària vol fer una càrrega o recàrrega de títol, l'agent d'atenció a l'usuari o personal d'atenció selecciona el títol desitjat i es comprova que la persona usuària en té dret i en cas de canals de minoristes externs a la xarxa de transport o màquines d'autovenda dels operadors és el perfil activat el que determina l'accés a títols bonificats.

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 autoexpendedora 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.

- En el cas de recàrregues en diferit en les que calgui actuar sobre el suport amb posterioritat per confirmar la recàrrega, és responsabilitat de la persona usuària assegurar-se de la càrrega efectiva per desplaçar-se. La validació sense la càrrega efectiva equival a no validar,

c) 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.

d) 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. Qualsevol operativa que impliqui la fabricació d'un nou suport per causes no imputables a l'ATM comportarà el pagament de l'import corresponent al preu del suport com podria ser l'error en l'adreça indicada per la persona usuària. En qualsevol cas, sempre que no sigui un error en la tramitació/fabricació de l'emissor.

## 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 autoexpendedores: 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 es 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 físic o mòbil si la seva adquisició ha estat voluntat de la persona usuària i no és un error de l'emissor. Tampoc es tornarà l'import corresponent d'un títol si aquest és degut a canvis de preus aprovats al Consell d'Administració de l'ATM o per canvis anunciats de preus.

- 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 la 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 cas de compres en canals externs les devolucions seran efectuades pel minorista si disposa dels mitjans adients, en cas contrari haurà d'acudir a un centre d'atenció d'un operador de transport o CAI en el termini de 24 hores per solucionar la incidència i amb el consum de viatges necessaris mínims imprescindibles per corregir la incidència.

El termini de 24 hores també seran d'aplicació en cas de zona de primera validació errònia en abonaments il·limitats, conservant la caducitat inicial.



CVE-DOGC-A-23356105-2023

**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:

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-se 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 o suport 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/cartró deteriorat per tal de poder obtenir el suport PVC/cartró de bescanvi o cartró de bescanvi provisional.

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 i informació de la T- mobilitat (CAI), sempre que el suport físic estigui en període de garantia i s'hagi malmès per causes alienes a l'usuari.

CVE-DOGC-A-23356105-2023

L'operador de transport o el Centre d'Atenció i informació de la T-mobilitat (CAI) 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, si el termini de garantia està exhaurit o si és il·legible el seu contingut en cas de suports de cartró, 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 aquest nou suport es restaurarà el títol o títols que hi havia al suport segons les dades disponibles en el sistema, no sent restituïts aquells títols en suport cartró si són il·legibles en el sistema.

b) Pèrdua o sostracció dels suports físics o mòbils:

- Per al suport físic PVC o mòbil:

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 es 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 PVC 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.

En el cas de bescanvi per mal funcionament en àmbit ferroviari de tant amb suport PVC personalitzat com amb suport virtual, a suport cartró ("bescanvi provisional"), permetrà la càrrega del títol actiu per poder regularitzar la situació en el termini màxim de 30 dies. En aquests supòsits, l'usuari disposarà d'aquest període màxim de temps per poder validar el títol del suport cartró provisional (bescanvi provisional), L'usuari ha de regularitzar necessàriament l'estat del suport original personalitzat en PVC o suport virtual, si vol gaudir dels dies restants i/o saldos restants del títol bescanviat o d'un nou títol si aquest es personalitzat i no estrenat.

S'ha de conservar el suport PVC original o suport virtual i en bon estat si està en garantia per poder gaudir d'un suport gratuït conservant el període de garantia del suport PVC original. En cas de no conservar el PVC original o suport virtual s'haurà d'abonar el cost del nou suport PVC o suport virtual. El saldo dels títols vigents en aquell moment es podran recuperar.

El suport "bescanvi provisional" en cartró no es transmissible en tots aquells casos en els que derivi d'un títol personalitzat i el seu mal ús comportarà les penalitzacions previstes en l'article 13 de les presents condicions d'utilització. Caldrà necessàriament el suport contingui el DNI al suport provisional o identificador del carnet de FM/FN del titular del títol bescanviat escrit o mitjançant les màquines de venda.

En cas de que la persona usuària disposi d'un títol bloquejat, haurà de tramitar una al·legació per tal de recuperar el títol sancionat amb els viatges corresponents.

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.

El "bescanvi provisional" en cartró té els mateixos drets i obligacions que el títol original contingut al PVC i les aplicacions de penalitzacions de l'article 13 per ús indegut i bloqueig

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.

En general tot títol personalitzat i especialment els bonificats, en cas de no notificar la sol·licitud de bloqueig per pèrdua o sostracció, o bé, no bloquejar el títol des de l'àrea privada T-mobilitat per evitar el mal ús per part d'un tercer, poden suposar la retirada del perfil. Els títols que suposen una bonificació del 100% o gratuïts suposaran la retirada immediata del perfil (veure article 13) amb independència dels drets a exercir les al·legacions pertinents per part de la persona usuària o tutor/a responsable en cas de menors usuaris de la T-



mobilitat.

- Per al suport físic cartró:

En el cas de pèrdua o sostracció del suport físic cartró no es pot demanar l'emissió física d'un duplicat, al tractar-se de suports no registrats, suposant la pèrdua del/s títol/s de transport.

El procés de bescanvi en l'àmbit ferroviari de cartró sense contacte per carregar títols anònims o en el format cartró T-usual a cartró sense contacte, es produirà de forma gratuïta i comportarà la restitució dels viatges i del suport si aquest està en garantia i està en perfecte estat de conservació. El bescanvi de la T-usual caldrà que hi figuri el DNI del titular donat que és personal i intransferible. El bescanvi pel nou suport cartró serà definitiu ja que es subministrerà un suport equivalent, cartró anònim o cartró T-usual.

En cas d'estar deteriorat o en males condicions per causes atribuïbles a l'usuari, caldrà l'abonament del cost del nou suport per poder restituir-li el/els títols continguts.

No es produirà la restitució dels viatges en cas de no estar en possessió del títol i tampoc en aquells suports malmesos o que resulti il·legible el seu saldo.

c) Reintegrament del bitllet d'incidència de pagament:

Si la persona usuària li ha estat impossible efectuar la validació a causa de problemes del suport físic i suport mòbil haurà d'abonar un bitllet d'incidència en medis d'autobús, 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 i tampoc en aquells suports malmesos o que resulti il·legible el seu saldo.

En el cas de títols de saldo de viatge cal presentar un títol ja validat i els bitllets d'incidència han d'estar adquirits després de l'última validació. També el títol ha de disposar de viatges pendents que podrien ser objecte de regularització.

En el cas de títols de saldo il·limitat, els bitllets d'incidència han d'estar adquirits després de l'última validació realitzada i dins del període de vigència del títol.

Condicions per al reemborsament del bitllet d'incidència:

- Només són reemborsables en cas de títols de saldo il·limitat un nombre màxim de 10 bitllets d'incidència i sempre que se sol·liciti el reemborsament dins del termini màxim de 10 dies naturals des de l'emissió del primer bitllet d'incidència a reemborsar

- En cas de títols de saldo limitat el nombre màxim serà de 4 bitllets d'incidència i com a màxim el número de viatges restants de saldo del títol original i en un termini màxim de 5 dies, podent-se regularitzar el saldo de viatges del títol multiviatge original.

- Els bitllets d'incidència han de ser generats en períodes de vigència dels títols objecte de incidència. No sent reemborsables bitllets d'incidència generats fora de la vigència dels títols originals

- Aquest reemborsaments es podran efectuar als punts habilitats (publicats <https://www.atm.cat/ca/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>)

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

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

CVE-DOGC-A-23356105-2023

La baixa d'un suport físic PVC 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 físic PVC 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. 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 REGISTRADA A 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.

Es podran conservar dades bàsiques indispensables associades a penalitzacions rebudes sobre algun perfil bonificat i només accessibles per part de l'ATM per aquesta finalitat, fins que aquetes prescriviguin.

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

L'ús irregular del transport públic per part d'una persona usuària es dona quan l'usuari no porta títol, no l'ha validat o bé porta un títol no corresponent al seu perfil i/o aquest no és vigent o no és vàlid pel seu desplaçament, podent recaure una percepció mínima sobre la persona portadora d'aquell títol per part de l'operador de transport.

No es considera vàlid un títol de transport personalitzat si no va acompanyat del DNI, o d'un altre document oficial que identifiqui i acrediti que el títol correspon a la persona que en fa ús. Així mateix els títols de transport personalitzats / bonificats també requereix de la documentació oficial que acredita que la persona usuària compleix amb les condicions pre definides per a poder ser beneficiària de condicions o bonificacions dels títols.

Els títols T-usual de cartró necessàriament han de portar el DNI al suport d'igual manera que els bescanvis provisionals en cartró de títols personalitzats. El bloqueig per intervenció d'aquets suports cartró T-usual o bescanvi provisional en cartró per títols personalitzats amb origen un PVC o suport virtual, suposaran la pèrdua del títol bloquejat sense perjudici de l'aplicació de les penalitzacions de la taula d'aquest article

La pèrdua d'un suport bescanvi provisional suposarà la pèrdua del títol original del PVC sens de perjudici de les penalitzacions per ús indegut. Es la persona usuària que coneixent la normativa ha de procurar la custòdia adequada i presentar original i bescanvi per gaudir del títol original. Tampoc dona dret a recuperar l'original si el suport bescanvi provisional ha sigut bloquejat per mal ús sense perjudici de l'aplicació de les penalitzacions de les taules. En el cas de no poder bloquejar el suport bescanvi.

L'ús indegut del servei del transport comporta que qualsevol intervenció de les diferents empreses operadores

CVE-DOGC-A-23356105-2023

de transport públic integrades bloquegin d'immediat el títol del que s'ha fet un 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.

L'ús irregular dels títols de transport integrat, sempre i quan no s'hagi informat de la pèrdua o sostracció del títol per part de la persona usuària o titular o tutor/a o responsable i s'hagi sol·licitat el bloqueig del suport o efectuat de forma directa a la seva àrea privada de client (descriu anteriorment en l'article 10), suposarà per a la persona usuària, tutor/a o titular les següents penalitzacions de caràcter temporal abans de poder adquirir novament una recàrrega del mateix títol de transport o la pèrdua del dret a l'emissió o tramitació, 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:

- 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, la persona usuària podrà seguir fent-ne ús d'aquest sense perjudici que hagi de pagar un nou suport PVC.

El títol T-usual de persones registrades poden perdre els beneficis en cas de la manca de custòdia o mal ús per part de tercers si el titular no ha bloquejat o avisat a temps del títol perdut o sostret encara que pugui accedir al títol T-usual en format cartró no registrat.

La custòdia i bon ús dels títols personalitzats son responsabilitat de la persona usuària titular i/o del tutor en aquets sentit cal avisar de la pèrdua i/o sostracció per bloquejar o efectuar el bloqueig per evitar usos indeguts.

El/la propietari/a beneficiari/a i/o tutor/a 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.

L'accés al títols personalitzats i principalment els bonificats suposen l'acceptació expressa de les condicions publicades i les penalitzacions derivades del mal ús, mala praxis, manca de custòdia o manca d'ús diligent. L'acceptació és condició necessària per accedir a títols bonificats i personalitzats.

La regulació de les condicions d'utilització dels títols integrats, així com els drets i penalitzacions, correspon a l'ATM d'acord amb els seus estatuts. Per altra banda, la percepció mínima correspon a l'administració de cada operador sense que el pagament d'aquesta afecti als terminis de penalització sobre el mal ús d'un títol integrat.

L'existència de títols 100% bonificats o gratuïts suposa l'acceptació de la custòdia i bon ús. La pèrdua o subtracció exigeix de l'immediat bloqueig o avís de pèrdua per part de la persona beneficiària o tutor, responsable en cas de menors. El no compliment i ús indegut per part de terceres persones alienes pot suposar la retirada del perfil que dona accés a títols gratuïts pel període d'1 any per perfils anuals o per la durada del títol o període de gratuïtat o de 3 anys en cas de títols de llarga durada (T-16 i T-verda).

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, (<https://www.atm.cat/ca/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>)

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.

La penalització temporal que ve associada al mal ús d'un títol (definides en aquest article) no eximeix del pagament de la percepció mínima i viceversa.

La persona que ha fet ús indegut del títol d'un tercer i a la qual se li ha posat una percepció mínima i bloquejat el títol d'aquet tercer amb el que viatjava per ús indegut podrà al·legar ser posseïdora al seu nom d'un títol il·limitat (abonament personalitzat /bonificat) i en vigor per al·legar com atenuant del bloqueig com manca de mala fe.

#### ARTICLE 14.- CONDICIONS DE COMPRA EN CANALS EXTERNES.

Els bescanvis i o correccions d'errors en canals externs només es podran realitzar en aquells punts de venda en

CVE-DOGC-A-23356105-2023

el que s'ha efectuat la càrrega o recàrrega sempre que es tracti de títols anònims.

La recàrrega de títols en suports personalitzats requeriran l'atenció d'un punt de venda de l'operador o del CAI de T-mobilitat i només es permetrà la regularització en cas d'utilització justificable pel desplaçament necessari per solucionar l

Aquests punt anterior només es donaria en cas de no disposar del punt de venda minorista de canals externs de mitjans per retrocedir l'operació de recàrrega errònia sense perjudici de la regularització al canal minorista que sigui necessària per part de l'ATM .

#### ARTICLE 15.- 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 (PVC, cartró o mòbil) en funció de les seves necessitats i condicions.
- Triar entre els diferents títols de transport (d'acord amb el seu perfil i que la normativa vigent li permeti) i recarregar-los dins del suport.
- Viatjar amb la T-mobilitat en els modes de transport que operen en l'àmbit tarifari integrat en les condicions en les quals els títols de transport estiguin en vigor i es compleixin els respectius requisits normatius associats.
- 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 d'acord amb l'article 8.
- En cas que un suport de la T-mobilitat no funcioni per causes no imputables a la persona usuària, té dret a què se li repositi gratuïtament un nou suport físic o virtual i els títols que contingui d'acord amb els termes previstos en el article 15.
- 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 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/a té dret a fer al·legacions sobre les penalitzacions realitzades per ús indegut. En cas d'estimar-se les al·legacions se li restituïrien 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.
- En cas d'un/a responsable/tutor/a o titular d'una targeta sense contacte bloquejada, té dret a presentar al·legacions per tal de restablir el dret d'utilització d'aquest títol de transport, per fer-ho, han de presentar un escrit a través dels canals que s'habilitin als efectes explicant els motius que van motivar l'ús fraudulent corresponent
- (<https://www.atm.cat/ca/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>).
- En el supòsit que les al·legacions presentades pel responsable siguin estimades, es procedirà a desbloquejar el títol de transport, en canvi, si les al·legacions son desestimades, el títol de transport romandrà bloquejat d'acord amb l'article 13.
- Contra la desestimació de les al·legacions presentades pel responsable/tutor/a o titular de la targeta podrà presentar un recurs d'alçada davant el Consell d'Administració de l'ATM d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (<https://www.atm.cat/ca/atm> i <https://t-mobilitat.atm.cat/>).
- Sol·licitar el bloqueig dels títols i suports presencialment i a la seva àrea privada digital (en cas de suport cartró si aquest esta registrat)
- Sol·licitar el desbloqueig dels títols i suports, en cas del bloqueig que s'hagi realitzat a petició de la persona usuària.

CVE-DOGC-A-23356105-2023

- En cas d'un mal funcionament del sistema no imputable a la persona usuària aquesta podrà sol·licitar una restitució dels viatges (títol multiviatge unipersonal) en un màxim de 45 dies des del moment de la validació errònia, a través de qualsevol canal d'atenció del sistema T-mobilitat. No es restituïran els viatges efectuats com a conseqüència d'endarreriments, cancel·lacions d'expedicions del servei de transport, vagues o qualsevol circumstància no imputable al mal funcionament del títol. En cas dels títols multiviatge multipersonal, la reclamació de restitució de viatges s'ha d'efectuar en el moment en que s'ha produït.

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.

- En cas dels títols multiviatge multipersonal, es requereix a les persones usuàries facin totes elles el mateix origen-destinació, atès que alguns modes de transport tenen validació de sortida. En cas del títol 70/90 de FM/FN caldrà que totes les persones que viatgin siguin de la família nombrosa i en cas de no viatjar el titular del suport caldrà que la resta demostrin ser de la mateixa família nombrosa o monoparental que el titular del suport.

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 habilitats 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 16.- GARANTIA SUPORTS PVC I CARTRÓ

El suport PVC té una vida útil de més de cinc anys de bon funcionament per tant es pot fer servir mentre sigui utilitzable.

Els suports PVC de la T-mobilitat tenen un període de garantia de tres 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.

Els suports en cartró de la T-mobilitat tenen un període de garantia de sis mesos a partir de la data de la primera càrrega/emissió d'un títol sempre i quant el suport no superi l'antiguitat de 24 mesos des de la seva fabricació. En tot cas la vida útil del cartró amb xip en bona conservació hauria de superar àmpliament els 24 mesos de bon funcionament.

#### ARTICLE 17.- 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 18.- PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

CVE-DOGC-A-23356105-2023

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.

#### Destinataris

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, 6ª 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



CVE-DOGC-A-23356105-2023

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.

(23.356.105)