

Recomendación á consellería de Infraestruturas e Mobilidade de , implantar medidas que faciliten o pago e a recarga das tarxetas de transporte público especialmente ás persoas que non son clientes de ABANCA, ata que se poña en marcha a nova aplicación de pago

Expediente: L.4.Q/13542/23

Santiago de Compostela, 10 de novembro de 2023

Sra. conselleira :

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención XXX con DNI XXX en desacordo coa exclusividade da entidade ABANCA á hora de xestionar a emisión da Tarxeta Transporte Metropolitano.

#### ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, queixábase de dita exclusividade e das condicións do contrato que as persoas usuarias desta tarxeta teñen que asinar con ABANCA.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas pola interesada.

Acusamos recibo do seu informe, no que se expoñen os termos dos pagos coa Tarxeta de Transporte Metropolitano e da previsión de contar cunha aplicación de pago que permita o abono do transporte a través do teléfono móbil.

Con data 30/10/2023 solicitouse ampliación do informe en relación á data prevista para a implantación do novo sistema de pago. A resposta a este requirimento achegada pola consellería sinala que por parte de AMTEGA se indica o seguinte:

No proxecto “Plataforma galega de mobilidade 4.0” está previsto habilitar o pagamento no transporte público de transporte regular de viaxeiros de uso xeral a través do móbil (mediante o emprego de códigos QR), de tarxetas bancarias NFC contactless e da nova tarxeta de mobilidade de Galicia (TMG). Esta nova tarxeta TMG será titularidade da Xunta de Galicia.

Na planificación do proxecto está planificado a realización de pilotos de pagamento co móbil no segundo trimestre de 2024, coa nova tarxeta de mobilidade de Galicia no cuarto trimestre de 2024 e con tarxetas bancarias NGC contactless no terceiro trimestre de 2025.

Estas datas son estimadas e inclúen só a dispoñibilidade destes novos métodos de pagamento nun conxunto limitado de autobuses. Non se prevé, que ata finais do ano 2025 ou a principios do ano 2026 estean dispoñibles en toda a flota de autobuses que prestan servizo de transporte público regular en Galicia.

## ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

PRIMEIRA. A Tarxeta de Transporte Público de Galicia trátase do medio de pago que permite obter descontos no prezo dos servizos de transporte público. Nas Áreas de transporte metropolitano facilitan a aplicación do sistema de tarifas zonais que estaba establecido, e no resto de Galicia permite acceder a un desconto do 10% en calquera servizo de transporte, ademais da bonificación por recorrencia. Con carácter xeral, esta tarxeta non ten carácter persoal, polo que poderá ser utilizada indistintamente por calquera persoa. Tanto a adquisición da tarxeta como o seu recargo fanse a través da rede de oficinas da entidade ABANCA.

SEGUNDA. A queixa trae causa das molestias que supoñen, para as persoas que non son clientes de ABANCA, o feito da exclusividade desta entidade á hora de mercar e recargar a Tarxeta de Transporte Metropolitano. A interesada sinala que noutras CCAA hai posibilidade de mercar a tarxeta a través de distintas entidades bancarias.

Non é esta a primeira queixa que se tramita nesta institución derivada do funcionamento da Tarxeta de Transporte e da exclusividade de ABANCA. En varias ocasións se requiriu informe a esa consellería respecto de cuestións semellantes ás prantexadas pola interesada; de feito, en xaneiro e maio do ano 2022 emitíronse sendas resolucións dirixidas a esa Administración no sentido de procurar a rápida implementación dun novo procedemento de pago e de facilitar a tramitación da Tarxeta en tanto non se ten en marcha esa nova ferramenta tecnolóxica.

TERCEIRA. Segundo se deriva do informado a través da AMTEGA, non estará implantada a nova fórmula de pago ata o ano 2026 para o conxunto das liñas do transporte público en Galicia. Porén, non se aclara si ata ese momento se avalían outras medidas para facilitar o pago e recarga tanto da Tarxeta de Transporte metropolitano como a Tarxeta Xoven, especialmente a aquelas persoas que non son clientes de Abanca, dado que a meirande parte das queixas proceden deste grupo de persoas usuarias.

## CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a esa consellería a seguinte recomendación:

Avaliar, dentro da súa capacidade organizativa, implantar medidas que faciliten o pago e a recarga das tarxetas de transporte público especialmente ás persoas que non son clientes de ABANCA, ata que se poña en marcha a nova aplicación de pago.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo