



## CONTINGUT DELS ARTICLES DE ZENDESK GUIDE T-MOBILITAT

## Taula de continguts

<b>1</b>	<b>T-mobilitat</b>	<b>3</b>
1.1	T-mobilitat: què és i avantatges	3
1.2	T-mobilitat: Alta de client adult	4
1.3	T-mobilitat: Alta client menor	7
1.4	T-mobilitat: Alta de perfil bonificat	11
1.5	T-mobilitat: desvinculació de menors	16
1.6	T-Mobilitat: Adquisició suport cartró	18
1.7	T-mobilitat: Adquisició suport mòbil	21
1.8	T-mobilitat: consulta de l'estat de sol·licitud del suport	22
1.9	T-mobilitat: T-16	25
1.10	T-mobilitat: Informació general suport PVC	29
1.11	T-mobilitat: Informació general suport cartró	32
1.12	T-mobilitat: Informació general suport mòbil	35
1.13	T-mobilitat: Baixa de suport	36
1.14	T-mobilitat: PIN d'activació	38
1.15	-mobilitat: bescanvi d'un suport PVC espatllat	41
1.16	T-mobilitat: bescanvi d'un suport cartró espatllat	47
1.17	T-mobilitat: duplicat per pèrdua o robatori	50
1.18	T-mobilitat: càrrega i recàrrega	52
1.19	T-mobilitat: Devolució de títols	56
1.20	T-mobilitat: Restitució de viatges	61
1.21	T-mobilitat: consulta d'informació del suport	63
1.22	T-mobilitat: validació	65
1.23	T-mobilitat: Bloqueig i desbloqueig a petició de l'usuari	67
1.24	T-mobilitat: Bloqueig i desbloqueig per intervenció	70
1.25	T-mobilitat: Baixa de client	73
1.26	T-mobilitat: Factura	75
1.27	T-mobilitat: modificació dades personals	80
1.28	T-mobilitat: recepció de notificacions	82
1.29	T-mobilitat: incidència en la recepció del suport	83
1.30	T-mobilitat: incidència per suport bloquejat	88
1.31	T-mobilitat: incidència error en la validació	90
1.32	T-mobilitat: incidència suport mòbil no funciona	92
1.33	T-mobilitat: Incidències amb el suport cartró	96
1.34	T-mobilitat: incidència càrrega o recàrrega no actualitzada	99
1.35	T-mobilitat: Incidència càrrega o recàrrega errònia en DA	101
1.36	T-mobilitat incidència: càrrega o recàrrega errònia en TMB App	102

# 1 T-mobilitat

## 1.1 T-mobilitat: què és i avantatges

### Què és?

T-mobilitat és el nou sistema de bitlletatge i validació del transport públic que et permet viatjar amb tecnologia sense contacte. Integra un conjunt de components tecnològics que van des dels sistemes d'informació centrals fins als equips de camp (com les validadores i les màquines auto-expenedores).

### Qui és el responsable del projecte T-mobilitat?

El responsable del projecte T-mobilitat és ATM (amb la col·laboració d'AMB), per delegació del Departament de la Vicepresidència i de Polítiques Digitals i Territori de la Generalitat de Catalunya. ATM és una entitat pública formada per la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona. AMB és una entitat pública formada per la Generalitat de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, la Diputació de Barcelona i l'ATM.

### Què ha de fer el client per obtenir la T-mobilitat?

La trajectòria de client que haurà de seguir un usuari per arribar a tenir el seu suport i poder gestionar-lo està formada pels següents processos:

- Alta d'usuari digital (**JoTMBé**): imprescindible per autogestionar el compte T-mobilitat, i per donar-se d'alta digitalment.
- **Alta de client** (a canals presencials o de forma digital).
- **Alta de perfil**: en cas de tenir dret a títols bonificats (només disponible en canals presencials).
- **Adquisició d'un suport** amb un títol carregat (a canals presencials o de forma digital).

### On es pot fer servir?

Pots fer servir la T-mobilitat per desplaçar-te en tots els operadors de transport públics de les sis corones de l'Àrea Metropolitana.

### Quins avantatges té?

- Procés de validació més ràpid i àgil.
- Possibilitat d'accedir al transport mitjançant nous dispositius com el telèfon mòbil.
- Targeta de transport més versàtil. El suport PVC podrà incorporar dos títols diferents de manera simultània i fins a dues unitats per cada un dels títols carregats.
- Major grau de seguretat. El nou sistema de transport permetrà als usuaris donats d'alta com a client de la T-mobilitat recuperar els títols en cas de pèrdua o robatori del suport.
- Millora del procés d'adquisició de títols pels usuaris amb dret a bonificació ja que, un cop hagin acreditat el seu dret i adquirit el PVC personalitzat, podran recarregar els títols als que tenen dret de forma autònoma (mentre el seu dret sigui vigent) i a través de diversos canals.
- Ampli ventall de [canals per gestionar els suports](#) i digitalització del servei. El client podrà anticipar-se i gestionar els títols i/o suports a través dels canals digitals, sense necessitat d'acudir expressament a la màquina automàtica abans d'accedir al transport

- El client podrà recarregar títols de manera automàtica sense haver d'estar pendent si la seva T-casual ja s'ha esgotat o no i, per exemple, rebre alertes de saldo en el seu telèfon mòbil.

## 1.2 T-mobilitat: Alta de client adult

### Què és?

L'alta de client consisteix en registrar a un usuari com a client del sistema T-mobilitat. L'usuari podrà gaudir de totes les funcionalitats a les que per poder accedir-hi s'ha d'estar registrat com a client.

### Què és obligatori per al client per fer l'alta?

L'alta es pot fer tant per canal digital com presencial. Presencialment, el client ha de demanar [cita prèvia](#), i aportar el DNI, NIE, document identitat europeu o d'un país de la Unió Europea, o passaport. El document ha de ser original i vigent.

Digitalment, el client ha d'iniciar sessió (o crear-ne una) a JoTMBé, i posteriorment emplenar el formulari d'alta, a través del web de TMB.

En el cas de les persones transsexuals, es preveu la possibilitat de contenir el nom i cognoms d'acord amb la persona sanitària individual, acompanyada de la preceptiva certificació de l'administració competent en matèria LGTBI, acreditant que la seva targeta sanitària correspon al DNI, NIE, document identitat europeu o d'un país de la Unió Europea, o passaport original.

### Com es registren a les eines d'alta els documents d'identitat europeus?

L'agent d'atenció ha de marcar "Passaport" com a tipus de document, i introduir la numeració corresponent".

### L'alta de client és immediata?

Depèn del format d'alta que esculli el client, abans d'emplenar el formulari:

- És immediata si l'usuari escull la verificació amb PICA. Aquesta és una plataforma que verifica la identitat dels clients (amb DNI o NIE) que en algun moment previ han fet alguna gestió personal (amb Hisenda, per exemple), digitalment.
- És diferida si l'usuari escull la verificació manual. El client ha d'adjuntar una fotografia, per tots dos cantons, del document d'identitat. Això genera una sol·licitud d'alta de client que ha de ser verificada per un agent d'atenció del CAI-ATM. En un termini, normalment no superior a 48 hores, revisen l'alta, i si tot és correcte, accepten la sol·licitud d'alta.

### Per quins canal es pot donar d'alta el client?

Canals			
Presencial	Digital*	Telefònic*	Web/App
Sí (amb cita prèvia)	No	No	Sí

\*Si un usuari fa una consulta des del canal digital i telefònic s'informarà del tràmit i s'acompanyarà al client en l'alta a través del web i de l'app.

### Per a quins suports és obligatòria l'alta?

Per suports PVC i virtual.

### Per a quins títols és obligatòria l'alta?

Per a T-jove, T-16 i títols bonificats FM/FN, perquè no estan disponibles en versió magnètica ni en cartró. Aquests títols es poden carregar en suports PVC o virtual. Excepte la T-16, només en PVC.

### Pot un client donar d'alta a un tercer?

Sí, però es requereix emplenar un formulari per a tal efecte, presentar-ho al Quiosc o Punt TMB degudament emplenat i els documents d'identificació:

- Original i vigent de l'usuari autoritzat.
- Fotocòpia del document original i vigent de l'usuari que dona l'autorització.

El formulari es troba a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/cita-previa>. Digitalment, no es pot.

### Què passa si el client s'equivoca en alguna dada personal durant l'alta?

Pot fer la modificació de dades en un Punt o a través del seu espai personal del web o app, si està vinculat a JoTMBé.

### Què passa si el client es dona de baixa de T-mobilitat?

El seu compte desapareix, i si vol tornar a ser un client registrat, haurà de tornar a donar-se d'alta.

## Tràmit presencial

### On es pot fer l'alta presencialment?

[Quioscos TMB i Punts TMB](#)

### Què és obligatori per al client per fer l'alta presencial?

- Demanar [cita prèvia](#).
- Aportar el DNI, NIE, document identitat europeu o d'un país de la Unió Europea, o passaport. Aquests documents han de ser originals i vigents.

### Quines eines han d'utilitzar els agents per donar d'alta a un client?

L'alta es fa a través de l'eina Clients Backoffice JoTMBé, tingui o no tingui compte JoTMBé. Si aquesta eina no funciona, l'agent farà servir TPW Agent. En aquest cas, el client haurà de vincular-se a JoTMBé posteriorment.

### Què ha de fer l'agent per donar d'alta al client?

S'ha de seguir un procés o un altre segons si el client està donat d'alta al JoTMBé i/o és client T-Mobilitat

Per saber si és client T-mobilitat o client TMB / Jo TMBé cal fer una cerca per e-mail (veurem si és client TMB i/o si és client T-mobilitat) i per document d'identitat en el cas que ens informin d'un correu diferent amb el que es va registrar en el seu dia. És important emplenar el camp del email per a futures gestions.

	És client TMB	No és client TMB
<b>Registrat T-Mobilitat</b>	No hem de fer cap acció, només informar-li de la situació.	Si el client té correu electrònic i accés a internet, el donem d'alta com a client JoTMBé heretant les dades de la fitxa de T-mobilitat. Si el client no té correu electrònic i/o accés a internet, el donem d'alta com a client TMB. Posteriorment, el client haurà de vincular el

		seu compte T-mobilitat i JoTMBé fent servir el mail informat.
<b>No registrat a T-mobilitat</b>	El donem d'alta a T-mobilitat a través de Clients Backoffice JoTMBé. Si el client informa del seu compte JoTMBé, es vincularà la T-mobilitat al seu compte JoTMBé.	Si el client informa del correu electrònic i té accés a internet, el donem d'alta al JoTMBé i client T-mobilitat alhora, a través de l'eina Clients Backoffice JoTMBé. Si el client no informa del correu electrònic o no té accés a internet, se'l donarà d'alta a través de la mateixa eina, però el client s'haurà de vincular a JoTMBé posteriorment.

En acabar l'alta, l'agent informarà i explicarà al client que també pot fer aquest tràmit a través del web o app i com fer les diferents gestions.

## Consulta digital o telefònica

### Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?

A més de resoldre les possibles consultes relacionades i de donar informació sobre el tràmit, explicarà i acompanyarà a l'usuari a fer l'alta a través del web o l'app.

## Tràmit web / App

### Quant de temps es triga en validar l'alta?

El temps varia en funció de si el client, en el moment de fer l'alta, autoritza o no l'ús de PICA.

### Què és PICA?

PICA és la Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa. És una eina que permet als usuaris, si ho autoritzen, validar de manera immediata la seva alta de client, sempre que prèviament hagin fet alguna gestió online amb l'Administració de l'Estat. En aquest cas, l'usuari no ha d'adjuntar cap document per acreditar la seva identitat. L'alta és immediata.

### Què passa si l'usuari no autoritza l'ús de PICA?

L'usuari ha d'adjuntar una imatge del seu document d'identitat, i esperar a que un agent d'atenció verifiqui la seva sol·licitud d'alta. En aquest cas, la verificació no triga més de 5 minuts, però per demanda del servei pot trigar més temps.

### Qui pot gestionar una sol·licitud d'alta de client?

Normalment, aquesta gestió la realitza un agent del CAI-ATM. No obstant, qualsevol agent amb accés a TPW Agent pot gestionar una sol·licitud, si el client ens consulta sobre l'estat d'aquesta.

### Si el client ha fet l'alta digital i ha oblidat adjuntar el document, què passa?

El CAI li denegarà l'alta i un cop notificat ha de donar-se d'alta des de zero a través del web o app.

### Què és obligatori per al client per fer l'alta?

Ha d'estar registrat al JoTMBé.

### On s'ha de donar d'alta?

Al web: <https://tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona/t-mobilitat/com-funciona/alta>

### Quins passos ha de seguir el client per fer l'alta?

1. Ha d'iniciar sessió al JoTMBé i accedir a "Vull donar-me d'alta"
2. Emplenar el formulari i, en el cas que no autoritzi l'ús de PICA, adjuntar una imatge del document d'identitat amb el que el client s'ha donat d'alta.
3. Si el client no ha autoritzat l'ús de PICA, l'ATM (o un agent amb accés a TPW Agent) verifica les dades i executa l'alta.
4. Un cop aprovada l'alta, el compte de T-mobilitat i el del JoTMBé es vinculen automàticament.

### 1.3 T-mobilitat: Alta client menor

#### Què és?

És l'alta al sistema d'una persona menor d'edat, i sempre serà un client vinculat a un altre client adult que actua com client gestor.

#### Com s'anomenen els clients menors d'edat?

Client gestionat o vinculat.

#### Qui pot ser un client vinculat?

Els usuaris menors de 18 anys.

#### Qui pot ser client gestor d'un client vinculat?

El pare, mare, o tutor legal del menor.

#### Amb quins documents es pot fer l'alta de client menor d'edat?

- Documentació del pare, mare o tutor legal:
- DNI, NIE, Document d'identitat europeu de de la Unió Europea, o Passaport. Tots aquests documents han de ser originals i vigents.
- Llibre de família, certificat de tutela, sentència judicial o document legal que acrediti la vinculació entre menor i adult. Aquest document també ha de ser original i vigent.
- Documentació del menor.
- DNI, NIE, Document d'identitat europeu de de la Unió Europea, Passaport o Llibre de família. Tots aquests documents han de ser originals i vigents.

#### Quin format s'ha de donar al número de document si aquest és el Llibre de família?

El format per emplenar el Llibre de família com a document d'identificació ha de ser els 7 dígits del llibre de família, més guió, més el número del fill: 1234567-01. Per exemple, si fos un segon fill: 1234567-02.

- **Quina documentació és vàlida per acreditar la tutoria o la paternitat?**

Llibre de família, certificat de tutela, sentència judicial, o document legal que acrediti la vinculació. Els documents han de ser originals i vigents.

#### Un client gestionat es desvincula automàticament al complir 18 anys?

No. Un client pot continuar vinculat al seu client gestor, tot i que tingui més de 18 anys. La desvinculació no és automàtica.

#### Com es pot desvincular el client gestionat del seu client gestor?

Quan un client vinculat compleixi 18 anys, s'habilitarà a TPW Agent la funcionalitat "Desvincular", que [desvincula el client del seu gestor](#).

Aquesta funcionalitat també estarà disponible en el compte JoTMBé del client gestor.

### Es pot canviar el client gestor sense fer la baixa del menor?

No, el fet de canviar de client gestor comporta primer la baixa del menor.

Si el pare/ mare/ tutor acorden un canvi de client gestor, el nou client gestor ha d'emplenar el [formulari de canvi de gestor](#), amb la firma (pot ser electrònica) de l'antic gestor. El nou client gestor ha d'anar a un punt d'atenció presencial amb aquest formulari emplenat. L'agent d'atenció donarà de baixa el client vinculat i el donarà d'alta novament, associat al compte del nou gestor. L'agent haurà d'adjuntar el formulari de canvi de gestor. El client gestionat no haurà de pagar un nou suport, sempre que el client en tinguiés un prèviament.

### Es pot canviar el client gestor sense demanar autorització a l'antic client gestor?

Si, en el cas que la custòdia completa del menor recaigui en l'altre progenitor, o tutor legal.

### Per quins canals es pot donar d'alta un menor?

Canals			
Presencial	Digital*	Telefònic*	Web/App
Sí (amb cita prèvia)	No	No	Sí

\*Des del canal digital i telefònic s'informarà del tràmit.

### Per a quins suports és obligatòria l'alta d'un menor?

Per la targeta personalitzada PVC. Els clients menors d'edat no poden tenir suport mòbil.

### Per a quins títols és obligatòria l'alta?

Aplica a tots els títols actualment disponibles en T-mobilitat.

### Pot un client donar d'alta a un tercer?

Sí, però es requereix emplenar un formulari per a tal efecte, presentar-ho al Quiosc o Punt TMB degudament emplenat i els documents d'identificació:

- Original i vigent de l'usuari menor d'edat.
- Original i vigent de l'usuari autoritzat.
- Fotocòpia del document original i vigent de l'usuari que dona l'autorització.

El formulari es troba a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/cita-previa>. Digitalment, no es pot.

## Tràmit presencial

### On es pot fer l'alta d'un menor presencialment?

[Quioscos TMB i Punts TMB](#)

### Què és obligatori per al client per fer l'alta d'un menor presencialment?

- Demanar [cita prèvia](#).
- Aportar el DNI, NIE, document d'identitat europeu o de la Unió Europea, o passaport original i vigent del client gestor.
- DNI, NIE, document d'identitat europeu o de la Unió Europea, o passaport original i vigent del menor, si en té.
- Llibre de família, certificat de tutela o document legal que acrediti la vinculació. Els documents han de ser originals i vigents.



- No és necessari que el menor estigui present.
- En el cas de les persones transsexuals, es preveu la possibilitat de contenir el nom i cognoms d'acord amb la targeta sanitària individual, acompanyada de la preceptiva certificació de l'administració competent en matèria LGTBI, acreditant que la seva targeta sanitària correspon al DNI, NIE, document d'identitat europeu o de la Unió Europea, o passaport original.

#### **Quines eines han d'utilitzar els agents per donar d'alta a un client menor?**

Eines			
TPW Agent	PAC	App pròpia	Siebel
Sí	No	No	No

#### **Què ha de fer l'agent per donar d'alta al client menor?**

1. L'agent d'atenció ha d'accedir a la fitxa del [client gestor](#), a través de TPW Agent.
2. A la secció "Clients vinculats", l'agent selecciona "Afegir client menor".
3. S'han d'emplenar tots els camps del formulari i adjuntar, emplenat a mà pel gestor, el [formulari d'alta de client](#). En el cas que el client gestor no sigui el pare o la mare, s'haurà d'adjuntar el document legal que certifiqui la tutela. Quan l'agent accedeixi a l'apartat "Afegir document", haurà de marcar "Document de certificació de tutoria menor" com a tipus de document.
4. Abans de concloure l'alta, l'agent ha de validar amb el client que totes les dades siguin correctes. En cas afirmatiu, ha de seleccionar "Desar client".

#### **Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?**

A més de resoldre les possibles consultes relacionades i de donar informació sobre el tràmit, explicarà:

- Informar que ha de demanar cita.
- Donar-li cita o bé dirigir al client al web per demanar-la.
- Informar de la documentació a aportar en el moment de la cita.

### **Tràmit web / App**

#### **Què és obligatori per al client per fer l'alta del client menor d'edat?**

1. El client gestor ha de tenir un compte T-mobilitat vinculat a JoTMBé. Ha d'iniciar-hi la sessió al web de TMB. Si el client ho fa a través de TMB App, ha d'accedir a TMB App > T-mobilitat > Targeta > Sol·licitar-la.
2. El client ha d'accedir a l'apartat Àrea personal > Compte T-mobilitat > Persones a càrrec > Alta menor d'edat.
3. El gestor ha de seleccionar definir la relació amb el menor e introduir el número de document del client gestionat. Posteriorment, emplenar la resta de dades personals.
4. Ha d'adjuntar una fotografia del document d'identitat del menor i del certificat que acrediti la vinculació.
5. Un cop introduïdes les dades, es genera una sol·licitud d'alta de client menor que ha de ser verificada per un agent d'atenció.
6. Un cop aprovada l'alta, el client gestor podrà gestionar el compte del client gestionat a través del seu compte JoTMBé.

#### **L'alta de client menor d'edat es pot fer a través de PICA?**

No, l'alta de client menor d'edat només es pot fer a través de la verificació manual. Com que PICA no pot comprovar la relació entre gestor i gestionat, cal que un agent ho certifiqui manualment, revisant la sol·licitud a través de TPW Agent.

#### **Qui pot verificar una sol·licitud d'alta de client?**

Qualsevol agent d'atenció amb accés a TPW. L'agent ha d'accedir a TPW > Verificació de sol·licituds i fer la cerca del client pel número de document d'identitat, i introduir un rang temporal.

L'agent clica sobre la sol·licitud que vulgui verificar i polsa sobre "Gestionar sol·licitud". Aquesta acció bloqueja la sol·licitud, per evitar que dos o més agents la gestionin alhora.

L'agent d'atenció pot verificar (acceptar) la sol·licitud, rebutjar-la (denegar), modificar-la (acceptar introduint modificacions) o desbloquejar-la (la retorna a l'estat inicial, en espera que algun altre agent la gestioni).

Com es pot fer l'alta d'un client menor d'edat que la justícia la declarat major d'edat?

Com el sistema no permet registrar clients menors d'edat sense un gestor, l'agent d'atenció té dues opcions:

- Ha de donar d'alta a l'usuari marcant que té 18 anys. Un cop arribi a la majoria d'edat, caldrà comunicar a l'equip de Backoffice que tramiti el cas com incidència a Minsait, per a que gestionin el canvi de la data de naixement.
- Ha de donar-lo d'alta com a client vinculat del seu representant o de la persona que l'acompanya en el procés, sempre que sigui major d'edat.

## 1.4 T-mobilitat: Alta de perfil bonificat

### Què és?

L'alta de perfil consisteix en associar a un client un perfil que li donarà accés a títols bonificats.

### Quan es pot fer l'alta del perfil?

El client pot realitzar aquesta operativa en el mateix moment de realitzar l'alta de client o en qualsevol moment posterior.

S'ha de tenir en compte que per poder comprar un títol bonificat s'han de fer dues passes: donar d'alta el perfil i instanciar el perfil al suport.

### Per quins canals es pot el client pot fer l'alta del perfil?

Canals			
Presencial*	Digital	Telefònic	Web/App
Sí (amb cita prèvia)	No	No	Sí

\* Si està donat d'alta al sistema T-mobilitat pot anar a un Quiosc o un Punt sense cita prèvia.

### Per a quins suports és obligatòria l'alta del perfil?

Suports als que aplica		
PVC	Cartró	Mòbil
Sí	No	Sí

### Quins perfils hi han?

- Jove
- Família Nombrosa o Monoparental (general o especial).
- T-16.

**Per a quins títols és necessària l'alta del perfil?**

Per tots els títols bonificats (FM/ FN, en les seves modalitats general o especial), T-jove (aquest perfil és automàtic i es genera a partir de la data de naixement) i T-16 (aquest perfil s'ha de donar d'alta, però es verifica comprovant la data de naixement).

**Pot un client donar d'alta el perfil d'un tercer?**

Presencialment, si; però es requereix presentar emplenat i signat el formulari d'autorització de tercers; així com portar els documents d'identitat, originals i vigents, de la persona autoritzada i del sol·licitant. El formulari es troba a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/cita-previa>

**Un client pot modificar o actualitzar un perfil ja donat d'alta al compte?**

Un client no pot fer aquesta gestió en autoservei (des del seu compte JoTMBé a través de la web o l'App de TMB). Requereix de l'assistència d'un agent d'atenció:

- Telefònic o digital, que desvincularà el perfil del suport (si no té títols bonificats vàlids), i l'eliminarà del seu compte. Posteriorment, el client haurà de donar d'alta el perfil novament. D'aquesta manera, es crearà el perfil amb la vigència actualitzada.
- Presencial, sense cita, a un Punt TMB. Aquesta acció permet modificar el perfil existent sense eliminar-lo i donar-lo d'alta de nou.

**Tràmit presencial****On es pot fer l'alta presencialment?**

- Quiosc TMB
- Punts TMB

**Què és obligatori per al client per fer l'alta de perfil presencialment?**

- Només cal cita prèvia si encara no és client de T-mobilitat.
- Estar donat d'[alta com a client](#).
- Aportar el DNI, NIE, document d'identitat europeu, o passaport. Original i vigent.
- Aportar el carnet FM/FN. En el cas de FM/FN d'altres comunitats, caldrà que el carnet tingui un codi de verificació (CSV) i aportar el lloc web des d'on es pot verificar l'autenticitat del carnet.
- NO són vàlides les sol·licituds de carnet bonificat, o els carnets bonificats d'Andorra ni cap altre país.

**Quines eines han d'utilitzar els agents per donar d'alta de perfil a un client?**

Només TPW Agent.

**Què ha de fer l'agent per donar d'alta el perfil bonificat?**

1. Demanar i comprovar el document d'identitat i el carnet bonificat corresponent.
2. Accedir al TPW Agent i buscar al client a "Gestió de clients".
3. Obrir la secció de perfils des de l'apartat de perfil del client.

Si l'alta del perfil és per a un client gestor, l'agent ha d'accedir a la fitxa de client des de la pestanya "Gestió de clients" i en la secció perfils es pot afegir el perfil.

Si l'alta de perfil és per a un client gestionat, l'agent ha d'accedir a la fitxa del client gestor, i a l'apartat Clients gestionats, accedir a la fitxa del client menor d'edat. A la secció perfils, es pot afegir el perfil.

4. Afegir un nou perfil escollint el règim (general o especial) i afegir les dades: data inici (data de l'alta del perfil), data de fi (data de caducitat del carnet de FM/FN) i número de carnet de FM/FN sense barres.

5. L'agent confirma l'alta del perfil i comprova que s'ha fet correctament a la pestanya de Perfils de TPW Agent.

#### **Què ha de fer el client vinculat per vincular el perfil bonificat al suport?**

- Si el client encara no té cap suport físic, s'instanciarà amb el PAC en el mateix moment de l'emissió del suport. Veure l'article [T-mobilitat: Adquisició suport PVC](#).
- Si el client presenta el suport físic, s'instanciarà amb el PAC.
- Fer la lectura del suport a través del PAC.
- Afegir el perfil a l'apartat "Informació de perfils" (a baix, a la dreta).
- Es selecciona el perfil a afegir i es confirma l'operació.
- Tornem a llegir el suport amb el PAC per assegurar que s'ha fet correctament l'operació; a l'apartat "Informació de perfils" ha d'aparèixer el perfil instanciat.
- Si el client no presenta el suport físic, s'instanciarà amb el TPW Agent.
- Accedir al TPW Agent i fer la cerca del client.
- Obrir el detall de client i seleccionar la pestanya de "Suports" per obrir el detall del suport que volem instanciar.
- A la pestanya "Sol·licitar vinculació perfil", seleccionar el perfil disponible i confirmar. En el cas que aparegui més d'un perfil disponibles preguntar al client quin o quins vol instanciar.
- Informar al client que aquesta operació no és immediata i que en uns minuts o posteriorment ha d'apropar el suport a: una DA, una validadora o a la TMB App per finalitzar l'operació.

### **Consulta digital o telefònica**

#### **Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?**

A més de resoldre les possibles consultes relacionades i de donar informació sobre el tràmit, farà:

- Preguntar-li si està donat d'alta com a client.
- Si no està donat d'alta com a client:
  - Explicar-li el procés (alta al sistema, alta de perfil, adquisició de suport i càrrega)
  - Donar-li cita (telefònic) o bé dirigir al client al web per demanar-la.
  - Informar de la documentació a aportar.
- Si està donat d'alta com a client però no té l'alta del perfil:
  - Informar-li que ha de donar-se d'alta del perfil presencialment a un Punt o un Quiosc, i de la documentació a aportar, o en auto gestió, a través del seu espai personal.
- Si està donat d'alta com a client i té l'alta del perfil:
  - Accedir al TPW Agent i fer la cerca del client.
  - Obrir el detall de client i seleccionar la pestanya de "Suports" per obrir el detall del suport que volem instanciar.

- A la pestanya "Sol·licitar vinculació perfil", seleccionar el perfil disponible i confirmar. En el cas que aparegui més d'un perfil disponibles preguntar al client quin o quins vol instanciar.
- Informar al client que aquesta operació no és immediata i que en uns minuts o posteriorment ha d'apropar el suport a: una DA, una validadora o a la TMB App per finalitzar l'operació.

## Migració "automàtica"

Per aquells que ja tenen el perfil FM/FN a la nostra base de dades de JoTMBé:

- Se'ls enviaria un correu convidant-los a fer-se de T-mobilitat i migrar els perfils bonificats que tenen. Per fer-ho han de clicar a l'enllaç del correu sota login de JoTMBé. Aquest enllaç serveix per tramitar l'alta/vinculació a T-mobilitat (en cas de necessitat) i demanar l'autorització per migrar els perfils bonificats.
- L'agent d'atenció enviarà al client [l'enllaç](#) per tramitar automàticament la migració del perfil bonificat.

## Tràmit Web/ App

**Com pot fer, l'usuari, aquest tràmit a través del seu espai personal?**

1. L'usuari, donat d'alta a T-mobilitat i vinculat a JoTMBé, ha d'accedir al seu espai personal a través de:
2. Web de TMB: Iniciar sessió > Àrea personal > Compte T-mobilitat > Compte T-mobilitat > Perfils T-mobilitat > Afegir perfil.
3. TMB App: Iniciar sessió > T-mobilitat > Targeta > Sol·licitar > Iniciar sessió > Àrea personal > Compte T-mobilitat > Perfils T-mobilitat > Afegir perfil.
4. El client ha de seleccionar el tipus de perfil que li correspon: "general" o "especial".
5. Ha d'escollir si autoritza l'ús de PICA (alta immediata del perfil) o prefereix continuar amb verificació manual (no és immediat, perquè ha de ser revisada per un agent).
6. Independentment de si el client autoritza PICA o no, en tots dos casos ha de seleccionar el tipus de document (família nombrosa o monoparental) i introduir el número del llibre o carnet bonificat (sense barres separadores ni espais).
7. Un cop introduïdes aquestes dades, si el client no autoritza PICA, haurà d'adjuntar el document que ho acrediti. En aquest cas, l'alta haurà de ser verificada per un agent d'atenció amb accés a TPW Agent.
8. En tots dos casos, un cop es verifiqui l'alta, es gravarà automàticament la vigència del perfil.
9. Darrerament, el client haurà de vincular el perfil al suport personalitzat. L'usuari ha de tornar a la pantalla inicial del seu espai personal. A l'apartat Suports T-mobilitat > Veure detall de suport, sota dels títols, trobarà el botó "Afegir perfil bonificat" per vincular-lo al seu suport PVC. Passats uns 60 minuts, l'usuari ha de fer interactuar el seu suport amb un CCTIU (lector de les validadores o màquines d'autovenda, o fer doble lectura amb el seu dispositiu, si és Android amb NFC).

## Casuístiques del procés segons l'estat dels usuaris:

- **Usuaris donats d'alta a T-mobilitat i amb vinculació a l'usuari JoTMBé.** -> En el flux se'ls demanarà acceptar la migració del perfil bonificat a T-mobilitat. Si ja tenien els perfils a T-mobilitat, no es farà res. Si accepten, se'ls migrarà el perfil.

- **Usuaris JoTMBé que no tenen vinculació amb T-mobilitat.** Aquest flux, tindrà 2 subvariants:

- **Usuaris donats d'alta a T-mobilitat.** Se'ls demanarà validar la vinculació entre comptes JoTMBé i T-mobilitat i també acceptar la migració del perfil bonificat a T-mobilitat. Si ja tenien els perfils a T-mobilitat, no se li migraran. Si accepten, se'ls migrarà el perfil.

- **Usuaris que no estan donats d'alta a T-mobilitat.** Se'ls demanarà que "validin" la seva data de naixement, que acceptin les condicions de T-mobilitat, que acceptin la migració dels perfils JoTMBé a T-mobilitat. Si accepten, se'ls crearà un usuari T-mobilitat (sense necessitat que ho validi un agent), i a posteriori se'ls migrarà el perfil. Nota: com els demanem que "validin", esperem que els usuaris introdueixin la data de naixement correcta. El procés comprovarà que sigui la d'un adult, si no, no es deixarà continuar amb el flux.

- **Usuaris amb carnet FM/FN sense data fi de vigència, per circumstàncies personals especials.** Revisada la documentació per part de l'agent d'atenció, aquest donarà una vigència provisional al perfil del client (la mateixa vàlida que el títol adquirit). L'agent d'atenció ho comunicarà a Backoffice ([suportoe@tmb.cat](mailto:suportoe@tmb.cat)), qui derivarà el cas a ATM per realitzar les comprovacions oportunes. Amb la resolució d'ATM, es podrà actualitzar el perfil FM/FN del client (i vincular-lo a la targeta), quan aquest hagi finalitzat el títol que té vigent. Prèviament, el client haurà d'haver avisat quan se li esgoti el títol.

## 1.5 T-mobilitat: desvinculació de menors

### Què és?

És la funcionalitat que permet a un client vinculat desvincular-se del client gestor quan arriba als 18 anys.

### Per quins canal es pot fer aquest tràmit?

Canals					
Presencial*	Digital	Telefònic	Web	App	DA
Sí	Sí	Sí	Si	No	No

### Com té lloc la desvinculació del client menor d'edat?

Quan el client vinculat compleix els 18 anys, s'habilita la funcionalitat de "desvincular", que permet que un client gestionat es desvinculi del seu client gestor, conservant tota la informació (dades personals, perfils, suport i títols).

Aquesta funcionalitat es troba disponible a TPW Agent, i al compte JoTMBé del client gestor.

A TPW Agent, aquest botó està disponible en dos espais:

- Quan s'accedeix al llistat de clients vinculats de la fitxa del client gestor (apareix a l'esquerra del botó "Veure fitxa complerta").
- Quan s'accedeix a la fitxa del client gestionat (des de la fitxa del client gestor), secció Dades personals, apareix el botó d'alt a la dreta (a la dreta del botó "donar de baixa" i a l'esquerra de "Restablir contrasenya").

A l'espai personal del client, només està disponible si el client accedeix al seu compte JoTMBé, a través del web de TMB.

**El client pot realitzar aquesta gestió?**

Sí. El client gestor ha d'accedir, a través del web de TMB, al seu espai personal > Compte T-mobilitat > Persones a Càrrec > Detall de client vinculat > Desvincular.

**Què és obligatori per desvincular un client vinculat?**

- Tenir 18 anys.
- Si es fa en presencial, portar el document d'identitat (DNI/ NIE/ Document identitat europeu/ Passaport), original i vigent.

**Es requereix l'autorització del client gestor per fer aquest tràmit?**

Si el client ens contacta per algun canal de comunicació, no cal l'autorització ni l'assistència del client gestor. Com el client ha complert 18 anys, ja és major d'edat.

Si el client ho vol fer a través del seu espai personal, sí requereix l'autorització del client gestor, ja que ha de ser ell el que faci la desvinculació, ja que ha d'accedir al seu espai personal de JoTMBé.

**Quina informació es migrarà al compte del client, un cop es desvincula?**

Quan un client es desvincula, mitjançant aquesta funcionalitat, la informació que migrarà serà la mateixa que en aquell moment hagi registrada al seu compte com a client vinculat: targeta i títols, perfils bonificats, i informació de les dades personals (ciutat, correu electrònic, correu electrònic i telèfon de contacte...). No es produeix cap modificació.

**Un cop el client s'ha desvinculat, es poden modificar les dades personals?**

Sí. Les pot realitzar tant l'Agent d'Atenció com el client en autogestió.

- L'Agent d'Atenció pot modificar les dades personals accedint a la fitxa del client que s'ha desvinculat, a través de TPW Agent.
- El client pot modificar les dades personals en autogestió, tot i que prèviament ha de vincular T-mobilitat amb JoTMBé.

**Com es pot vincular a JoTMBé un usuari desvinculat del client gestor?**

Com els usuaris vinculats són clients gestionats per un gestor, és el gestor el que està vinculat a JoTMBé. Quan un client es desvincula, ha d'iniciar el procés per vincular-se amb JoTMBé:

- Ha de crear-se un compte JoTMBé, accedir-hi, i omplir el formulari d'alta o registre per vincular-se a T-mobilitat.
- Com aquest usuari JoTMBé vol vincular-se amb un compte T-mobilitat, quan el sistema detecta que a T-mobilitat hi ha un usuari amb les seves dades, s'envia un correu electrònic per confirmar la vinculació al mail que hi ha registrat al compte T-mobilitat del client.
- Si un cop desvinculat del gestor, no s'ha modificat el correu electrònic, el mail de confirmació arribarà al que hi hagués prèviament a la seva desvinculació, el del gestor. Serà el gestor qui, des del seu correu, haurà de pulsar a l'enllaç que apareix al seu correu electrònic.
- Un cop vinculat, aquest usuari haurà d'accedir a la seva àrea personal de JoTMBé, "Compte T-mobilitat", "Dades personals", i modificar el correu electrònic que figura a la secció "Dades addicionals". Amb aquest canvi, el correu electrònic per rebre notificacions serà el que ell ha modificat.

Si en el moment en què l'Agent d'Atenció el desvincula del seu gestor li modifica el correu electrònic, quan el client vulgui vincular T-mobilitat i JoTMBé, el mail de confirmació de la vinculació el rebrà al que ell ha informat.

### **Quina diferència hi ha en el tràmit de desvinculació entre el presencial i la resta de canals?**

L'única diferència és en la verificació i comprovació de la identitat del client desvinculat.

Al canal presencial, l'Agent d'Atenció ha de verificar la identitat del client comprovant el document d'identitat original i vigent del client.

La resta de canals han de fer les comprovacions demanant informació addicional al client: tipus i número del document d'identitat, nom i cognoms, data de naixement i correu electrònic.

Si l'Agent d'Atenció dels canals no-presencials verifiquen l'autenticitat del client, també poden realitzar el tràmit que descriu aquest document.

## **1.6 T-Mobilitat: Adquisició suport cartró**

### **Què és?**

L'adquisició de suport cartró TSC consisteix en la compra de la targeta (sempre amb títol) a través dels canals habilitats.

### **Quins són aquests canals habilitats?**

Les màquines d'auto venda de les estacions de Metro i, excepcionalment, els Punts TMB.

### **Quin cost té el suport cartró?**

El suport cartró, o targeta anònima, té un cost de, 0'50 €.

### **Com es pot fer el pagament?**

El pagament a les màquines d'auto venda es pot fer amb monedes, bitllets, i targetes bancàries (però no amb sistema contactless).

El pagament a Punts TMB es pot realitzar amb monedes i bitllets, i amb targetes bancàries (també en tots els formats de pagament amb contactless).

### **Quants títols es pot tenir al suport?**

El suport cartró només pot tenir un únic tipus de títol, amb els seus dos contenidors de recàrrega.

### **Per quins canals es pot adquirir un suport cartró?**

Canals				
Presencial	Digital	Telefònic	Web	App
Sí	No	No	No	No

### **Quantes targetes de cartró se'n poden tenir?**

Com el suport cartró no es pot registrar al compte d'un client a T-mobilitat, no hi ha limitació. Els usuaris poden comprar tants com considerin o requereixin.

### **Per a quins títols és obligatori comprar un suport cartró?**



A partir del 28 novembre 2023, es deixarà de vendre el magnètic per la T-usual, T-casual, T-familiar o T -grup. Per tant, serà obligatori per aquells usuaris que no siguin clients de T-mobilitat i vulguin fer ús del transport públic, o que tot i ser clients de T-mobilitat (i tenir targeta personalitzada o suport virtual), volen adquirir un altre d'aquests títols.

### **Es pot retornar un suport cartró?**

No, el cost del suport cartró no es pot retornar.

### **Pot un client comprar un suport a un tercer?**

Sí, perquè el suport cartró és anònim i no es pot registrar-vincular al compte de cap client.

En el cas que l'usuari compri una T-usual, sí que farà falta que el comprador registri el document d'identitat de l'usuari que en farà ús.

- Si la compra és a DA, és indispensable que l'usuari registri el número del document d'identitat (sense lletres) per concloure el procés de compra.

- Si la compra és a Punts, no és necessari registrar el número del document d'identitat. Punts no tenen impressora de suports cartró, per tant, s'haurà d'escriure a mà.

### **Pot un client menor d'edat adquirir un suport cartró?**

Sí, per què és indiferent si és o no client de T-mobilitat. Només es requereix fer l'abonament a les màquines d'autovenda.

## **Tràmit a les estacions**

### **On es pot comprar un suport cartró a les estacions?**

A les màquines d'auto venda de les estacions.

### **Què és obligatori pel client per comprar el suport cartró?**

Si el títol és T-usual:

- Aportar el número del document d'identitat (sense lletres).
- Fer el pagament.

Si el títol és T-casual, T-familiar o T-grup, només cal fer el pagament.

### **Què ha de fer un usuari per adquirir un suport cartró?**

1. A la DA, seleccionar el títol que desitja. Pot fer-ho de dos maneres:

- Opció 1: selecció del títol a la pantalla inicial.
- Opció 2: pulsar la icona "Compra Targeta T-mobilitat" i selecciona el títol en aquesta pantalla.

2. A l'usuari se li descriu la diferència entre el suport cartró i la targeta personalitzada.

3. Seleccionar número de zones del títol escollit.

4. Si el títol és una T-usual, ha d'introduir el número del seu document d'identitat, sense lletres.

5. Seleccionar quantitat de suports.

- Cartró anònim (T-casual, T-familiar, T-grup): està permès adquirir-ne fins un màxim de 5 unitats en una mateixa compra (5 suports amb un títol carregat cadascun). S'haurà de pagar cada suport i aquests seran rèpliques els uns dels altres (en una compra múltiple no es pot escollir títols o zonificacions diferents). Cadascun dels suports són recarregables.

- Cartró T-usual: no està permès comprar més d'un suport alhora durant el mateix procés de venda. A la pantalla apareix la possibilitat d'escollir la quantitat, però no es pot seleccionar més d'un.

6. Completat el pagament (amb efectiu o targeta bancària), s'emet el suport cartró amb la càrrega ja instanciada.

### **Com apareix el document d'identitat en els cartrons T-usual?**

El número del document apareix imprès. La DA disposa d'una impremta que imprimeix el número en el suport. No obstant, aquest número no es registra a cap lloc. És només una dada personal xerografiada per identificar a l'usuari del suport.

## Tràmit a Punts

### És pot comprar un cartró a un Punt TMB?

Sempre que un usuari pugui adquirir el suport a una DA, l'agent l'haurà de derivar a una estació.

Excepcionalment, els Punts TMB podran adquirir-los a un Punt; per exemple, quan el client només pugui fer el pagament amb targeta contactless o amb suport mòbil (les DA no accepten aquest tipus de pagament).

### Què és obligatori pel client per comprar el suport cartró?

Si el títol és T-usual:

- Aportar el número del document d'identitat (sense lletres).
- Fer el pagament.

Si el títol és T-casual, T-familiar o T-grup, només cal fer el pagament.

### Quines eines han d'utilitzar els agents per vendre un suport cartró?

PAC T-mobilitat.

### Què ha de fer l'agent per vendre un suport PVC al client?

1. L'agent d'atenció a d'iniciar la seva sessió al programa PAC, i seleccionar la opció "Emissió".
2. Un cop escollit el títol, si aquest està disponible en format cartró, a l'agent li apareixerà una finestra on haurà d'escollir el tipus de suport: "Preta" o Targeta T-mobilitat". "Preta" és el nom que rep el suport cartró al PAC (el nom es deriva de suport cartró pretallat).
3. Independentment del títol seleccionat (T-usual, T-casual, T-familiar o T-grup), al PAC no cal introduir cap informació personal per l'emissió del suport.
4. Quan es clica sobre el botó "Continuar", apareix el quadre "Motiu d'emissió" per escollir el tipus d'emissió:
  1. "Emissió per primera sol·licitud". L'emissió s'ha de pagar passant primer pel carretó.
  2. "Emissió per incidència". L'emissió del suport no passa el carretó.
5. En prémer el botó "Acceptar", apareix la finestra "Resum emissió". En cas d'emissió per incidència, el preu total del títol i el suport serà 0 €.
6. A la finestra "Resum emissió", ha de clicar "Acceptar":
  1. En cas d'emissió per primera sol·licitud, apareix una finestra emergent informant que s'ha de fer clic al carretó per a procedir al pagament.
  2. En cas d'emissió per incidència, s'emet directament el suport i continua el procediment.
7. Si se selecciona l'opció de fer el pagament amb targeta, es cobrarà amb el datàfon de T-mobilitat de Punts. En el cas de fer l'ingrés en efectiu, l'import es cobrarà en mà i s'obrirà una pantalla on s'introdueix l'entrega i mostra el canvi.
8. Després de fer el pagament, sigui en metàl·lic o amb targeta, apareix un missatge informant que el suport que s'emetrà és targeta cartró. L'agent ha d'agafar una targeta de cartró buida i desar-la sobre el lector de suports del PAC. Aquest procés només requereix una única lectura al lector de suports.
9. En el cas que el cartró sigui una T-usual, l'agent o usuari haurà d'escriure a mà el número del document d'identitat.
10. Abans de fer entrega de la targeta al client, ha de comprovar que la targeta s'ha emès correctament. A la pantalla inicial del PAC, haurà d'accedir a la finestra

"Iniciar lectura" per comprovar que la informació que conté el suport és la que correspon.

11. Un cop lliurada la targeta, l'agent ha d'explicar com es poden comprar títols, així com els beneficis de l'autogestió.

## Consulta digital o telefònica

### Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?

A més de resoldre les possibles consultes relacionades, donarà informació sobre com realitzar el tràmit, i de les diferències que hi ha entre els suports personalitzats (PVC i virtual) i cartró.

## 1.7 T-mobilitat: Adquisició suport mòbil

### Què és?

L'adquisició de suport mòbil consisteix en el pagament únic de la subscripció per tenir dret a fer servir el mòbil com a suport de T-mobilitat.

### Quin és el preu del suport mòbil?

Aquest pagament únic té un cost únic d'1€.

### Què es necessita per poder tenir el suport mòbil?

- Disposar d'un dispositiu mòbil amb sistema operatiu Android, versió 6 o superior, amb NFC.
- TMB App.
- App Cartera electrònica.

### Per quins canal es pot adquirir un suport mòbil?

Canals				
Presencial*	Digital*	Telefònic*	Web	App
No	No	No	No	Sí

\*Si un usuari fa una consulta des del canal digital, telefònic i presencial s'informarà del tràmit i s'acompanyarà al client en l'adquisició a través de l'App.

### Per a què serveixen aquestes dues Apps?

A través de la TMB App el client podrà accedir a:

- Totes les funcionalitats que ja ofereix en l'actualitat (informació de serveis, subscripció a alteracions, etc.)
- Càrrega de títols, recàrrega de títols i modificació de la configuració del títol o del suport PVC en diferit (funcionament homòleg al de la web)
- Suport mòbil: càrrega, gestió de títols, gestió de suports i validació amb el mòbil via NFC.

L'App Cartera electrònica és una aplicació purament tècnica que no disposa de cap tipus d'interfície d'usuari. Per tant, el client no ha d'interactuar amb ella. Tanmateix, sí que és imprescindible tenir-la instal·lada si el client desitja utilitzar el seu mòbil com a suport. Aquesta aplicació és única en tot el sistema i necessària per a tots els operadors que poden gestionar el suport mòbil (ATM, FGC i TMB).

### Què s'ha de fer per obtenir el suport mòbil?

1. Descarregar TMB App.
2. Estar registrat a JoTMBé, i tenir vinculades T-mobilitat i JoTMBé.
3. Accedir a TMB App/ T-mobilitat/ "Mòbil".
4. Pulsar sobre "Activa el teu suport mòbil". En aquest procés, es descarregarà la cartera electrònica, i l'usuari haurà de fer el pagament d'1 euro abans de carregar un títol de viatge.
5. Carregar el títol de viatge que l'usuari desitgi fer servir.

### Quants títols pot contenir?

En l'actualitat, el suport mòbil només pot contenir un tipus de títol, amb els seus dos contenidors de recàrrega.

### Un usuari ha de pagar la subscripció si desinstal·la i instal·la la Cartera electrònica, en el mateix o un altre dispositiu?

No. El pagament de l'1€ es realitza només un cop, i està associat a l'alta de client T-mobilitat. Si l'usuari desinstal·la i instal·la l'App Cartera electrònica, bé al mateix dispositiu, bé en un altre, no ha de tornar a pagar. Només ha de tornar a pagar si dona de baixa el seu compte de client T-mobilitat, es dona novament d'alta i vol fer servir (de nou) el suport virtual.

## Consulta digital o telefònica

### Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?

A més de resoldre les possibles consultes relacionades, donarà informació sobre el tràmit:

- Informar que ha de tenir descarregades la TMB App i l'app Cartera electrònica.
- Informar que ha d'estar registrat al JoTMBé i donat d'[alta com a client](#).
- Informar de les passes a seguir per fer la compra (a dalt).

## 1.8 T-mobilitat: consulta de l'estat de sol·licitud del suport

### Què és?

Aquest servei consisteix en garantir a l'usuari la possibilitat de conèixer en tot moment l'estat de la seva sol·licitud de suport (targeta personalitzada), de manera que pugui controlar quan podrà disposar d'ell.

### A quins suports aplica?

Únicament a suport PVC o targeta personalitzada. No aplica ni a suport virtual ni a suport cartró.

### Per quins canals es pot consultar l'estat de la sol·licitud d'un suport?

Canals				
Presencial	Digital*	Telefònic	Web	App
Si	Si	Si	Si	Si

### En quins estats pot estar el suport?

Els possibles estats de la sol·licitud de suport o del tràmit (tant per l'agent com pel client) seran:

- Pendent: La Sol·licitud encara no s'ha començat a processar.
- Executant: La sol·licitud està sent processada pel fabricant (personalitzador de suports).
- Verificat: La sol·licitud s'ha completat satisfactòriament. El fabricant ha fet entrega del suport a Correos.

Adicionalment, també es podrà consultar l'estat de fabricació:

- Nova comanda. Comanda realitzada, encara no gestionada.

- Comanda rebuda. Comanda rebuda pel fabricant.
- Comanda en tràmit. El fabricant està personalitzant el suport (perfils i títol).
- Targeta fabricada. El fabricant ha registrat el suport en el sistema i en el compte del client.
- Entrega a distribuïdor. Comanda enviada a i rebuda per Correos.
- Error en la fabricació. Sol·licitud de suport refusada pel sistema degut a problemes tècnics.

Correus fa l'enviament a través de correu ordinari, per tant ja no es pot veure on es troba [T-mobilitat: incidència en la recepció del suport](#)

#### **Com s'envia el suport al domicili?**

L'enviament es fa per correu ordinari.

#### **Què passa si l'usuari no es troba a casa en l'intent d'entrega del correu ordinari?**

Aquest tipus d'enviament no requereix de la presència del client al domicili. Correos desa el sobre amb la targeta a la bústia que el client ha comunicat en la sol·licitud de targeta.

#### **Es retornen els diners si el client no el recull?**

No, un cop feta la sol·licitud no es retornen els diners encara que no el reculli.

#### **Quan triga en arribar el suport?**

El temps establert perquè arribi el suport és de 5 a 10 dies hàbils.

#### **Pot l'usuari fer el seguiment de l'enviament?**

Com l'enviament es realitza per correu ordinari, no es pot fer seguiment de l'estat de l'enviament.

#### **Què passa si no arriba el suport en el temps establert?**

En el cas que el suport no arribi, veure l'article "[T-Mobilitat incidència en la recepció del suport PVC](#)".

#### **Què passa si l'usuari ha registrat una adreça errònia?**

Com ha estat responsabilitat del client, el client ha de tornar a pagar el cost del suport. Haurà de dirigir-se a un Punt TMB per obtenir un duplicat de la seva targeta T-mobilitat. Aquesta acció implica el pagament, només, del cost de la targeta personalitzada (4,50 €).

Si ho fa en autogestió, haurà de donar de baixa el suport a la seva àrea personal de JoTMBé, i tornar a iniciar el procés. Aquesta acció implica tornar a pagar el títol, en el cas que n'hagués comprat un.

Veure l'article "[T-mobilitat: Incidència en la recepció del suport](#)".

#### **Què passa si el suport no arriba en el temps establert i el client compra un suport en un altre operador?**

Si un client compra un nou suport en un altre operador, li retornarem els diners del primer suport en el cas que no li hagi arribat en el temps establert (més de 10 dies hàbils).

#### **Què ha de fer el client per demanar la devolució de l'import?**

El client haurà de presentar una QRS per sol·licitar la devolució de l'import.

## **Tràmit a Punts**

#### **On es pot consultar l'estat de sol·licitud d'un suport presencialment?**

[Punts TMB](#)

#### **Què és obligatori per al client per consultar l'estat de la sol·licitud?**

Aportar el DNI, NIE, document d'identitat europeu, o passaport original. El document sempre ha de ser original i vigent.

**Quines eines han d'utilitzar els agents per consultar l'estat?**

Eines				
TPW Agent	ECR	PAC	App pròpia	Siebel
Si	Si	No	No	No

**Què ha de fer l'agent per consultar l'estat d'un suport?**

1. L'agent d'atenció demana el document identificador (DNI/NIE/ Document identitat europeu/ o Passaport) a l'usuari. Ha de ser original i vigent.
2. Mitjançant el TPW-Agent, l'agent d'atenció selecciona l'opció 'Gestió de clients' i introdueix les dades del client (caldrà que aquest estigui donat d'alta, si no el procés finalitza en aquest punt).
3. L'agent accedirà a la secció de 'Sol·licituds', després seleccionarà l'opció 'de suports', i estableix un filtre temporal (es poden fer cerques màximes de dos mesos) i el sistema mostrarà la informació de l'estat de les sol·licituds de suport per aquell client. S'informarà el client de l'estat i es retornarà el document identificador al client.
4. En cas de saber que el suport ja està en mans de Correos, l'agent d'atenció indica a l'usuari que ha d'esperar que Correos faci l'entrega a la bústia del client.
5. Informar el client com es pot fer el tràmit des de l'app o web.

**Tràmit telefònic i digital****Quines eines han d'utilitzar els agents per consultar l'estat?**

Eines				
TPW Agent	ECR	PAC	App pròpia	Siebel
Si	Si	No	No	No

**Quines dades ha d'aportar el client?**

- Nom i cognom del client.
- Número de document d'identitat (DNI/NIE, Document d'identitat europeu/ o Passaport).
- Data de naixement.
- Correu electrònic.
- Dia i hora de la compra.

**Què ha de fer l'agent per consultar l'estat d'un suport?**

1. Un cop identificat el client, l'agent haurà de fer el mateix procediment que en el canal presencial: accedir a la fitxa de client a través de TPW, a la secció de sol·licituds i filtrar per la data de compra. Allà obtindrà les sol·licituds que té el client i podrà accedir al seu detall i veure quin és l'estat.
2. En cas de saber que el suport ja està en mans de Correos, l'agent d'atenció indica a l'usuari que ha d'esperar a què Correos faci l'entrega a la bústia del client
3. Informar al client com es pot fer el tràmit des de l'app o web.

**Tràmit web o App****Què ha de fer el client per veure l'estat de la seva sol·licitud?**

Si ho fa a través de la web de TMB:

1. El client accedeix al tmb.cat i es logueja al seu compte JoTMBé.

2. L'usuari accedeix a la secció Compte T-mobilitat > Les meves sol·licituds, i selecciona l'opció 'de suport'.

3. El sistema mostra per pantalla la informació referent a les sol·licituds de suport associades a la fitxa del client en qüestió.

Si ho fa a través de TMB App:

1. El client inicia la sessió de JoTMBé a TMB App.

2. A l'apartat T-mobilitat > Targetes, ha de clicar sobre "Sol·licitar-la".

3. A la pàgina web que s'obrirà dins TMB App, haurà d'iniciar novament la seva sessió de JoTMBé.

4. A la secció Compte T-mobilitat > Les meves sol·licituds, i selecciona l'opció "de suports".

## 1.9 T-mobilitat: T-16

### Què és?

Títol personalitzat en format T-mobilitat per a nens/es des dels 4 anys i fins al 31 de desembre de l'any en què compleixen 16 anys. Permet fer un nombre il·limitat de viatges en tots els modes de transport dins de la zona tarifària on resideix el menor.

### Quines característiques té?

La nova targeta és molt més duradora i té prestacions tecnològiques més avançades que l'antic format magnètic. Si la targeta no es perd ni experimenta cap problema de funcionament, serà un únic pagament per sempre. En canvi, en el cas de pèrdua o robatori, per demanar un duplicat s'han de tornar a abonar el cost. Aquest suport té una garantia de 3 anys, durant els quals l'usuari pot demanar un bescanvi de suport en el cas que aquest estigui defectuós (l'usuari no és responsable de que deixi de funcionar).

### Quins avantatges té el nou format?

- És una targeta de PVC molt més duradora que l'antic format magnètic.
- En el cas de perdre-la, el client gestor (pare/ mare/ tutor) pot bloquejar-la perquè ningú més la utilitzi, i demanar un duplicat. En aquest cas, el duplicat de la targeta té un cost de 4,5€.

### Es pot adquirir en format cartró?

No. La T-16 TSC només es pot adquirir en format PVC.

Únicament es podrà tenir en cartró quan el PVC estigui defectuós i un agent d'estació li faci un bescanvi provisional en format cartró, fins obtenir el duplicat definitiu de la targeta. Aquest cartró provisional deixarà de funcionar 30 dies després de la seva emissió.

### Té algun tipus de cost?

Té un cost de **4,5€**.

### Quina documentació cal presentar per adquirir la T-16?

Per demanar la T-16 és necessari que la persona responsable que la sol·liciti presenti:

- el document d'identitat original i vigent del gestor.
- el document d'identitat original i vigent del o la menor.
- llibre de família, document de tutela o qualsevol document legal i original que certifiqui la vinculació o el tutelatge del menor.

- el certificat d'empadronament emès per l'Ajuntament on resideix.
- la sol·licitud d'alta (es firma en fer-se l'alta).

En el cas de la sol·licitud telemàtica, els arxius han de ser imatges o còpies dels originals.

### **Com es demana la T-16 ?**

La poden demanar els clients gestors al que estan vinculats els usuaris menors d'edat (pare, mare o tutor legal):

- Per Internet: al web [T-16.cat](http://T-16.cat), [web de FGC](http://web.de.FGC) i al [web de TMB](http://web.de.TMB). La compra genera una sol·licitud de targeta que el client rep al domicili indicat en uns 5-10 dies hàbils.
- Presencialment: al [Centre d'atenció i informació T-mobilitat \(CAI\)](http://Centre.d'atencio.i.informacio.T-mobilitat.CAI). El client gestor ha de portar la documentació requerida i els agents d'atenció li fan entrega de la targeta, previ pagament del seu cost. Cal demanar cita prèvia. TMB no gestiona suports T-16 a Punts i Quioscs.

### **Com es pot fer la comanda d'una targeta T-16 des del web de TMB?**

El client gestor ha d'accedir al seu espai personal de JoTMBé a través del web de TMB. A l'apartat "Compte T-mobilitat", secció "Suports T-mobilitat", ha de pulsar "Sol·licita suport T-mobilitat". L'usuari ha de seleccionar el client gestionat, y seleccionar el títol T-16, i les zones de validació (només zona 1). A continuació, ha d'especificar la direcció d'enviament i fer el pagament.

### **Com es fa l'enviament?**

Les T-16 s'envien mitjançant correu ordinari, amb el suport desactivat. S'ha d'activar amb el PIN d'activació.

### **Quant trigarà a arribar la targeta amb la T-16 un cop feta la sol·licitud?**

Entre 5 i 10 dies hàbils.

### **Què faig si no l'he rebut en el termini establert?**

Si hi ha algun problema i la targeta no arriba en 10 dies hàbils, s'ha de contactar amb el CAI a través dels [seus canals d'atenció](#).

Si el client ha fet la comanda del suport al través de TMB i ens contacta, l'agent d'atenció pot fer un enviament addicional (emissió per incidència) a través de TPW. En el cas que no hagi rebut en el temps indicat aquest segon enviament, o prefereixi obtenir-la en el moment, haurà d'anar a les oficines del CAI. Els agents d'atenció informaran al Coordinador/a de T-mobilitat per a que informin al CAI que els derivarem un client.

### **On es pot fer servir?**

La targeta T-16 només és vàlida per la zona de validació on resideix l'usuari.

### **Quina documentació cal portar a sobre quan es viatja amb la T-16?**

La T-16 ha d'anar sempre acompanyada d'un document acreditatiu de la identitat del nen/a.

Aquest document pot ser: original o fotocòpia del DNI, NIE, document d'identitat europeu o passaport. En situacions en què al títol hi hagi referenciat el llibre de família, la targeta T-16 ha d'anar acompanyada del llibre de família o fotocòpia i del DNI/NIE o passaport (o fotocòpia) d'un dels titulars del llibre de família (pare/mare o tutor/a legal).

### **Què s'ha de fer si no funciona la T-16?**



En el cas que el suport deixi de funcionar per causes alienes a l'usuari (no ha fet un mal ús del suport), un agent d'atenció facilitarà un bescanvi en format TSC cartró de 30 dies. L'agent ha d'accedir al menú intern de la màquina d'auto venda, apartat "Bescanvis T-mobilitat", i introduir el número de la targeta T-mobilitat defectuosa. S'emetrà una targeta en format cartró TSC, que deixarà de funcionar al cap de 30 dies, i donarà de baixa el suport original.

Els agents d'atenció han de retirar el suport defectuós al client i enviar-lo per valisa interna, a l'oficina administrativa del CCM, en un sobre taronja indicant T-16, Oficina bescanvis/ La Sagrera (C/Josep Estivill, 47), que els farà arribar al CAI, indicant el motiu. Des del CAI es gestionarà l'enviament d'un nou suport a l'usuari. Aquesta operativa només aplica a targetes T-16 de zona 1.

Al bus, el conductor facilitarà un viatge gratuït per a després l'usuari anar a una estació de metro perquè li facin el bescanvi provisional de 30 dies.

El bescanvi que s'envia al domicili serà gratuït, a condició que el CAI comprovi que, efectivament, la targeta ha deixat de funcionar per causes alienes a l'usuari i el suport estigui en garantia.

En cas que el suport no es trobi en garantia o l'hagi malmès l'usuari, caldrà pagar els 4,5 euros del suport. En aquest cas, els usuaris no tenen dret a cap bescanvi provisional, i els agents d'atenció no retiraran el suport. Hauran d'informar que han de posar-se en contacte amb CAI-ATM per adquirir un altre suport.

**Què he de fer si perdo o em roben la targeta T-mobilitat amb la T-16? Demanar un duplicat tindrà un cost? I en cas de robatori?**

Si es perd o roben la targeta T-mobilitat amb la T-16, la persona adulta a càrrec haurà de donar-la de baixa i demanar un nou suport a través del web de TMB. S'haurà de pagar el preu del nou suport (4,5€).

També pot fer aquestes gestions a través dels canals de comunicació del CAI-ATM.

**El o la menor pot realitzar gestions sobre el títol T-16?**

La majoria de gestions sempre les haurà de fer la persona adulta a qui estigui vinculat/da, o una tercera persona autoritzada per fer-ho. Però l'infant sí que podrà fer consultes bàsiques del títol i el suport a les màquines de consulta de la xarxa.

Els usuaris menors poden demanar un bescanvi provisional als agents d'atenció, en el cas que el suport original estigui defectuós, o anar a les oficines del CAI per obtenir un duplicat (no cal la presència del gestor).

**El menor pot tenir la T-16 en diferents suports?**

No, el o la menor només pot tenir un títol T-16 en una sola targeta.

**La T-16 es pot carregar només en la Targeta T-mobilitat? No es pot utilitzar en el mòbil, com altres títols de la T-mobilitat?**

La T-16 es pot fer servir únicament i exclusiva amb la targeta personalitzada.

**Pot haver-hi més d'un títol en el suport de la T-16?**

No. Al suport destinat a la T-16 no s'hi podrà carregar cap títol més i anirà identificat amb el nom del o la menor i el terme "T-16".

**Es pot tenir la T-16 del menor en un suport del tutor/a?**

No, el títol T-16 només pot carregar-se en el suport T-16 del o la menor.

**Què s'ha de fer quan el/la menor ja no tingui dret a la T-16 per edat?**

El títol T-16 caducarà automàticament i el suport es desactivarà el 31 de desembre de l'any en què la persona faci 16 anys. Després, caldrà que sol·liciti un suport T-mobilitat genèric, si no en té, i hi carregui un altre títol que li convingui (T-jove, T-casual...). .

### **Pot un o una menor tenir un suport T-mobilitat T-16 i un suport T-mobilitat general?**

Sí, pot tenir dos suports PVC.

- El suport de la T-16 (que només pot contenir el títol T-16), per viatjar per la seva zona de validació.
- Un segon suport PVC, on podrà carregar la resta de títols, per viatjar per la resta de zones de validació.

### **Amb la T-mobilitat, la T-16 es continuarà renovant cada 2 o 3 anys de forma automàtica i gratuïta? Tindrà data de caducitat?**

Amb la T-mobilitat no caldrà dur a terme renovacions periòdiques i la mateixa targeta servirà, si no es perd o s'espatlla, fins al 31 de desembre de l'any en què la persona faci 16 anys. La nova targeta té una garantia de 3 anys. Si patís algun problema fora de la data de garantia, caldrà tornar a pagar els 4,5 euros que costa.

### **Quins son els canals d'atenció de la T-16 en format T-mobilitat?**

- Canals de TMB:
  - o Telèfon de TMB **900 701 149**: els 365 dies de l'any, de 08h a 21h.
  - o WhatsApp 607 684 087: dies laborables de 07 a 20h.
- Canals d'ATM-CAI
  - o Telèfon: **900 928 900**: els 365 dies de l'any, de 7 a 23 h.
  - o Twitter: **@T\_mobilitat**: de dilluns a dijous, de 8 a 17 h; divendres, de 8 a 15 h.
  - o Telegram: **T-mobilitat Atenció**: de dilluns a dijous, de 8 a 17 h; divendres, de 8 a 15 h.
  - o **www.T-mobilitat.cat/T-16**
  - o **Centre d'atenció i informació T-mobilitat**: avinguda de la Granvia, 16-20: de dilluns a divendres, de 8 a 20 h. Dissabtes, diumenges i festius, de 9 a 14 h.

## **1.10 T-mobilitat: Informació general suport PVC**

### **Què és?**

És una targeta personalitzada reutilitzable de material plàstic, amb un xip de seguretat, on es carreguen els títols de transport.

### **Com és?**

El suport té les dimensions d'una targeta de crèdit i conté un xip i una antena. Està fet de material plàstic, i està personalitzat a nom de l'usuari. Això significa que el suport porta imprès el nom i cognoms de l'usuari a la seva superfície i que aquest usuari és un client identificat als sistemes informàtics centrals de la T-Mobilitat.

### **Quin és el seu preu?**

Té un cost d'adquisició de 4,50 euros.

### **Quines dades porta impreses?**

A més del nom i cognoms de l'usuari, el suport porta impreses altres dades, com el número identificador del suport (que l'usuari necessitarà per fer gestions) i el número de telèfon d'atenció al client amb el que contactar. Aquest número de telèfon serà el del CAI gestionat per l'ATM i l'AMB en el cas dels suports integrats i el del call center de TMB en el cas dels títols propis de TMB.

### **Què passa si el client té un nom i cognoms massa llargs?**

Se li ofereix la impressió del suport amb el primer cognom i la inicial del segon cognom més un punt.

### **Per què no porta imprès el nom del títol?**

Els suports de PVC no duen imprès el nom del títol que contenen, ja que el títol carregat en el moment d'[adquisició del suport](#) en cap cas és limitant pel que fa als títols que el client podrà adquirir en el futur.

### **Quina caducitat té el suport?**

No té caducitat, es pot fer servir de manera indefinida.

### **Quin és el període de garantia?**

Segons l'article 16 de les Condicions d'utilització dels suports sense contacte de la T-mobilitat (Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, nº 9069, de 29 desembre 2023), la garantia d'una targeta personalitzada PVC és de 3 anys, a comptar des del moment de l'emissió.

### **Què aporta la garantia?**

Si a un usuari se li espatlla el suport durant aquest període, el sistema es compromet a restituir-li el suport (així com els títols que contingui) de manera gratuïta. En cas que l'incident es produeixi fora del període de garantia, l'usuari sempre conservaria els seus títols, però hauria de pagar pel nou suport. Així mateix, en cas que es determini que el suport no funciona degut a un mal ús per part de l'usuari (P.Ex: Una targeta trencada), independentment que el suport estigués o no en garantia, l'usuari sempre haurà de pagar el preu del suport per obtenir-ne la restitució.

### **Quants se'n poden tenir?**

Cada usuari pot tenir un únic suport de PVC integrat, amb l'excepció dels usuaris d'una T-empleat o una T-16 que podrien arribar a tenir-ne dos, el suport que conté la T-empleat o T-16 i un altre suport que hagi adquirit com qualsevol altre client.

### **Qui el pot comprar?**

Qualsevol persona pot comprar un suport de PVC sent indispensable, però, que es doni d'[alta com a client](#) del sistema de transport, cedint un conjunt tancat i complet de dades al sistema.

### **On es pot comprar?**

El suport PVC es pot comprar als Punt TMB o bé per la web de TMB.

### **Es pot retornar?**

En cap cas es podrà anul·lar la seva adquisició un cop el client ja ha emès l'ordre de compra.

### **Quins títols pot contenir?**

Als suports de PVC s'hi pot carregar qualsevol títol disponible per T-mobilitat. Els suports PVC, són l'únic tipus de suport on s'hi poden carregar els títols integrats personals i els bonificats.

### **Quants títols pot contenir?**

Els suports de PVC en fase 1 poden contenir 1 títol amb 2 recàrregues simultànies. A partir de fases posteriors, es podrà tenir fins a 2 títols diferents de manera simultània, cadascun d'ells amb la possibilitat de tenir fins a dues càrregues simultànies. Per exemple: un suport de PVC pot contenir simultàniament 2 T-usuals de 1 zona i 2 T-casuals de 2 zones. Addicionalment, els títols continguts dins del suport no tenen perquè ser sempre els mateixos, sinó que els usuaris poden carregar-ne de diferents segons les seves necessitats.

#### **Qui el pot fer servir?**

El que marca el seu ús són els títols que aquest contingui. Així, qualsevol pot fer servir un suport de PVC, però només el titular del suport pot fer-lo servir per validar amb un títol personal (per exemple amb una T-usual), mentre que pot deixar-lo a un tercer perquè validi amb un títol multipersonal o unipersonal (per exemple amb una T-casual).

#### **És retornable?**

No, com que el suport PVC porta impreses dades personals del client, un cop s'ha emès una ordre de compra d'un suport d'aquest tipus, el suport ja no es podrà retornar.

#### **On es pot [consultar el contingut del suport](#)?**

L'usuari ho pot consultar al web i a la TMB App, a qualsevol altre canal d'atenció i a les DA.

#### **Pot un tercer consultar la informació d'un suport o gestionar-ho?**

Un usuari pot gestionar un suport del qual sigui ell titular i per aquells que sigui gestor el qual s'encarrega – com el seu nom indica - de gestionar tots aquells suports i comptes d'usuaris que li han sigut vinculats. El client de gestió, el qual s'encarrega – com el seu nom indica - de gestionar tots aquells suports i comptes d'usuaris que li han sigut vinculats. Aquesta vinculació permetrà al client de gestió executar gestions (p.ex: Càrregues, recàrregues, factures, etc.) tant pels seus propis suports, com pels que li han sigut vinculats.

#### **Quina informació es mostra?**

- Títol o títols continguts al suport (nom i número de zones).
- Títol actiu d'entre els títols continguts.
- Saldo en viatges romanent als títols multiviatge.
- Fi de vigència dels títols temporals.

#### **Què passa si no funciona?**

L'usuari ha d'aconseguir un duplicat del seu suport amb els títols que conté. Per demanar un duplicat haurà d'anar a un Punt TMB.

#### **Què passa si es perd o el roben?**

En cas de pèrdua o robatori del suport, els titulars podran [bloquejar el suport](#), si més tard es trobés, es podrà desbloquejar. En el cas que no es trobi de nou, ha d'adquirir un altre.

#### **Què passa si no arriba el suport en el temps establert?**

En el cas que el suport no arribi, veure l'article "[T-Mobilitat incidència en la recepció del suport PVC](#)".

#### **Què s'ha de fer si les [dades gravades al suport no son correctes](#)?**

L'usuari ha de demanar un bescanvi presencialment.

#### **Si l'usuari fa un canvi de nom, ha de pagar el nou suport?**

Sí, si un usuari s fa un canvi de nom, ha de tornar a demanar un nou suport encara que podrà recuperar els títols de l'anterior. En el cas que el canvi de nom estigui ocasionat per un error d'impressió o de registre de les dades personals, el client no haurà de fer cap abonament.

## **1.11 T-mobilitat: Informació general suport cartró**

### **Què és?**

És una targeta de validació sense contacte, anònima i reutilitzable, de material cartró.

### **Com és?**

El suport té les dimensions d'una targeta de crèdit, amb un xip i una antena, i fet de material cartró. El suport cartró no es personalitza amb el nom i cognom de l'usuari, per tant, és anònim.

### **Si el suport és anònim, cal estar donat d'alta a T-mobilitat?**

No. Per adquirir amb un cartró TSC no cal estar donat d'alta a T-mobilitat.

### **Si una persona està donada d'alta a T-mobilitat, pot vincular o registrar el cartró al seu compte de client?**

No. El cartró no es podrà vincular a cap compte, tot i que l'usuari sigui client de T-mobilitat.

### **Què significa que un suport cartró no es pugui registrar?**

Com el cartró no es pot vincular a cap compte de client, això significa que si un usuari perd el cartró o li roben, no podrà recuperar el títol pagant només el cost del suport.

### **Quin és el seu preu?**

Té un cost d'adquisició de 0,50 euros.

### **Quina caducitat té el suport?**

No té caducitat, es pot fer servir de manera indefinida.

### **Quin és el període de garantia?**

Té un període de garantia de sis mesos, a partir de l'adquisició.

### **Què aporta la garantia?**

Si a un usuari se li espatlla el suport durant aquest període, el sistema es compromet a restituir-li el suport (així com els títols que contingui) de manera gratuïta. En cas que l'incident es produeixi fora del període de garantia, l'usuari sempre conservaria els seus títols, però hauria de pagar pel nou suport. Així mateix, en cas que es determini que el suport no funciona degut a un mal ús per part de l'usuari (p. ex: una targeta trencada), independentment que el suport estigui o no en garantia, l'usuari sempre haurà de pagar el preu del suport per obtenir-ne la restitució.

### **Quants títols pot contenir un suport cartró?**

Pot contenir tipus de 1 títol, amb 2 contenidors de recàrrega (per exemple, el títol en ús i una recàrrega adicional).

### **Quins títols es poden carregar?**

Únicament la T-casual, T-familiar, T-grup i T-usual.

### **Es poden fer carregues de títols diferents en un cartró anònim?**

Dependrà del títol que el client vulgui carregar. Si un client ha comprat un cartró amb una T-casual, T-familiar o T-grup, podrà fer carregues diferents, sempre que el títol que el client vulgui carregar sigui un d'aquests. Això vol dir que un suport amb una T-casual

instanciada en el moment de l'adquisició, mai podrà tenir una T-usual; però sí una T-familiar o T-grup.

Si un client compra un cartró amb una T-usual, només podrà canviar les zones del títol. Això vol dir que un suport amb una T-usual instanciada en el moment de l'adquisició, podrà carregar una T-usual de zona diferent a la primera càrrega; però mai podrà carregar una T-casual, T-familiar o T-grup.

### **Només hi haurà un tipus de suport cartró?**

Hi haurà dos tipus de cartró:

- Cartró anònim, sense cap tipus d'informació personal pels títols T-casual, T-familiar i T-grup.
- Cartró T-usual. suport amb el número del document d'identitat del client, per la T-usual.

### **El número del document es registra en alguna base de dades?**

No. Únicament s'imprimeix al suport per identificar al propietari de la T-usual, que és un títol personal.

### **Quants cartrons es poden tenir?**

Cada usuari podrà tenir tants suports cartró com vulgui comprar. No hi ha limitació, com en el cas del suport PVC.

### **Quines dades porta impreses?**

Com el suport és anònim, no porta imprès el nom de l'usuari. Únicament apareixerà el número del document d'identitat, sense les lletres, en el cas que el cartró tingui carregada una T-usual. A banda d'això, el suport porta impreses altres dades, com el número identificador del suport (que l'usuari necessitarà per fer gestions) i el número de telèfon d'atenció del CAI (900 928 900). En el cas que el títol carregat sigui una T-usual, també apareixerà el nom del títol al cartró: T-usual. Si el títol és un dels altres tres, apareixerà escrit, al revers del suport, "Targeta anònima".

### **On es poden adquirir?**

A les màquines d'auto venda de les estacions de metro, i, excepcionalment, als Punts TMB.

### **Qui el pot comprar?**

Qualsevol usuari que compri un títol que únicament estigui disponible en format cartró, estigui o no registrat a T-mobilitat.

### **Qui pot fer servir aquest suport?**

Qualsevol usuari que compri un títol que únicament estigui disponible en format cartró, estigui o no registrat a T-mobilitat.

### **Es pot retornar el suport?**

En cap cas es podrà retornar el cost del suport, però sí el títol instanciat, sempre que no estigui validat ni hagin passat més de 24 hores des del moment de la compra.

### **On es pot consultar el contingut del suport?**

L'usuari ho pot consultar a la TMB App, fent lectura del suport, i a les DA.

### **Quina informació es mostra?**

- Títol o títols continguts al suport (nom i número de zones).
- Títol actiu d'entre els títols continguts.
- Saldo en viatges romanent als títols multiviatge.

- Fi de vigència dels títols temporals.

**Què passa si no funciona?**

L'usuari ha de posar-se en contacte amb un agent d'estació per adquirir un bescanvi del títol, en el mateix format cartró. Aquest bescanvi de cartró serà definitiu, i heretarà toda la informació del suport defectuós.

**Què passa si es perd o el roben?**

Com el suport no es pot registrar a cap compte de client, el títol no es pot recuperar. Per tant, el client haurà d'adquirir novament un nou suport cartró i un nou títol. Si encara no és client T-mobilitat, pot donar-se d'alta i adquirir una targeta personalitzada.

## 1.12 T-mobilitat: Informació general suport mòbil

Què s'ha de fer per [obtenir el suport mòbil](#)?

1. Tenir descarregades la TMB App i l'app Cartera electrònica.
2. Estar registrat al JoTMBé.
3. Ser client T-mobilitat.

**Es pot tenir en qualsevol mòbil?**

No. L'App de suports virtuals, Cartera electrònica, únicament funciona en els dispositius Android (versió igual o superior a 6) amb NFC.

**Quin és el preu del suport mòbil?**

Te un preu de 1€, que es paga abans de carregar el primer títol.

Aquest pagament és únic. Tot i que el client desinstal·li l'aplicació, no tornarà a fer el pagament. Només en el cas que el client doni de baixa el seu compte de client T-mobilitat i posteriorment es doni d'alta novament haurà d'abonar el pagament.

**Quins títols pot contenir?**

Als suports mòbils s'hi pot carregar qualsevol títol disponible per T-mobilitat, a excepció de la T-16.

**Quants títols pot contenir?**

- Actualment, tots els suports T-mobilitat (PVC, mòbil i cartró) només poden contenir un únic tipus de títol, amb els seus dos contenidors de recàrrega.

**Quina caducitat té el suport?**

No té caducitat, es pot fer servir de manera indefinida.

**Qui el pot fer servir?**

Qualsevol usuari major d'edat, que no estigui vinculat a cap client gestor, i que hagi fet el pagament del seu cost.

**Es pot tenir el mateix suport virtual en dos mòbils diferents?**

No, un mateix suport mòbil únicament podrà estar disponible en un dispositiu. En aquest sentit, en iniciar sessió en un de nou, automàticament es fa log out de la sessió que el client tingués oberta prèviament. Per tant, únicament es podrà tenir la sessió iniciada de manera simultània en un mòbil.

**Què passa si es canvia de mòbil o es perd?**

En cas de canviar de mòbil o de perdre'l, el client haurà d'iniciar sessió a JoTMBé i descarregar-se TMB App i App Cartera electrònica en el nou mòbil. Un cop iniciada la sessió en el nou mòbil el client haurà de vincular la cartera electrònica (l'aplicació força aquest procés quan s'accedeix a l'apartat T-mobilitat >Mòbil), i seguir els passos que indiqui l'aplicació, i ja podrà accedir al seu suport i títols virtuals i, de manera automàtica, es tancarà la sessió en el mòbil antic.

**Com es valida?**

Simplement s'ha d'acostar el mòbil al lector de la validadora per tal que es puguin fer les pertinents comprovacions i admetre, o no, la validació.

**Com s'ha de tenir el mòbil per validar?**

Per poder validar correctament amb el mòbil, la condició és que el mòbil de l'usuari ha d'estar en estat actiu i amb l'NFC connectat. Això vol dir que ha d'estar la pantalla encesa, però no cal desbloquejar-lo ni tenir l'aplicació oberta, ja que TMB App no interfereix en la validació. Tampoc requereix de connexió a internet.

Adicionalment, es recomana al client que per validar correctament, apropi el mòbil al validador i el mantingui fixe (sense moure'l) durant uns segons.

**Es necessita cobertura per validar?**

No. El suport mòbil valida mitjançant la tecnologia NFC, no amb internet.

**Es necessita internet en el cas d'una inspecció?**

No cal que el mòbil disposi de comunicació a internet per a que sigui intervingut, la inspecció es podrà fer sense problema.

**Què passa si s'acaba la bateria del mòbil?**

L'estat d'un suport és sempre responsabilitat de l'usuari, i per tant també és responsabilitat seva el tenir el mòbil amb bateria.

Si un usuari no pot validar o no pot acreditar que ha validat en un viatge perquè s'ha quedat sense bateria i és intervingut, se li hauria d'imposar la sanció corresponent.

**Si un usuari, que fa ús del suport mòbil, es canvia de dispositiu a un iPhone, pot recuperar el títol?**

No. Com la cartera electrònica no es pot instal·lar en dispositius iPhone, si un usuari es canvia de dispositiu mòbil, d'Android a iOS, perdrà els títols que tingués. Com el canvi de mòbil no és una incidència del sistema, els títols no es recuperen. Haurà d'adquirir un suport PVC i carregar-hi els títols.

## **1.13 T-mobilitat: Baixa de suport**

**Què és?**

Consisteix en anul·lar un suport.

**Es perden els títols?**

La operativa de baixa de suport comporta la pèrdua dels títols i perfils continguts al suport.

**Es podrà activar en un futur?**

No. La baixa d'un suport no és reversible.

**Què passa si un client dona de baixa el suport sense voler?**

Ha d'[adquirir un nou suport](#).

**Per quins canals es pot donar de baixa d'un suport?**



Canals				
Presencial	Digital*	Telefònic*	Web	App
Si	No	No	Si	Si

\*Des del canal digital i telefònic s'informarà del tràmit i s'acompanyarà al client a través del web i app

### Es pot donar de baixa el suport però seguir sent client?

Sí, la baixa dels suport no té perquè comportar la [baixa de client](#).

### Pot un client donar de baixa el suport d'un tercer?

Sí però es requereix emplenar un formulari per a tal efecte, presentar-ho al Punt TMB degudament emplenat i els documents d'identificació originals de persona autoritzada i del sol·licitant. El formulari es troba a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/cita-previa>

### Es pot donar de baixa un suport cartró?

Els clients no poden donar de baixa els seus suports cartró, perquè no es poden registrar al compte del client. Aquesta gestió només la pot fer a través d'un Agent d'Atenció, i si l'usuari coneix el número del suport cartró. Per evitar que un client doni de baixa un suport que no li pertany, l'usuari ha de portar el cartró, si ho fa presencialment.

## Tràmit presencial

### On es pot demanar una baixa de suport PVC presencialment?

[Punts TMB](#)

### Què és obligatori per al client per donar de baixa un suport a un Punt TMB?

Aportar el DNI, NIE, document d'identitat europeu o passaport, originals i vigents.

### Quines eines han d'utilitzar els agents per donar de baixa un suport PVC?

TPW Agent.

### Què ha de fer l'agent per donar de baixa un suport PVC?

1. L'agent accedirà a la fitxa de client i des d'allà a la secció de suports, on seleccionarà el suport que desitgi donar de baixa.
2. L'agent d'atenció haurà d'informar a l'usuari de les conseqüències de donar de baixa el seu suport: La baixa d'un suport implicarà que aquest suport no podrà ser utilitzat a partir d'aquest moment ja que es produeix l'anul·lació del suport i dels títols continguts al suport. Aquesta operació s'executarà amb una acció diferida i serà irreversible.
3. Un cop s'hagi confirmat la baixa del suport, el sistema enviarà automàticament un justificant (en el cas que tinguin activades les notificacions) de baixa a l'usuari informant de la baixa de suport realitzada.
4. Informar al client com fer-ho a través del web o app per a futures ocasions.

## Consulta digital o telefònica

### Quines eines han d'utilitzar els agents telefònics i digitals per veure l'estat d'un suport PVC?

TPW Agent.

**Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?**

A més de resoldre les possibles consultes relacionades, donarà informació sobre el tràmit, explicarà i acompanyarà a l'usuari a fer el tràmit a través del web o l'App.

1. Informarà del que implica (pèrdua dels títols que conté) i que l'acció serà irreversible.
2. Explicarà com fer el tràmit i l'acompanyarà al client través del web o App.
3. Si ho vol fer presencial, informarà que ha d'anar a un Punt. No cal cita prèvia.

**Tràmit web i App****Quins passos ha de seguir el client per donar de baixa un suport PVC?**

1. El client accedirà a la seva àrea privada i des d'ella a la secció de suports i al suport que desitgi donar de baixa.
2. En el moment que l'usuari seleccioni l'opció de baixa, se li informarà de les conseqüències de donar de baixa el seu suport: que 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 al suport. Aquesta operació s'executarà amb una acció diferida i serà irreversible.
3. Se li enviarà un justificant de baixa a l'usuari informant de la baixa de suport realitzada.

**1.14 T-mobilitat: PIN d'activació****Què és el PIN d'activació?**

És el codi necessari per activar la targeta personalitzada sol·licitada per web o App, i enviades a domicili.

**A quins suports aplica?**

Únicament a targetes personalitzades o PVC, inclosa la T-16 en format TSC. No aplica a suports virtual o cartró.

**Per què serveix el PIN?**

Les targetes personalitzades s'envien per correu ordinari. Per evitar que ningú altre que no sigui el propietari en pugui fer ús, les targetes s'envien desactivades.

**Quines opcions té l'usuari per obtenir el PIN?**

- Presencialment a un Punt TMB.
- Telefònicament i digital, enviament de notificació des de TPW Agent. Cal tenir les notificacions activades.
- TMB web, consultant l'àrea personal, apartat suports.
- TMB web, enviant notificació al propi usuari indicant el PIN.

**Cal tenir les notificacions activades?**

Sí, cal tenir les notificacions activades perquè es pugui enviar el Mail amb el PIN d'activació des de TPW Agent i des de l'espai personal de TMB web.

**On es pot activar el suport?**

L'usuari pot activar el suport a:

<b>Canals</b>
---------------

Presencial*	Digital	Telefònic	Web	App	DA
Si	Si	Si	Si	Si	Si

\*Només a Punts TMB, no a Quioscs

- Màquines d'autovenda: el suport s'ha d'apropar dues vegades al lector, i introduir el PIN rebut.

- TMB App: no demana PIN si el client inicia la seva sessió JoTMBé vinculada a T-mobilitat.

- Punt TMB: cal portar el document d'identitat original i vigent.

### **El PIN sempre és el mateix?**

No, el número de PIN varia cada 24 hores.

### **Què he de fer si poso el PIN correctament però no s'activa?**

S'ha d'anar a un [Punt TMB](#) sense cita prèvia.

## **Consulta canal telefònic i digital**

### **Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?**

- Indicar al client que ha d'apropar la seva targeta amb TMB App. Un cop feta la primera lectura, ha de realitzar una segona lectura, polsant sobre "Activar la targeta T-mobilitat". Apareixerà un codi numèric (PIN), fins que l'usuari apropi la seva targeta al lector NFC. En el cas que fallés aquesta opció, l'usuari pot activar la seva targeta a una màquina d'auto venda, introduint el PIN d'activació que mostra la seva TMB App abans de fer la segona lectura.
- En el cas que fallés aquesta opció, l'agent (telefònic o digital) ha de d'enviar el PIN a través de TPW Agent. Ha de comprovar la identitat del client (s'ha de sol·licitar el document d'identitat, nom i cognom i data de naixement). L'agent accedeix a la fitxa de client de TPW Agent. A l'apartat "Suports", apareixerà la targeta de l'usuari. Al contenidor del suport, apareix la opció "Enviar PIN d'activació". L'usuari rebrà un correu electrònic (sempre que tingui activades les notificacions). A la màquina d'auto venda, ha d'apropar la targeta al lector i introduir el número PIN rebut. Després, l'usuari ha de tornar a apropar per concloure l'activació del suport.
- En el cas que fallés aquesta opció, l'agent ha d'indicar a l'usuari que pot obtenir el PIN d'activació accedint al seu espai personal de TMB web (sempre que estigui vinculat a JoTMBé). Aquí l'usuari no pot activar el PIN, però sí obtenir-lo, per activar-lo a una màquina d'auto venda. L'usuari accedeix a l'apartat "Suports"; selecciona "Com activar". El PIN es mostrarà a la pantalla i se l'ofereix enviar-lo per Mail. ). A la màquina d'auto venda, ha d'apropar la targeta al lector i introduir el número PIN rebut. Després, l'usuari ha de tornar a apropar per concloure l'activació del suport.
- En el cas que fallés aquesta opció, l'agent ha de redirigir l'usuari a un Punt TMB habilitat per T-mobilitat.

## **Consulta canal presencial**

### **Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?**

- L'agent sol·licita el document d'identitat amb la finalitat d'identificar-lo, per executar l'activació.

- L'agent accedeix a la informació del suport. Es comprova que l'estat de suport és "no activat". Selecciona la opció "Activar suport. Apareixerà una finestra emergent per confirmar l'operació. Ha de prémer "sí" per activar-lo.
- L'agent ha d'apropar la targeta T-mobilitat al cCTIU (cendrer). Si el suport és el mateix que el llegit anteriorment, s'executarà l'activació. En el cas que l'activació es dugui a terme correctament, apareixerà una finestra emergent mostrant el resultat.
- En el cas que fallés aquesta opció, el sistema informarà de l'error. S'ha de tornar a la pantalla de detall de suport. Per obtenir informació de l'error, ha de consultar l'apartat "aïllament d'errors >> Missatges" informant del resultat dels processos.

## Consulta Backoffice/ QRS

### Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?

L'agent de Backoffice, si cal, pot seguir el mateix procediment que els canals telefònic i digital.

En el cas que un usuari no hagi pogut activar la seva targeta al Punt, esgotades les opcions anteriors, ha de contactar amb ATM per donar a conèixer la incidència i obtenir una resposta que la solucioni.

En cas necessari, pot derivar el client a un Punt per realitzar una emissió per incidència de nova targeta. Les targetes emeses al Punt ja s'entreguen activades. L'agent ha de ressenyar a l'excel "Control Incidències T-mobilitat" el número de ticket de Zendesk, nom i cognoms, correu electrònic, operativa a realitzar i breu resum de la incidència.

## 1.15 -mobilitat: bescanvi d'un suport PVC espatllat

### Què és?

És la solució, definitiva o temporal, que s'ofereix a un usuari amb una targeta personalitzada (suport PVC) que li ha deixat de funcionar.

### Què ha de fer el client si no li funciona el suport PVC?

En el cas que el suport PVC li deixi de funcionar, l'usuari ha d'aconseguir un bescanvi provisional, o un bitllet de transport alternatiu.

- **Si es troba a bord del bus**, ha d'adquirir un bitllet incidència (**pendent de redactar article específic**) per fer un viatge, excepte si és usuari d'un títol altament bonificat, com la T-16, que serà gratuït.
- **Si es troba a metro** i el suport deixa de funcionar per causes alienes al client, i el suport es troba en garantia, ha de contactar amb un Agent d'Atenció al Client, que li farà entrega d'un bescanvi provisional. També pot anar a un Punt TMB per demanar el duplicat o bescanvi definitiu.
- Si no requereix fer servir la seva targeta, pot anar directament a un Punt o Quiosc per obtenir un bescanvi o duplicat definitiu.

### Es retornen els diners del bitllet d'incidència comprat a bus?

Per poder retornar els diners, s'han de donar dues condicions:

- El client, juntament amb el bitllet d'incidència, ha de presentar el suport espatllat, així com el seu document d'identificació a un punt presencial quan demani el duplicat definitiu.

- Únicament es reemborsarà fins a un màxim de 20 bitllets d'incidència durant 15 dies a comptar des de la seva emissió, per fomentar que el client acudeixi a renovar el seu suport.

### **Es poden bescanviar tots els suports PVC que han deixat de funcionar?**

Sí, però únicament aquells que han deixat de funcionar per causes alienes a l'usuari, i que es troben en garantia (tres anys), tindran dret a bescanvi provisional i bescanvi definitiu gratuït.

Si el suport està espatllat per un mal ús del client, l'usuari no té dret ni a bescanvi provisional ni bescanvi definitiu gratuït, tot i que sí a un duplicat (bescanvi provisional abonant el cost del suport).

### **Com es pot saber si un suport no funciona per què està defectuós o se li ha donat un mal ús?**

L'Agent d'Atenció ha de fer una inspecció visual del suport. Si aparentment no té cap defecte extern, i es troba en bon estat, a continuació ha d'intentar fer una lectura del suport a una DA (si ho fes a una validadora, podria descomptar-li un viatge).

Si l'Agent d'Atenció percep que el suport està trencat, doblegat, mossegat... és a dir, no està en bones condicions físiques, possiblement sigui degut a que li han donat un mal ús. En aquestes circumstàncies, l'usuari no té dret a bescanvi. Haurà de dirigir-se a un Punt TMB per obtenir un duplicat (bescanvi amb cost) o aconseguir un títol de transport alternatiu.

### **Els Agents d'Atenció al Client (de la Xarxa de Metro i Punts) han de llegir un suport PVC per fer un bescanvi provisional en cartró?**

No. Tot i que l'agent pot comprovar el funcionament d'un suport fent una lectura del mateix a la CCTIU de la DA, el procediment per fer un bescanvi de PVC a cartró no requereix de la lectura del suport. Per fer la operativa de bescanvi només cal introduir manualment el número de la targeta personalitzada al menú intern de la DA (Xarxa de Metro) o al PAC (Punts). [Veure les operatives concretes de les diferents unitats a la part inferior d'aquest article].

### **Com es pot saber si un suport està o no en garantia?**

Quan l'Agent d'Atenció de la Xarxa de Metro accedeix al menú intern de la DA, o al PAC els agents de Punt, per realitzar el bescanvi, el sistema informàtic l'indica si està o no en garantia.

Els Agents d'atenció de l'IAC poden accedir al compte TPW del client, apartat suports, detall del suport, i allà als apareixerà fins quan està en garantia.

### **Com és el bescanvi que s'entrega a Metro?**

A partir del 28 novembre 2023, el bescanvi provisional serà en [format cartró anònim ISC](#). A diferència del suport cartró que l'usuari pot adquirir a una DA, aquest cartró si es vincularà al compte de l'usuari. Un agent ho podrà consultar si accedeix a l'apartat Suports de la seva fitxa de client.

### **Què significa que el bescanvi és provisional?**

Significa que el bescanvi en cartró anònim que l'Agent de la Xarxa de Metro entrega al client, independentment de les condicions dels títols instanciats al PVC, tindrà una vigència màxima de 30 dies. Passat aquest temps, el cartró anònim provisional es desactivarà i l'usuari no podrà continuar viatjant.

### **Quan un agent entrega un bescanvi provisional, en quin estat es queda el suport PVC defectuós?**

La operativa de bescanvi genera una sol·licitud de baixa del suport PVC original. Tot i que la sol·licitud no s'arribi a verificar (perquè no es produeix interacció del PVC amb una CCTIU), el suport restarà anul·lat. Quan el client intenti validar, la baixa es farà efectiva.

#### **Què necessita l'usuari per obtenir el bescanvi definitiu?**

L'usuari haurà de dirigir-se a un Punt TMB, sense cita, amb el seu document d'identitat, el suport PVC defectuós, i el bescanvi cartró provisional.

#### **Quin format tindrà el bescanvi definitiu?**

Com el suport original defectuós era en format PVC, el bescanvi definitiu serà en format PVC.

#### **Què ha de fer el client per obtenir un bescanvi definitiu?**

Sense bescanvi provisional:

- Si el client no ha obtingut un bescanvi provisional a la xarxa de metro, i va directament a Punt o Quiosc, aquí li faran un bescanvi definitiu (duplicat sense cost) o duplicat (duplicat amb cost) de la targeta PVC, dependent de si ha deixat de funcionar per donar-li o no un mal ús.

Amb bescanvi provisional:

- Si el client ha obtingut un bescanvi provisional a la xarxa de metro, el client ha d'anar a un Punt TMB per obtenir un bescanvi definitiu durant aquests 30 dies. Si el suport PVC es troba en garantia i no han passat els 30 dies del bescanvi provisional, l'Agent d'Atenció de Punt li facilitarà un suport PVC gratuït, amb els títols continguts en el bescanvi provisional en cartró. Sempre que el suport hagi deixat de funcionar per causes alienes a l'usuari.

- Si l'usuari li ha donat un mal ús, no porta el suport PVC espatllat o el bescanvi provisional, no està en garantia, per recuperar els títols haurà d'abonar el cost d'un nou suport PVC (duplicat o bescanvi amb cost) i recuperarà els títols del PVC, en l'estat en el que es trobaria en aquell moment.

#### **Quina diferència hi ha entre un bescanvi definitiu i un duplicat?**

Un bescanvi definitiu és una còpia feta sense cost del suport espatllat i només es fa si està en garantia i no s'ha fet un mal ús del suport.

Un duplicat és una còpia amb cost perquè ha deixat de funcionar quan ja no té garantia, o perquè li ha fet un mal ús.

#### **Què passa si l'usuari perd el cartró provisional abans d'obtenir el bescanvi provisional?**

Tot i que aquest bescanvi provisional de cartró es registra al compte d'un client, aquest hauria d'obtenir un duplicat del bescanvi de cartró abans d'obtenir el bescanvi definitiu de PVC.

#### **Què passa si s'espatlla el bescanvi provisional?**

Si el cartró provisional deixa de funcionar, per causes alienes a l'usuari, es pot fer un bescanvi provisional del bescanvi provisional. Això no serà cap impediment per obtenir el bescanvi definitiu. Però en aquest cas, l'usuari haurà de portar l'últim bescanvi provisional que li han entregat.

#### **Pot un menor demanar un duplicat o bescanvi?**

Un client menor d'edat pot demanar tant un bescanvi provisional a la línia o a un Punt, com adquirir un suport definitiu (duplicat o bescanvi definitiu), tot i que no hi sigui present el seu client gestor.

En el cas que el suport defectuós sigui una T-16, i vulgui fer el tràmit presencialment, haurà de dirigir-se a les oficines del CAI, doncs TMB no gestionat suports T-16 TSC presencialment.

### **Es pot realitzar bescanvis en cartró de títols que no siguin T-usual, T-casual, T-familiar i T-grup?**

Si. La venda del suport cartró únicament estarà disponible per aquests títols. No obstant això, els bescanvis en cartró podran tenir instanciats els títols d'un suport PVC, tot i que no sigui un d'aquells. Per exemple, podrà contenir una T-jove o una T-16.

## **Tràmit a les estacions**

### **On es pot demanar un bescanvi provisional?**

A un Agent d'Atenció al Client a qualsevol estació de la xarxa de metro.

### **Què és obligatori per demanar un bescanvi provisional?**

- Aportar el suport original.
- Que el suport PVC estigui defectuós (no se li ha donat un mal ús).
- Que el PVC estigui en garantia.

### **Quines eines han d'utilitzar els agents?**

Únicament una màquina distribuïdora (DA).

### **Què ha de fer l'agent d'estació per fer un bescanvi provisional?**

1. L'agent demanarà el suport defectuós a l'usuari, i farà una primera revisió visual per comprovar que el suport no està malmès per causes imputables a l'usuari.
2. En el cas que el suport estigui defectuós, l'AAC accedirà al menú d'explotació de la Màquina d'Auto Venda, selecciona "Operativa de bescanvi" i posteriorment "Bescanvi de suports T-mobilitat".
3. A la pantalla que li aparegui, l'AAC ha d'introduir el número del suport, sense les dues lletres i prémer "Acceptar".
4. Si el suport es troba en garantia i el bescanvi es pot realitzar, a la pantalla apareixerà la informació completa del suport original (número del suport, títol, zones, vigència). Aquesta informació no és editable. L'AAC només pot acceptar o cancel·lar la operativa. Si el suport no estigués en garantia o el bescanvi no es pogués realitzar, apareixerà un missatge a la pantalla informant "Suport no trobat o no vàlid", "Fora de garantia", "Suport anul·lat" o "Suport no disponible per emissió".
5. En el cas de continuar amb la operativa, apareixerà un missatge a la pantalla, "Executant operació", mentre s'emet el bescanvi TSC en format cartró, el suport original es dona de baixa, i s'imprimeixen els rebuts de bescanvi.
6. El bescanvi en format cartró tindrà una validesa màxima de 30 dies. En aquest cas, l'AAC haurà d'informar d'això a l'usuari, i que ha d'anar a un Punt TMB per obtenir el duplicat o bescanvi definitiu en format targeta personalitzada (haurà de portar la targeta defectuosa i el bescanvi provisional). Aquesta operativa dona de baixa el suport PVC original automàticament.
7. La operativa de bescanvi generarà dos rebuts de comprovació. L'AAC ha de guardar un al sobre de rebuig corresponent, sense el suport defectuós (només retirarà els suports T-16, i un altre que se'l queda ell mateix).

### **Com sap la DA com ha de fer el bescanvi?**

Un cop l'Agent d'Atenció accedeix al menú d'explotació de la DA, aquesta fa una consulta al SIC ATM, i la mostra a la pantalla. No Aquesta informació no es pot modificar. Per tant, no es pot modificar la informació del suport ni l'estat dels títols.

## Tràmit a Punts TMB

### On es pot demanar un suport definitiu o duplicat?

Si s'ha de fer un bescanvi definitiu o duplicat d'un PVC, SENSE que hi hagi un bescanvi cartró provisional, a Punts i Quioscs.

Si s'ha de fer un bescanvi definitiu o duplicat d'un PVC, AMB un bescanvi provisional de cartró, només a Punts.

### Cal cita prèvia?

No, en cap dels casos.

### Què és obligatori per demanar un bescanvi definitiu o duplicat?

- Presentar el document d'identitat original i vigent.
- Aportar el suport original.
- Aportar el bescanvi provisional en format cartró, si n'ha obtingut un a la xarxa.
- Que el suport PVC estigui defectuós (no se li ha donat un mal ús).
- Que el PVC estigui en garantia.

### Quines eines han d'utilitzar els agents?

El PAC.

### Què ha de fer l'agent per fer un duplicat o bescanvi definitiu?

S'ha fet bescanvi provisional cartró a la xarxa de metro:

1. Al PAC, l'Agent ha d'accedir a l'apartat "Altres", secció "Bescanvi cartró provisional a PVC".
2. En aquesta pantalla, l'Agent ha de prémer el botó "Llegir", i desar el cartró provisional sobre el lector.
3. Si tot és correcte, el programa mostrarà la informació del cartró provisional a la meitat esquerra de la pantalla. Sense que l'Agent hagi de fer res més, l'eina farà una consulta al SIC ATM. Si troba el PVC associat al cartró provisional, acte seguit, mostrarà la informació del PVC original a la meitat dreta de la pantalla.
4. Un cop l'eina mostra la informació de tots dos suports, l'Agent ha de prémer "Acceptar" per continuar amb el procés d'emissió.
5. Si el suport PVC està en garantia i no han passat més de 30 dies de l'emissió del cartró provisional, l'Agent podrà seleccionar el tipus d'emissió:
  1. Si el suport no està en garantia, han passat més de 30 dies, o el suport està malmès, l'Agent ha d'escollir la opció "Deteriorat per culpa del client".
  2. Si el suport està en garantia, no han passat més de 30 dies, i el suport està defectuós, l'Agent ha d'escollir la opció "Suport deteriorat (bescanvi gratuït)".
  3. Si l'usuari no presenta el suport PVC original, l'Agent ha d'escollir la opció "Restitució per pèrdua o robatori".
6. En cas de ser una operativa amb cost associat, es procedeix al pagament del duplicat. L'Agent, llavors, haurà de passar primer pel carretó i prémer el mètode de pagament (Targeta o efectiu), i cobrar-li efectivament.
7. Un cop confirmat el motiu de l'emissió o fet el pagament, el PAC demana a l'Agent que apropi un nou PVC al lector:
  1. Si l'operació falla per límit de temps superat, es pot reintentar la lectura.
  2. En cas de cancel·lar o en cas de detectar un suport erroni, es cancel·la la operació i s'inicia el procés de devolució, en el cas que s'hagi efectuat un pagament.



3. Si la operació s'executa correctament, el PAC informa que es procedeix amb la impressió del suport definitiu.
8. L'Agent ha de deixar una targeta verge al lector del PAC. Posteriorment l'introdueix a la impressora de suports o sublimadora per personalitzar el nou PVC amb el nom de l'usuari. Si el PVC s'ha xerigrafiat correctament, l'Agent torna a fer una nova lectura amb el lector, per gravar correctament tota la informació. Per últim, l'Agent ha de tornar a la pantalla inicial del PAC i prémer sobre el botó "Lectura", per comprovar que el bescanvi definitiu té tota la informació correctament instanciada. Aquesta operativa dona de baixa el bescanvi provisional.

Sense que s'hagi fet el bescanvi provisional cartró a la xarxa de metro:

1. Al PAC, l'Agent ha d'accedir a l'apartat Bescanvi.
2. En aquesta pantalla, l'Agent ha de cercar el client amb el seu número del document d'identitat.
3. Del llistat de suports que apareixen, l'agent ha de seleccionar el que s'ha de bescanviar.
4. Si la informació que apareix és correcta, l'Agent podrà seleccionar el tipus d'emissió que vol fer:
  1. Bescanvi per suport deteriorat per culpa del client. Aquesta opció és el duplicat, que també aplica a quan no hi ha garantia.
  2. Bescanvi per suport deteriorat. Bescanvi definitiu sense cost.
  3. Bescanvi per pèrdua o robatori. Duplicat amb cost.
5. Independentment del motiu del bescanvi que s'hagi de fer, s'envia la comanda al carretó (dalt a la dreta), encara que sigui a cost 0. L'agent ha d'anar-hi al carretó per gestionar el cobrament. Haurà de marcar l'opció "Targeta bancària". Abans de marcar l'operació cobrada al PAC, l'agent ha de fer el cobrament amb el datàfon. Com els Punts poden fer el cobrament en efectiu, l'agent pot marcar l'opció "Efectiu".
6. Fet el pagament (si s'escau), l'agent desa sobre el lector del PAC un suport PVC buit. Quan ho indiqui el programa mitjançant un pop-up, s'haurà d'introduir el suport en la impressora de suports (sublimadora) per personalitzar la targeta. Si el suport està ben serigrafiat, tornarà a posar la targeta sobre el lector per gravar correctament tota la informació en el suport.
7. Abans de fer entrega de la targeta al client, ha de fer dues comprovacions addicionals. Primer, en la pantalla inicial del PAC, haurà d'accedir a la finestra "Iniciar lectura" per comprovar que la informació que conté el suport és la que correspon. Segon, s'ha de comprovar a TPW que la targeta està associada al compte del client.
8. Un cop lliurada la targeta, l'agent ha d'explicar com es poden comprar títols, així com els beneficis de l'autogestió.

## Tràmit telefònic, digital i QRS

Els agents dels canals no presencials informaran al client del tràmit que han de realitzar, bé per aconseguir un bescanvi provisional, bé per aconseguir un bescanvi definitiu.

### 1.16 T-mobilitat: bescanvi d'un suport cartró espallat

Què és?

És la solució definitiva que s'ofereix a un usuari amb una targeta anònima de cartró que li ha deixat de funcionar.

### **Què ha de fer el client si no li funciona el suport cartró?**

- Si es troba a bord del bus, ha d'adquirir un bitllet incidència per fer un viatge, excepte si és usuari d'un títol altament bonificats, com la T-16, que serà gratuït.
- Si es troba a metro i el suport deixa de funcionar per causes alienes al client, i si es troba en garantia (6 mesos) ha de contactar amb un agent d'atenció al client i se li entrega un bescanvi.

### **Es retornen els diners del bitllet d'incidència comprat a bus?**

Per poder retornar els diners, s'han de donar dues condicions:

- El client, juntament amb el bitllet d'incidència, ha de presentar el suport espatllat, així com el seu document d'identificació a un punt presencial quan demani el duplicat definitiu.
- Únicament es reemborsarà fins a un màxim de 20 bitllets d'incidència durant 15 dies a comptar des de la seva emissió, per fomentar que el client acudeixi a renovar el seu suport.

### **Com és el bescanvi que s'entrega a Metro?**

A partir del 28 novembre 2023, el bescanvi provisional serà en [format cartró anònim TSC](#).

### **Quines condicions s'han de complir per poder entregar un bescanvi a metro?**

Només es pot emetre un bescanvi si el suport està defectuós (no funciona per causes alienes a l'usuari) i es troba en garantia (sis mesos). Aquest bescanvi contindrà els mateixos títols que el cartró defectuós.

Si el suport està malmès (no funciona per causes imputables a l'usuari) o es troba fora de garantia, l'usuari no té dret a cap bescanvi.

### **Com es pot saber si un suport no funciona per què està defectuós o se li ha donat un mal ús?**

L'Agent d'Atenció ha de fer una inspecció visual del suport. Si aparentment no té cap defecte extern, i es troba en bon estat, a continuació ha d'intentar fer una lectura del suport a una DA (si ho fes a una validadora, podria descomptar-li un viatge).

Si l'Agent d'Atenció percep que el suport està trencat, doblegat, mossegat... és a dir, no està en bones condicions físiques, possiblement sigui degut a que li han donat un mal ús. En aquestes circumstàncies, l'usuari no té dret a bescanvi. Haurà de dirigir-se a un Punt TMB per obtenir un duplicat (bescanvi amb cost) o aconseguir un títol de transport alternatiu.

### **Els Agents d'Atenció al Client (de la Xarxa de Metro i Punts) han de llegir un suport cartró per fer un bescanvi?**

No. Tot i que l'agent pot comprovar el funcionament d'un suport fent una lectura del mateix a la CCTIU de la DA, el procediment per fer un bescanvi de cartró a cartró no requereix de la lectura del suport. Per fer la operativa de bescanvi només cal introduir manualment el número de la targeta personalitzada al menú intern de la DA (Xarxa de Metro) o al PAC (Punts). [Veure les operatives concretes de les diferents unitats a la part inferior d'aquest article].

### **Aquest bescanvi es provisional o definitiu?**

El bescanvi d'un suport cartró sempre serà definitiu.

### **Un Agent d'Atenció al Client d'estació pot fer un duplicat (bescanvi amb cost)?**

No. Únicament poden fer bescanvis de suports defectuosos i en garantia. No disposen d'eines per fer cobrament de duplicats. L'Agent haurà de derivar al client a un Punt TMB per obtenir un duplicat.

### **Un Agent d'Atenció al Client de Punts pot der un duplicat (bescanvi amb cost)?**

Sí. A diferència de l'Agent de Metro, el de Punts si pot.

### **Pot un menor demanar un duplicat o bescanvi?**

Un client menor d'edat pot demanar tant un bescanvi a la línia com al Punt, tot i que no estigui acompanyada del pare/ mare/ tutor legal.

## **Tràmit a la Xarxa de Metro**

### **On es pot demanar un bescanvi?**

A qualsevol Agent d'Atenció al Client de la Xarxa de Metro.

### **Què és obligatori per demanar un bescanvi?**

- Aportar el suport cartró defectuós.
- Que el suport cartró estigui en garantia.

### **Quines eines han d'utilitzar els agents?**

El menú intern de les DA.

### **Què ha de fer l'Agent d'estació per fer un bescanvi?**

1. L'agent demanarà el suport defectuós a l'usuari, i farà una primera revisió per comprovar que el suport no està malmès per causes imputables a l'usuari.
2. En el cas que el suport estigui defectuós, l'AAC accedirà al menú d'explotació, selecciona "Operativa de bescanvi" i posteriorment "Bescanvi de suports T-mobilitat".
3. A la pantalla que li aparegui, l'AAC ha d'introduir el número del suport, sense les dues lletres i prémer "Acceptar".

- Si el suport no estigués en garantia o el bescanvi no es pogués realitzar, apareixerà un missatge a la pantalla informant "Suport no trobat o no vàlid", "Fora de garantia", "Suport anul·lat" o "Suport no disponible per emissió".

- Si el suport es troba en garantia i el bescanvi es pot realitzar, a la pantalla apareixerà la informació completa del suport original (número del suport, títol, zones, vigència). Aquesta informació no és editable. L'AAC només pot acceptar o cancel·lar la operativa.

4. En el cas de continuar amb la operativa, apareixerà un missatge a la pantalla, "Executant operació", mentre s'emet el bescanvi TSC en format cartró, el suport original es dona de baixa.

5. La operativa de bescanvi generarà dos rebuts de comprovació. L'AAC ha de guardar un al sobre de rebuig corresponent, sense el suport defectuós (només retirará els suports T-16, perquè s'han d'enviar al CAI), i un altre que se'l queda ell mateix.

## **Tràmit a Punts TMB**

### **On es pot demanar un bescanvi gratuït o duplicat?**

[Punts TMB](#)

### **Què és obligatori per demanar un bescanvi ?**

- Aportar el suport cartró defectuós.
- Que el suport cartró estigui en garantia.

### **Quines eines han d'utilitzar els agents?**

El PAC.

**Què ha de fer l'agent per fer un bescanvi?**

1. L'agent demanarà el suport malmès o defectuós, però no cal que el retiri.
2. Al PAC, l'agent ha de seleccionar l'opció "Bescanvi", i introduir el número de suport.
3. Si el suport és vàlid i existeix, es mostrarà el número de suport i estarà disponible l'opció de bescanvi. L'agent seleccionarà el suport al llistat que aparegui al PAC, i al prémer "Continuar", es mostrarà la informació del cartró: títols, zones i vigència.
4. Si el suport està en garantia, apareixerà la opció d'escollir el motiu del bescanvi. En cas contrari, s'informarà que el suport ja no té garantia, però permetrà continuar el bescanvi. En aquest cas, s'haurà de fer l'abonament del cost del nou suport.
5. Quan el suport estigui en garantia, en el cas de bescanvi per suport cartró defectuós, l'agent haurà d'escollir el motiu "Bescanvi gratuït". Aquesta acció dona de baixa el suport original i migra els títols al nou cartró. Com el cartró no es pot personalitzar, el nou cartró, pretallat a Punts, no s'ha d'introduir a la impressora de suports o sublimadora. L'agent només ha de fer la lectura amb la sublimadora per finalitzar el procés.
6. L'agent accedirà al menú inicial del PAC i farà una lectura del nou cartró per comprovar que tota la informació s'ha migrat correctament.
7. Si el cartró bescanviat és una T-usual, l'Agent haurà d'escriure a mà el número del document d'identitat, a la part de darrera.

**1.17 T-mobilitat: duplicat per pèrdua o robatori****Què és?**

És la possibilitat que tenen els clients a recuperar els títols d'un suport quan li han robat o l'ha perdut.

**A quins suports aplica?**

Aplica a la targeta personalitzada i suport virtual.

No aplica a suport cartró. Si un usuari perd o li roben, haurà de comprar-ne un altre perquè no podrà recuperar el títol abonant únicament el títol.

**És gratuït?**

En el cas de la targeta personalitzada, no és gratuït. El client ha d'abonar 4,50€, el cost d'una nova targeta personalitzada. El client no ha de tornar a pagar pels títols que tenia en el suport perdut o robat.

En el cas del suport virtual, si es gratuït. El client no ha de tornar a pagar el cost de la cartera electrònica; únicament aconseguir un nou dispositiu mòbil Android amb NFC.

**Què ha de fer l'usuari?**

En el cas de la targeta personalitzada, es recomana [bloquejar el suport](#). Si més tard es trobés, es podrà desbloquejar. En el cas que no es trobi, ha de demanar un duplicat a un punt presencial. Aquest procés donarà de baixa el suport original.

Els menors d'edat també poden demanar el duplicat de la seva targeta personalitzada (no T-16), tot i que no estigui present el client gestor, ni que porti cap autorització. Només cal que porti el seu propi document d'identitat, original i vigent, si s'apropi a un Punt TMB, sense cita prèvia.

En el cas del suport virtual, l'usuari ha de descarregar les aplicacions Cartera electrònica i TMB App en el nou dispositiu mòbil Android amb NFC. A TMB App, el client ha d'iniciar la sessió de JoTMBé, i a l'apartat T-mobilitat > Mòbil, pulsar sobre "Vincular una nueva cartera electrònica". Aquesta acció migrarà la cartera electrònica (i els títols) al nou dispositiu.

**Si es troba, es pot retornar el duplicat?**

En cap cas es podrà anul·lar l'adquisició d'una nova targeta un cop el client ja ha emès l'ordre de compra.

**Què s'ha de fer amb la targeta perduda o robada?**

A banda de bloquejar-la, un cop el client ha adquirit un duplicat, el suport original es donarà de baixa perquè ningú el pugui utilitzar.

**Es pot desbloquejar la targeta perduda o robada si s'ha demanat una altra?**

No. Si s'ha demanat un altre, no es pot desbloquejar perquè s'haurà donat de baixa. No es pot cancel·lar una baixa de suport. Addicionalment, s'ha d'informar al client que cada usuari només pot tenir un únic suport de PVC integrat, amb l'excepció dels usuaris d'una T-empleat o una T-16 que podrien arribar a tenir-ne dos.

**Què passa amb els títols continguts al suport perdut o robat?**

Els títols que conté el suport perdut o robat es traspassaran sempre gratuïtament al nou suport de l'usuari. S'ha de tenir en compte que s'instanciarà en les condicions en que es trobés el títol quan el suport es va bloquejar; si no s'hagués bloquejat s'instanciarà en les condicions que estigui en aquell moment.

**En cas de pèrdua o robatori si es recupera el suport, es podrà fer servir?**

En el moment de demanar el duplicat de la targeta ja no podrà fer ús de l'antic suport si el trobessin per què s'anul·larà. Tot i que pagarà el preu del suport, l'usuari podrà conservar el títol carregat.

**Què passa amb la garantia?**

En aquest cas, al adquirir una nova targeta, la garantia queda renovada.

**Per quins canals es pot demanar un duplicat del PVC?**

Si el client vol recuperar el títol en les mateixes condicions, només presencialment.

**Tràmit Punts TMB****On es pot demanar un duplicat presencialment?**

A [Punts](#) i [Quioscs](#), sense cita.

**Què és obligatori per demanar un bescanvi definitiu o duplicat?**

Aportar el document identificador (DNI / NIE / document d'identitat de la Unió Europea / Passaport / Llibre de família amb el que es va donar d'alta). En el cas de que no disposi d'un d'aquests documents per pèrdua o robatori, pot aportar carnet de conduir o bé denúncia de la pèrdua o robatori del document identificador i el justificant de cita de renovació del DNI, NIE, document d'identitat de la Unió Europea o passaport.

**Quines eines han d'utilitzar els agents per emetre un títol?**

EI PAC.

**Què ha de fer l'agent per fer un duplicat?**

1. L'agent haurà de seleccionar l'opció de bescanvi habilitada en el PAC, i introduir el número de document identificador de client en el cas d'un suport robat o perdut. En el cas que introdueixi el número de document identificador, haurà de seleccionar el suport que es vol fer duplicat d'entre tots els que tingui l'usuari registrats a la seva fitxa. És possible que l'estat de la baixa del suport sigui "executant", si és així es procedeix de la mateixa manera que si estigués executat.
2. Es recupera la informació del suport i s'emet un nou suport amb la mateixa informació que hi ha disponible sobre el suport original.

3. En el cas de suport perdut o robat (suport no entregat pel client) o si el suport està fora de garantia, el bescanvi té un cost associat (és un duplicat) i el nou suport tindrà una garantia renovada. En aquest cas, el títol que s'instanciarà en el nou suport, s'instanciarà en les condicions en que es trobés el títol quan el suport es va bloquejar; si no s'hagués bloquejat s'instanciarà en les condicions que estigui en aquell moment.
4. Es fa el pagament del duplicat amb els mitjans de pagament disponibles (targeta).
5. A través del procés d'emissió d'un duplicat (per pèrdua o robatori), al PAC, ja s'inclou la baixa del suport perdut o robat de manera automàtica. L'agent, però, sí que ha de revisar que efectivament el suport perdut o robat s'hagi donat de baixa (aïlladament, pot donar-se que el PAC falli i no el doni de baixa). L'agent ha d'accedir a TPW Agent > Suports, i pulsar sobre "Sol·licitud baixa suport" en el cas que no s'hagi donat de baixa correctament.

## 1.18 T-mobilitat: càrrega i recàrrega

### Què és?

Carregar és afegir al suport un títol nou o diferent.

Recarregar és afegir al suport el mateix títol que l'usuari ja tenia o validava.

### Per quins canals es pot carregar i/o recarregar un suport?

Canal	Càrrega	Recàrrega	Comentaris
Presencial	Sí	No	Només es pot fer càrrega en el moment de l'alta.
Digital	No	No	
Telefònic	No	No	
TMB Web	sí	No	Només es pot fer càrrega juntament amb la compra del PVC.
TMB App	Si	Si	Aplica a PVC, suport virtual i cartró, amb dispositius amb NFC
DA	Si	Si	Aplica a PVC i cartró

### Quins condicionants ha d'haver per poder fer la càrrega o recàrrega?

- Que hi hagi espai suficient al suport.
- Que ni el títol ni el suport estiguin bloquejats o donats de baixa.
- Que no hi hagi cap títol pendent d'instanciació.

### La càrrega /recàrrega es fa efectiva al moment?

Actualment totes les càrregues o recàrregues són efectives. Els canals de càrrega o recàrrega en diferit encara no estan habilitats.

Suport virtual: el títol es fa efectiu tot just després de fer el pagament.

Suport cartró i PVC: per fer efectiu el títol, cal fer una segona lectura de la targeta, tot just després del pagament. La primera lectura és per reconèixer el suport; la segona, per fer-lo efectiu.

### S'han de carregar/recarregar tots els tipus de títols?

No tots els títols es recarreguen: alguns títols (com el cas de la T-16), un cop realitzada la seva emissió, seran vàlids fins que arribi la data de baixa fixada pel sistema, motiu pel qual no requerirà que l'usuari hagi de realitzar una recàrrega periòdica.

### **Quants títols es poden carregar/recarregar?**

Actualment, només es pot tenir 1 títol amb 2 contenidors de càrrega. En un futur, podran haver-hi 2 títols simultanis de 2 classes diferents, per exemple, 2 T-usuals de 1 zona i 2 T-casuals de 2 zones.

### **Es poden realitzar dues recàrregues alhora?**

Es poden realitzar dues recàrregues, una després de l'altra, sempre que hi hagi contenidors lliures. No es poden realitzar alhora o simultàniament.

### **Es poden [retornar els diners d'una càrrega o recàrrega](#)?**

Sí, sempre que el títol no estigui validat i hagin passat menys de 24 hores des de la compra.

## **Tràmit a Punts i Quioscs**

### **Quan es poden fer càrregues o recàrregues?**

L'usuari només pot carregar un títol al suport (PVC o cartró) en el moment de la compra del suport.

### **Què és obligatori per al client per carregar un suport?**

L'agent farà la càrrega en el moment de la compra del suport. Per tant, l'usuari ha d'adquirir el suport per poder carregar un títol presencialment.

### **Quines eines han d'utilitzar els agents per carregar o recarregar un suport?**

Eines			
TPW Agent	PAC	App pròpia	Siebel
No	Si	No	No

### **Què ha de fer l'agent d'un Punt o Quiosc per carregar un títol al suport del client?**

1. A través del PAC, apartat Emissió, l'agent selecciona el títol i les zones que l'usuari desitja. Si el títol es pot carregar en suport PVC i cartró, l'Agent ha d'escollir la modalitat de suport.

2. Si el suport és PVC, l'Agent ha de seleccionar tipus i introduir número del document d'identitat. Si la informació és correcta (client, títol i perfils), l'Agent ha de prémer "Continuar".

Si el suport és cartró, no es requereix la informació de l'usuari perquè el suport és anònim. Si la informació és correcta (Client, títol i perfils), l'Agent ha de prémer "Continuar".

3. L'Agent ha d'accedir al carretó i procedir a fer el cobrament. Primerament ha de fer el cobrament amb el PAC, i en un segon moment seleccionar el mètode de pagament al PAC.

4. Si el suport és PVC, l'agent ha de seguir les indicacions del programa. Primer, posar un PVC sobre el lector; segon, introduir-lo a la sublimadora per personalitzar-lo; tercer, tornar a posar el suport al lector.

Si el suport és cartró, l'Agent només ha de desar el cartró al lector. No cal fer dues lectures ni personalitzar-lo. Només s'haurà d'escriure el número del document d'identitat a mà, al dors, en el cas de ser una T-usual.

5. Un cop fet el pagament, l'agent informa i explica al client que pot fer aquest tràmit a través de TMB App o una DA quan vulgui carregar o recarregar el suport amb un títol.

## Tràmit a la Xarxa de Metro

### Quan es poden fer càrregues o recàrregues?

Sempre que l'usuari necessiti o desitgi fer una compra de títol.

### On es poden comprar títols?

A una DA.

### A quins suports aplica?

A les targetes personalitzada i cartró.

### Què és obligatori per al client per carregar o recarregar un suport?

Si és suport PVC, és imprescindible el suport PVC.

Si és suport cartró, és imprescindible el suport cartró per fer una recàrrega. Si és una primera compra de títol, només és obligatori fer el pagament.

### Com es fa una càrrega o recàrrega a una DA?

Suport PVC:

1. L'usuari ha d'apropar el suport al lector de la DA i en funció de les condicions del mateix, l'usuari podrà recarregar el títol o carregar-hi un de nou, si desitja canviar-lo i no té cap contenidor amb un títol vàlid.
2. Si el suport compleix amb les condicions (que el títol i suport no estiguin bloquejats i que hi hagi espai suficient) es fa el pagament.
3. L'usuari ha d'instanciar el títol, apropant el suport al lector de la màquina d'auto venda.

Suport cartró. Càrrega: Consultar article "[T-mobilitat: Adquisició suport cartró](#)".

Suport cartró. Recàrrega:

1. L'usuari ha d'apropar el suport al lector de la DA i en funció de les condicions del mateix, l'usuari podrà recarregar el títol o carregar-hi un de nou.
2. Si el suport compleix les condicions (que el títol i suport no estiguin bloquejats, anul·lat i que hi hagi espai suficient) es fa el pagament.
3. L'usuari ha d'instanciar el títol, apropant el suport al lector de la màquina d'auto venda.

## Tràmit web i App

### Tràmit Web i App sense NFC

Únicament es poden fer compres de títol amb dispositius sense NFC durant el procés de compra del suport PVC a través del web.

### Tràmit App amb NFC per suport mòbil

#### Quins son els requisits per poder carregar i recarregar títols al suport mòbil?

- Tenir la TMBApp descarregada i iniciar sessió amb el JoTMBé
- Tenir la App Cartera electrònica descarregada i vinculada al compte de l'usuari.
- Disposar de mòbil Android amb la versió 6 o més
- Mòbil Amb NFC

La pròpia TMB App detectarà si el mòbil reuneix les condicions per utilitzar el mòbil com a suport.

#### Quin procés ha de seguir l'usuari per fer la càrrega i recàrrega al suport mòbil?



1. L'usuari ha d'iniciar sessió JoTMBé a la TMB App.
2. A l'apartat T-mobilitat, Mòbil, ha de prémer Càrrega o recàrrega, en funció de la necessitat de l'usuari.
3. Un cop fet el pagament, l'usuari ha de tornar a TMB App. No es requereix cap acció adicional.

### **Tràmit App amb NFC per targetes personalitzada i anònima Quins son els requisits per poder carregar i recarregar títols?**

- Tenir la TMBApp descarregada i iniciar sessió amb el JoTMBé.
- Disposar de mòbil Android amb la versió 6 o més
- Mòbil Amb NFC

### **Quin procés ha de seguir l'usuari per fer la càrrega i recàrrega?**

1. L'usuari ha d'iniciar sessió JoTMBé a la TMB App.
2. A l'apartat T-mobilitat, Targeta, l'usuari ha de prémer "Iniciar lectura" i apropar el suport al mòbil.
3. Un cop es visualitza la informació del suport, l'usuari ha de seleccionar càrrega o recàrrega, en funció de les necessitats.
4. Fet el pagament, l'usuari ha de tornar a TMB App i fer una nova lectura del suport, sense prémer cap botó d'"Iniciar lectura".

### **Tràmit App sense NFC**

Actualment no es poden fer càrregues ni recàrregues de títol en dispositius mòbils sense NFC.

## **Consulta digital o telefònica**

**Quines eines han d'utilitzar els agents telefònics i digitals per veure l'estat d'una càrrega o recàrrega?**

Eines			
TPW Agent	PAC	ECR*	Siebel
Si	No	Si	No

\* E-commerce Backoffice Residents (ECR). Aplicatiu propi per consultar totes les accions que fa un client des de la web o l'App de TMB, és Backoffice E-commerce Residents (ECR).

### **Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?**

A més de resoldre les possibles consultes relacionades i de donar informació sobre el tràmit, explicarà i acompanyarà a l'usuari a fer el tràmit a través del web o l'App.

## **1.19 T-mobilitat: Devolució de títols**

### **Què és?**

La devolució d'un títol consisteix en el reemborsament de l'import dels títols i la seva extracció en aquells casos en que el client té dret a que se li reemborsin els diners pagats en la compra del títol.

### **Hi ha algun condicionant per retornar un títol?**

En el cas que sigui a petició del client, sense haver-hi cap incidència, hi han dos condicionants:

- Ha d'estar sense utilitzar.
- Que no hagin passat més de 24 hores des de la compra.

En el cas que hi hagi una incidència, no hi ha màxim de temps. Si cal, però, que no s'hagi fet servir.

### **Podem retornar qualsevol títol?**

Només aquells comprats a TMB, independentment del canal de compra.

### **Es pot extreure qualsevol títol?**

TMB pot fer l'extracció de qualsevol títol, independentment d'on l'hagi comprat. No obstant això, hi ha alguns elements a tenir en compte:

- Presencialment, no es poden fer extraccions de títols comprats pel suport virtual.
- Telemàticament, no es poden fer extraccions de títols comprats pel suport cartró.

### **Per quins canals es pot sol·licitar el reemborsament d'un títol?**

Canals				
Presencial**	Digital	Telefònic*	Web	App
Si	Si	No	Si(QRS)	No

\* Per realitzar aquesta operativa, no es requereix de cita prèvia a Punts i/o Quioscs.

\*\* Si un usuari fa una consulta des del canal telefònic, aquest informará i guiarà al client del tràmit que cal fer.

- Compres a canal presencial (Quiosc i Punt TMB): ha de tramitar la devolució dins les primeres 24 hores des de la compra. Si va fer la compra a un Quiosc, pot sol·licitar la devolució a Quiosc i a Punts; si la va fer a un Punt ha d'anar a un Punt TMB.

- Compres a DA: per tramitar la devolució, l'usuari ha de presentar una QRS, o comunicar-ho per qualsevol dels canals d'atenció de l'IAC de TMB, dins de les primeres 24 hores des del moment de la compra.

- Compres per Web i App: per tramitar la devolució, l'usuari ha de presentar una QRS, o comunicar-ho per qualsevol dels canals d'atenció de l'IAC de TMB, dins de les primeres 24 hores des del moment de la compra.

### **Com es retornen els diners?**

Els diners es retornen amb el mateix mètode de pagament.

En el cas dels pagaments en DA, la devolució sempre serà mitjançant transferència bancària.

### **Quant de temps triga la devolució?**

En funció del canal on faci la reclamació pot trigar més o menys:

- Presencial (Quiosc o Punt): El reemborsament pot trigar fins a quatre dies hàbils, però normalment és immediata.
- QRS: El reemborsament pot trigar fins a 7 dies hàbils des de que el client rep la resposta, tenint en compte que hi ha un marge de 28 dies per donar una primera resposta a la reclamació.
- Web i App: El reemborsament pot trigar fins a 2-3 dies hàbils des de que el client rep la resposta.

### **Què passa si no arriba la devolució de l'import en el temps establert?**

En el cas que hagi passat els temps establert, l'usuari ha de fer una reclamació mitjançant el [formulari web](#) i aportar el màxim de dades possibles.

**Què podem fer si un client demana la devolució per carregar un altre títol que només està disponible en T-mobilitat, tenint en compte que la devolució i extracció poden trigar un temps?**

Quan un client demani la devolució del títol carregat al seu suport PVC, i manifesti que vol comprar un altre que només està disponible en format T-mobilitat, per exemple la T-jove, els canals d'atenció derivaran al client a un Punt TMB per extreure el títol. Així podrà carregar aquell que només està disponible per T-mobilitat:

- L'agent d'atenció informará al client que ha d'anar a un Punt TMB per fer l'extracció del títol i carregar aquell que només està disponible en versió T-mobilitat.
- Aquest mateix agent d'atenció informará a Punts de la operativa, mitjançant l'Excel Control incidències T-mobilitat que es troba al Sharepoint de Punts.
- Si el client encara no ha presentat cap QRS, l'agent de Punt la redactarà i la farà arribar a l'Oficina de Back Office. Si el client ja hagués presentat una QRS, l'agent d'atenció haurà d'accedir al ticket de Zendesk i informar que s'ha extret el títol i carregat el nou, mitjançant una nota interna.

**Devolucions de títols comprats presencialment. PVC i cartró**

**Títols sense validar. Comprats a Quioscs i Punts. Dins de les primeres 24h.**

- Devolució:
- Devolució a través del datàfon en Punts/ Quioscos. El client ha d'aportar el rebut de la compra, al targeta T-mobilitat, i la targeta bancària amb la que va fer el pagament. En el cas de què el client hagi pagat en efectiu a Punts, el reemborsament serà en efectiu.
- L'Agent farà servir el programa TMB Commerce.
- Extracció del títol a través del PAC (prèvia lectura del suport PVC o cartró al PAC).

**Títols sense validar. Comprats a DA. Dins de les primeres 24h.**

- Client fa [reclamació](#) per tal de rebre la devolució a través de transferència bancària.
- L'extracció del títol d'un suport PVC la realitza Billetatge, en diferit. Si el client és a Punt, l'extracció es pot fer des del PAC.
- Els títols de suport cartró únicament es poden extreure a través del PAC. Billetatge no ho pot fer amb les seves eines en diferit.

**Títols sense validar. Fora de les primeres 24h.**

No es poden fer devolucions de títols fora de les primeres 24 hores, excepte en el cas d'incidències en la instanciació del títol.

**Devolucions de títols comprats online. PVC, cartró i suport virtual**

**Títols sense validar. Dins les primeres 24h.**

L'usuari haurà de realitzar una [reclamació](#). L'equip de Backoffice s'encarregarà d'informar de la devolució i extracció del títol amb Billetatge. Si la compra és d'un suport cartró, l'extracció del títol només es pot fer presencialment a un Punt, a través del PAC. S'informarà a Punts a través de l'Excel d'incidències de Punts.

**Títols sense validar. Fora de les primeres 24h.**

No es poden fer devolucions de títols fora de les primeres 24 hores, excepte en el cas d'incidències en la instanciació del títol.

Es pot fer bescanvi del títol en format cartró, si no està validat, per permetre que l'usuari carregui un altre títol al suport T-mobilitat. L'extracció del títol es farà a través del PAC (PVC i cartró) o en diferit (PVC i suport virtual).

### Títols validats

No es poden fer devolucions de títols fora de les primeres 24 hores, excepte en el cas d'incidències en la instanciació del títol.

Es pot fer bescanvi del títol en format magnètic, per permetre que l'usuari carregui un altre títol al suport T-mobilitat. L'extracció del títol es farà a través del PAC (PVC i cartró) o en diferit (PVC i suport virtual).

## Tràmit presencial

### On es pot demanar una devolució presencialment?

[Punts TMB i Quioscos si ha comprat el títol a un Punt o Quiosc.](#)

### Què ha d'aportar el client (obligatòriament)?

- El document d'identificació amb el que el client està donat d'alta: DNI, NIE, document identitat europeu o passaport. Tots originals i vigents.
- El suport PVC o cartró original.
- El rebut de la compra.
- La targeta bancària/ mòbil / rellotge amb el que va realitzar el pagament de la compra.

### Quines eines han d'utilitzar els agents per retornar un títol?

Eines				
TPW Agent	PAC	App pròpia	ECR	Datàfon
No	Si	No	No	Si

### Procediment que ha de seguir l'agent per treure el títol del suport:

1. L'agent realitzarà la lectura del suport del client a través del PAC.
2. Un cop realitzada la lectura, cal marcar la pestanya "Més informació del títol".
3. Quan s'obre la pestanya, apareix la informació ampliada del títol, amb la recàrrega 1 i la recàrrega 2. Sota la informació de cadascuna de les recàrregues, ha d'aparèixer la pestanya de "Retornar", en color verd.
4. Aquí caldrà clicar i acceptar l'acció del reemborsament. Aquesta acció extreu el títol i genera una devolució al PAC.
5. Un cop finalitzat aquest procés, caldrà tornar a realitzar una lectura del suport per verificar que el títol ja no consta en el suport.

### Procediment que ha de seguir l'agent per fer el reemborsament al client:

1. Una vegada feta la comprovació anterior (punt 5 del procediment d'extracció de títol), es procedirà a retornar l'import amb datàfon.
2. Al datàfon, buscarem l'opció Gestions/ Operacions/ Devolució. Un cop dins de la pantalla de devolució, demanarà la introducció de l'import a retornar.

Seguidament, s'haurà d'introduir el número d'operació (aquest número apareix al rebut de la compra que ha d'aportar el client. En el cas que no l'aporti, serà necessari que faci una reclamació).

3. Realitzats els passos anteriors, l'usuari haurà d'apropar la targeta bancària/mòbil /rellotge (amb la que va realitzar la compra d'aquell títol) al datàfon. Com a Punts es pot fer el pagament en efectiu, en cas de devolució, l'agent d'atenció haurà d'extreure els diners del calaix de la cashless de T-mobilitat.
4. Devolució realitzada. L'agent haurà de donar al client una còpia del rebut de devolució.

## Consulta telefònica i Digital

**Quines eines han d'utilitzar els agents telefònics i de Digital per veure l'estat de la devolució?**

Eines			
TPW Agent	PAC	App pròpia	ERC
Si	No	No	Si

### Què ha de fer l'agent per gestionar la devolució?

Si la compra de títol s'ha realitzat a través dels nostres canals digitals:

1. Es demanen les dades al client per identificar-lo al TPW.
2. Verificar a TPW Agent i ECR que el client ha efectuat l'operació i se li ha cobrat.
3. Si tot quadra amb la informació que ens ha facilitat el client i el títol no està validat:

- Es demana a Billetatge (ens facilitarà els contactes corresponents) que extregui i/o retorni el títol objecte de la reclamació-devolució. A l'*Excel Unificado devoluciones*, compartit per la OAE i Billetatge, s'anota el número del ticket de Zendesk, la data de la QRS, la data d'introducció a l'Excel, l'ordre de venda si és una compra d'App o Web (si és una compra a DA o Quiosc, s'anota "sense ordre venda, compra a DA [o] Quiosc"), si és T-mobilitat (l'Excel aplica a totes les compres online, siguin o no T-mobilitat), la quantitat a retornar (si només és extracció, s'anota "Extracció"), el motiu ("Devolució a petició client"), el número de suport, el codi identificador del títol i la data de la càrrega. Billetatge fa aquestes devolucions i extraccions cada dos dies. Canal digital també pot fer aquest tipus d'extraccions i devolucions, tot i que abans de que les retorni Billetatge, les ha de revisar l'equip de Backoffice.

Si la compra de títol s'ha realitzat a través de DA, l'agent ha de derivar al client a realitzar una QRS.

Si la compra de títol s'ha realitzat al canal presencial, es deriva al client al canal presencial.

## Canal QRS

**Quines eines han d'utilitzar els agents per retornar un títol?**

Eines				
TPW Agent	PAC	App pròpia	ECR	Datàfon
Si	No	No	Si	No

**Què ha de fer l'agent de QRS / Backoffice per gestionar la reclamació?**

1. Es demanen les dades al client per identificar-lo al TPW.
  2. Verificar a TPW Agent que el client ha efectuat l'operació i se li ha cobrat.
  3. Si tot quadra amb la informació que ens ha facilitat el client i el títol no està validat:
    - Si la compra és a DA o canal presencial, es demanen dades bancàries per realitzar la transferència: el client ha d'emplenar el formulari de transferència bancària que se l'envia (no és necessari la firma i segell de l'entitat bancària). Backoffice envia l'informe tècnic de la QRS i el full de transferència a Tresoreria (ens facilitarà els contactes corresponents) un cop per setmana (normalment, els dilluns).
    - Si s'ha d'extreure títol i/o la compra és per canal Web o App, es demana a Billetatge (ens facilitarà els contactes corresponents) que extregui i/o retorni el títol objecte de la reclamació-devolució. A l'*Excel Unificado devoluciones*, compartit per la OAE i Billetatge, s'anota el número del ticket de Zendesk, la data de la QRS, la data d'introducció a l'Excel, l'ordre de venda si és una compra d'App o Web (si és una compra a DA o Quiosc, s'anota "sense ordre venda, compra a DA [o] Quiosc"), si és T-mobilitat (l'Excel aplica a totes les compres online, siguin o no T-mobilitat), la quantitat a retornar (si només és extracció, s'anota "Extracció"), el motiu ("Devolució a petició client"), el número de suport, el codi identificador del títol i la data de la càrrega. Billetatge fa aquestes devolucions i extraccions cada dos dies. Canal digital també pot fer aquest tipus d'extraccions i devolucions, tot i que abans de que les retorni Billetatge, les ha de revisar l'equip de Backoffice.
- En el cas de compra de títol per suport cartró, s'ha de derivar el client a Punt per fer l'extracció del títol. Aquesta operativa s'haurà d'anotar a l'Excel d'incidències de Punts. Quan s'hagi fet l'extracció, l'agent de Punt enviarà un mail a la unitat de gestió de QRS per procedir amb la devolució de l'import.

## Tràmit web i App (funcionalitat encara no disponible)

### Quins passos ha de seguir el client per fer la devolució?

1. El client haurà d'accedir a la seva àrea privada, a l'apartat històric de compres. Si no han passat més de 24 hores i el títol no està validat, quan el client polsi sobre els tres punts, apareixerà un desplegable amb la opció "Sol·licitar devolució".
2. Si l'operació és correcta, el reemborsament es farà efectiu a través de la targeta de crèdit que va utilitzar en el moment de comprar el títol.
3. La devolució suposa generar una acció diferida per tal d'anul·lar la recàrrega del suport i títol seleccionats en el cas de la web/app (sense NFC). Si s'utilitza l'app com a gestió de suports o el suport mòbil, la devolució és efectiva de manera immediata.

## 1.20 T-mobilitat: Restitució de viatges

### Què és?

La restitució de viatges és la devolució de viatges al suport del client per causes alienes a ell.

### A quins suports aplica?

Aplica a tots els suports (PVC, mòbil i cartró). Únicament es requereix que el títol sigui de viatges limitats.

### Quins son els condicionants per restituir un viatge?

- Quan se li resti més d'un viatge (doble validació) per error de la validadora o quan en un transbordament se li resti un viatge addicional.
- Tenir un títol carregat de viatges limitats (T-casual, T-familiar, T-grup i T-70/90).

- Serà necessari que aquell tipus de títol on se li ha validat de més continuï present en el contenidor, ja sigui esgotat, s'estigui utilitzant o sense utilitzar. Si hi ha un canvi de títol no es podrà dur a terme la restitució.
  - Ha de sol·licitar la restitució en els 45 dies després de la data de la incidència.
- En aquests casos l'usuari té dret a que se li faci una restitució d'aquest viatge que se li ha validat de més.

**Què ha d'aportar el client perquè li facin la restitució?**

- Número de suport.
- Breu explicació (com, lloc, dia i hora).

**Per quins canals es pot sol·licitar la restitució?**

El client haurà de demanar la restitució *in situ* a un **agent d'atenció d'estacions** el qual realitzarà un bescanvi en magnètic integrat d'un viatge del mateix títol.

En el cas que, en aquell instant, pel motiu que sigui el client no pugui contactar amb un agent d'estació haurà d'adreçar la sol·licitud de restitució a un dels següent canals:

- [Whatsapp](#)
- [Telèfon](#)
- [Formulari web de consultes](#)
- [Punts TMB](#)

**Hi ha límit de restitució de viatges?**

El límit està en les incidències que pateixi un usuari. El client podrà realitzar tantes peticions de regularització com consideri.

**Caduen els viatges restituïts?**

No, no caduen.

**Com funciona la validació dels viatges restituïts?**

Sempre que hi hagi saldo regularitzat, serà el primer en descomptar a l'hora de validar. És a dir, si tens un viatge de T-casual en el contenidor de títols i en el contenidor de saldo regularitzat hi ha un viatge, quan l'usuari faci una validació el viatge serà descomptat del saldo regularitzat i per tant li quedarà 1 viatge T-casual i 0 de saldo regularitzat.

**Es pot canviar de títol si es té saldo regularitzat?**

No es pot canviar de títol mentre no s'hagi esgotat el saldo de viatges, incloent el saldo de viatges regularitzat.

**Com es pot veure el saldo regularitzat?**

El client podrà consultar el saldo regularitzat de diferents formes:

- Apropant el la targeta personalitzada o al cartró a un lector d'una màquina distribuïdora o un terminal de consulta.
- Si un agent consulta el saldo amb un terminal d'inspecció.
- A una validadora, en el moment de validar.
- L'usuari pot consultar el saldo de restitució d'un títol, accedint al detall del títol, ja sigui pel canal [tickets.tmb.cat](#) o per TMB App. Això no aplica al suport cartró, perquè no es pot vincular al compte d'un client.

**Tràmit presencial, telefònic o digital****Què es necessita per poder tramitar la restitució?**

- Número de suport.
- Breu explicació (com, lloc, dia i hora).
- Número del document d'identitat del client registrat a T-mobilitat

## Què ha de fer l'agent per fer la restitució?

1. **Accedir a la fitxa del client**, sol·licita el DNI a l'usuari per a identificar-ho i accedeix a la seva fitxa en el TPW Agent (Gestió de clients).

**S'analitza si realment s'ha produït una doble validació involuntària** consultant l'històric d'operacions del suport afectat, on es podrà comprovar que apareixen dues validacions seguides amb un interval de temps petit entre les dues validacions (Detall de client > Suports > Detall de títol > Històric moviments de títol).

2. Si l'agent comprova que la doble validació ha sigut involuntària accedeix al **detall del títol** on es fa l'operació de restitució de viatges (Detall del client > Suports > Detall de títol).
3. Si el botó **“Regularització de viatges”** està habilitat, fer clic al botó i informar el número de viatges a restaurar en la finestra emergent. Si es dona el cas que s'ha produït dues vegades una doble validació involuntària, l'agent pot restituir els dos viatges (o els que correspongui). Prémer “Confirmar” per a completar la sol·licitud.
4. **Sol·licitud generada:** en confirmar l'acció es genera una sol·licitud de regularització de viatges que es processa en un màxim de 20 minuts, ja que es tracta d'una acció diferida (s'ha d'informar al client que ha de fer una lectura del suport). Al mateix temps, s'envia una notificació als canals configurats pel client (en cas que hi hagi configurat almenys 1) informant que s'ha generat la sol·licitud de regularització de viatges.

Si el botó **“Regularització de viatges”** està **deshabilitat**, significa que no es pot realitzar la restitució en aquest títol. Aquesta operació només estarà disponible en cas que el títol sigui basat en viatges i no té la característica d'establir la zona en primera validació (T-casual, T-familiar, etc.). A més, no s'ha de complir cap de les següents condicions:

- Ja existeix una sol·licitud de restitució de viatges pendent, no es podrà fer una altra abans d'executar l'anterior.
- Si existeix una sol·licitud de càrrega pendent.
- Suport inactiu.
- Suport anul·lat o pendent d'anul·lació.
- Suport bloquejat o pendent de bloqueig.
- Títol bloquejat o pendent de bloqueig.
- Títol que ha superat el màxim valor que pot contenir el camp en l'ATIU (127 viatges).

## 1.21 T-mobilitat: consulta d'informació del suport

### Què és?

La consulta és una funcionalitat informativa que dona la possibilitat a l'usuari de conèixer informació sobre el seu suport i/o títols. Cal diferenciar entre dos tipus de consulta d'informació associada al suport/títol: aquella que està emmagatzemada al suport i aquella que no ho està i per tant no es pot consultar a través de la lectura del suport sinó que ha de ser a través d'un TPW, web o app.

### Quines dades estan gravades al suport?

- Dades del perfil al suport
- Estat i títols carregats al suport
- Saldo i validesa
- Quin títol està actiu
- Zona de primera validació



**Quines son les altres dades que es poden consultar sobre el suport?**

- Garantia
- Històric de moviments

**Pot un tercer consultar la informació d'un suport?**

Un usuari pot demanar informació d'un suport del qual sigui ell titular i per aquells que sigui gestor, el qual s'encarrega – com el seu nom indica - de gestionar tots aquells suports i comptes d'usuaris que li han sigut vinculats.

**Quines dades i per quins canals es pot consultar la informació d'un suport?**

	Presencial	Digital telefònic	DA	Web o App sense NFC	App amb NFC
Dades gravades al suport	Si	Si	Si	Si	Si
Garantia	Si	Si	No	Si	Si
Històric de moviments	Si	No*	No	Si	Si

\* encara que l'agent tingui accés a aquesta informació, només podrà informar de l'estat i títols carregats, saldo i validesa per tractar-se de dades sensibles.

Si usuari demana informació a un agent, aquest a més de donar-li la informació, haurà d'explicar i acompanyar a l'usuari en el tràmit web o app per a futures ocasions.

**Quines eines han d'utilitzar els agents per consultar la informació?**

	TPW Agent	PAC	App pròpia	Siebel
Presencial	Si	Si	No	No
Digital i telèfon	Si	No	NO	No

**Què ha d'aportar el client per accedir a la informació?**

<b>Presencial</b>	Suport o document identificador (DNI / NIE / passaport nacional / llibre de família).
<b>Digital i telèfon</b>	Document identificador, la seva data de naixement i el número identificador del seu suport.
<b>DA</b>	Suport
<b>Web o App sense NFC</b>	Iniciar la sessió JoTMBé vinculada a T-mobilitat
<b>App amb NFC</b>	Iniciar la sessió JoTMBé vinculada a T-mobilitat

**Què s'ha de fer per accedir a la informació del suport?**

<b>Presencial</b>	L'agent realitza la consulta sobre el suport directament amb el PAC i podrà consultar les dades gravades al suport. Per consultar la garantia i els moviments ha d'accedir al TPW-Agent, accedir a la fitxa d'un client i des d'ella seleccionar el suport. Per acabar, haurà d'informar al client com es pot fer el tràmit des de l'app o web.
-------------------	---

<b>Digital i telèfon</b>	Ha d'accedir al TPW-Agent, accedir a la fitxa d'un client i des d'ella seleccionar el suport. Per acabar, haurà d'informar al client com es pot fer el tràmit des de l'app o web.
<b>DA</b>	Suport
<b>Web o App sense NFC</b>	Iniciar la sessió JoTMBé vinculada a T-mobilitat
<b>App amb NFC</b>	Iniciar la sessió JoTMBé vinculada a T-mobilitat. L'usuari ha d'aproximar el suport PVC al mòbil per accedir a la seva informació. La informació mostrada serà la relativa a les dades gravades al suport.

## 1.22 T-mobilitat: validació

### Com es valida?

El procés requereix d'acostar tot el que es pugui i mantenir fixe el suport T-mobilitat sobre al lector de les validadores.

### Com se sap si la validació és correcta?

El validador emetrà un dels següents missatges:

- Validació correcta: caracteritzada per un so afirmatiu (un xiulet llarg), i, en funció del mode de transport, un missatge afirmatiu i una llum verda.
- Validació incorrecta: caracteritzada per un so negatiu (un seguit de xiulets curts i intermitents), i, en funció del mode de transport, un missatge negatiu i una llum vermella. Això es pot produir per múltiples causes: títol esgotat, títol caducat, títol fora de zona de validesa, suport bloquejat, etc.

### Cal validar sempre?

La validació d'entrada segueix les mateixes regles que el sistema actual: cal validar sempre que s'accedeix a un mode de transport, independentment que s'estigui transbordant o es tingui un títol temporal amb viatges il·limitats.

### Cal validar a la sortida?

De moment la validació de sortida només aplicarà als punts on actualment ja es valida de sortida, i els mecanismes que es seguiran seran els mateixos que avui dia. En l'entorn bus no aplica la validació de sortida; i a la xarxa ferroviària, concretament a TMB, només aplica a l'estació de l'aeroport, ja que és el punt on a dia d'avui hi ha validació de sortida.

### Què passa si es valida dues vegades sense voler?

La [restitució de viatges](#) s'utilitzarà en cas de mal funcionament del sistema. Quan un usuari passi un suport amb un títol carregat amb saldo de viatges limitats, se li resti més d'un viatge (doble validació) o en un transbordament se li resti un viatge addicional, l'usuari té dret a que se li faci una restitució d'aquest viatge que se li ha restat de més.

En canvi es fa una doble validació per un altre motiu, no es pot restituir el viatge.

### Es pot prevenir el validar dues vegades?

De moment aquesta funcionalitat no està en servei.

### Com es selecciona el títol que es vol utilitzar?

De moment aquesta funcionalitat no està en servei.

**La selecció de títol es fa efectiva al moment?**

De moment, aquesta funcionalitat no està en servei.

**Qui pot fer servir el suport per validar?**

El que marca el seu ús són els títols que aquest contingui. Així, qualsevol pot fer servir un suport però només el titular del suport pot fer-lo servir per validar amb un títol personal (per exemple amb una T-usual), mentre que pot deixar-lo a un tercer perquè validi amb un títol multipersonal o unipersonal (per exemple amb una T-casual).

**Què passa si no funciona el suport PVC?**

Si es troba **a bord del bus**, ha d'adquirir un bitllet incidència per fer un viatge, excepte si és usuari d'un títol altament bonificat com la T-16 que serà gratuït. **Si es troba a metro** i el suport deixa de funcionar per causes alienes al client, i si es troba en garantia ha de contactar amb un agent d'atenció al client i se li entrega un bescanvi provisional. També pot anar a un punt presencial per demanar el duplicat o bescanvi definitiu.

En qualsevol dels casos el client haurà d'anar a un punt presencial per obtenir el duplicat o bescanvi definitiu.

**Què passa si les validadores no funcionen?**

En el cas que una de les validadores del bus o de l'estació no funcioni, l'usuari ha de provar de validar a una altra validadora. En el cas de metro, a una del mateix vestíbul i si segueix sense funcionar ha d'anar a un altre vestíbul de la mateixa estació. Si se segueix sense poder validar, l'agent d'estació lliurarà un bitllet per poder viatjar i en el cas de bus el conductor donarà pas a la vista.

**Suport mòbil****Com s'ha de validar?**

Per poder validar correctament amb el mòbil, la condició és que el mòbil de l'usuari ha de tenir l'NFC activat. No cal tenir TMB App oberta. Addicionalment, es recomana apropar tot el possible, i mantenir fixe, el suport mòbil sobre el lector de la màquina de validació.

**Es necessita cobertura per validar?**

No, malgrat que un client no tingui cobertura ni dades mòbils a la hora de fer la validació, es podrà validar sense cap mena de problema. El suports mòbils validen gràcies a la tecnologia NFC. Per tant, només es requereix que l'NFC estigui activat.

**Es necessita internet en el cas d'una inspecció?**

No cal que el mòbil disposi de comunicació a internet per a que sigui intervingut, la inspecció es podrà fer sense problema, sempre que l'usuari tingui l'NFC activat.

**Què passa si s'acaba la bateria del mòbil?**

L'estat d'un suport és sempre responsabilitat de l'usuari, i per tant també és responsabilitat seva el tenir el mòbil amb bateria.

Si un usuari no pot validar o no pot acreditar que ha validat en un viatge perquè s'ha quedat sense bateria i és intervingut, se li hauria d'imposar la sanció corresponent.

**Què passa si no funciona el suport mòbil?**

En el cas que l'usuari no pugui validar en una de les validadores del bus o de l'estació de metro, ha de provar de validar a una altra validadora. Si segueix sense poder validar el conductor o agent d'estació verifica visualment que disposa d'una app operativa.

En el cas de que sigui una fallida global de l'app, l'agent o conductor li dona pas a la vista. Si no es tracta d'una fallida i és una incidència del dispositiu del client, ha de comprar i viatjar amb un títol de transport alternatiu. En el cas que es trobi a bord del bus, l'única opció és adquirir el bitllet senzill a les màquines habilitades a bus amb pagament amb targeta bancària, mòbil o rellotge.

#### **Què pot fer el client si l'usuari s'equivoca de zona al validar per primer cop?**

- Si el client ho sol·licita presencialment, l'agent d'atenció farà un bescanvi en magnètic amb la zona corregida i bloquejarà el títol virtual. Posteriorment, caps de Punt ho comunicaran al nivell 2 d'atenció (Equip de suport OAE o Backoffice) per tal d'extreure el títol bloquejat del suport mòbil. Backoffice comunicarà a Billetatge el títol a extreure, i, un cop extret, desbloquejarà el títol del suport.
- Si el client ens ho comunica per canals remots, caldrà sol·licitar al nostre nivell 2 d'atenció (Equip suport OAE o Backoffice) l'extracció del títol del suport i, posteriorment, es derivarà al client a un dels Punts habilitats per lliurar un bescanvi magnètic amb la zona corregida. Backoffice comunicarà a Billetatge el títol a extreure, i, un cop extret, desbloquejarà el títol del suport.

### **1.23 T-mobilitat: Bloqueig i desbloqueig a petició de l'usuari**

#### **Què és?**

És l'acció que permet a l'usuari de T-mobilitat bloquejar o desbloquejar voluntàriament el seu suport, o un títol, de manera que quedi inoperatiu, o desbloquejar-lo perquè quedi operatiu de nou.

#### **De què serveix el bloqueig?**

El bloqueig és especialment rellevant en cas de pèrdua o robatori del suport, per tal d'impedir que tercers el facin servir per validar en el transport públic.

#### **Per quins suports aplica?**

Únicament a suports PVC i mòbil. No aplica al suport cartró perquè no es pot registrar al compte d'un usuari.

#### **Per quins canal es pot bloquejar o desbloquejar un títol o suport?**

Canals				
Presencial	Digital	Telefònic	Web	App
Si	Si	Si	Si	Si

Si usuari demana informació a un agent, aquest a més de fer el tràmit, haurà d'explicar-li i acompanyar-lo en el tràmit web o app per a futures ocasions.

#### **El pot desbloquejar qualsevol persona?**

Si ho fa en autogestió, ho pot desbloquejar tant el propi client com un agent d'atenció. L'usuari ho haurà de fer des del seu espai personal de JoTMBé.

Si ho fa presencialment una persona que no és el titular, es requereix emplenar un formulari per a tal efecte, presentar-ho al Punt TMB degudament emplenat i els documents d'identificació originals de persona autoritzada i del sol·licitant. El formulari es troba a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/cita-previa>.

#### **Pot un client bloquejar o desbloquejar el suport d'un tercer?**

Sí però es requereix emplenar un formulari per a tal efecte, presentar-ho al Punt TMB degudament emplenat i els documents d'identificació originals de persona autoritzada i del sol·licitant. El formulari es troba a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/cita-previa>

### Quantes vegades es pot bloquejar i desbloquejar un suport?

No existeix restricció pel que fa la nombre de vegades que un client podrà bloquejar el seu propi suport/títol.

### Es bloqueja o desbloqueja al moment?

L'únic canal per bloquejar o desbloquejar al moment és el presencial (Punts TMB), perquè utilitzen un programa, PAC, que actua directament sobre el suport. La resta de canals realitzen el bloqueig a través de TPW Agent, que genera una sol·licitud d'acció que ha de ser processada pel servidor central i, posteriorment, executada mitjançant la interacció del suport amb una validadora, DA o TMB App per dispositius amb NFC.

### Pot un client gestionat fer o sol·licitar el bloqueig o desbloqueig?

No, un client gestionat no pot fer o sol·licitar el bloqueig o desbloqueig. Aquesta gestió només la pot realitzar el client gestor.

## Tràmit presencial

### On es pot bloquejar o desbloquejar un suport o títol presencialment?

[Punts TMB](#)

### Què és obligatori per al client per bloquejar o desbloquejar el suport o títol?

Aportar el suport o bé un document identificador (DNI / NIE / passaport nacional, passaport estranger o llibre de família).

### Quines eines han d'utilitzar els agents per bloquejar o desbloquejar?

Eines			
TPW Agent	PAC	App pròpia	Siebel
Si (només en el cas que el PAC no estigui operatiu)	Si (només en el cas de suports PVC)	No	No

### Què ha de fer l'agent bloquejar o desbloquejar un suport o títol al client?

	Bloqueig	Desbloqueig
<b>TPW Agent (acció diferida)</b>	L'agent d'atenció accedeix a la fitxa del client (a través de TPW) i a la secció de suports, selecciona l'opció de bloqueig de suport o de títol en funció del que sol·licita l'usuari.	L'agent d'atenció accedeix a la fitxa del client (a través de TPW) i a la secció de suports, selecciona l'opció de desbloqueig de suport o de títol segons el que estigui bloquejat.
<b>PAC (acció efectiva)</b>	En aquest cas, s'actua directament sobre el suport per bloquejar un títol o el propi suport. Per materialitzar el bloqueig amb	En aquest cas s'actua, directament sobre el suport per desbloquejar un títol o el propi suport. Per materialitzar el bloqueig amb el PAC s'haurà de fer interactuar el suport amb el lector.

	el PAC s'haurà de fer interactuar el suport amb el lector.	
--	--	--

En tots els casos, un cop fet el tràmit, l'agent informarà a l'usuari de com ho podrà fer-ho a través del web o app en futures ocasions.

## Tràmit digital / telefònic / back office

### Què és obligatori pel client per bloquejar o desbloquejar el suport (o el títol)?

- Document d'identitat, original i vigent.
- Nom i cognom.
- Data de naixement.
- Correu electrònic.

### Quines eines han d'utilitzar els agents per bloquejar o desbloquejar un suport o títol?

TPW Agent.

### Què ha de fer l'agent per bloquejar o desbloquejar un suport PVC al client?

1. Demanar les dades al client per accedir a la fitxa del client a través de TPW.
2. Seleccionar l'opció de bloqueig o desbloqueig de suport o de títol en funció del que sol·liciti l'usuari.
3. A més de donar-li resposta i fer el tràmit, explicarà com fer-ho a través del web o app per a futures ocasions.

## Tràmit web i App

Bloqueig web	Desbloqueig web
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un client accedeix a la seva àrea privada, i navega fins la secció de suports.</li> <li>2. Des d'aquesta secció podrà accedir a la funcionalitat de bloqueig del suport o d'un títol contingut en aquest.</li> </ol> <p>Es llençarà mitjançant una <b>acció diferida</b>. No es bloqueja fins que no interactua amb una validadora, DA o mòbil amb NFC.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un client accedeix a la seva àrea privada, i navega fins la secció de suports.</li> <li>2. Des d'aquesta secció podrà accedir a la funcionalitat de desbloqueig del suport o d'un títol contingut en aquest.</li> </ol> <p>Es llençarà mitjançant una <b>acció diferida</b>. No es desbloqueja fins que no interactua amb una validadora, DA o mòbil amb NFC.</p>

Bloqueig App	Desbloqueig App
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un client accedeix a l'App a la secció T-mobilitat, clicar a "sol·licitar-la", a "accedeix-hi", a "veure detall del suport" i a "bloqueja".</li> <li>2. Des d'aquesta secció podrà accedir a la funcionalitat de bloqueig del</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un client accedeix a l'App a la secció T-mobilitat, clicar a "sol·licitar-la", a "accedeix-hi", a "veure detall del suport" i a "desbloqueja".</li> <li>2. Des d'aquesta secció podrà accedir a la funcionalitat de</li> </ol>

<p>suport o d'un títol contingut en aquest.</p> <p>Es llençarà mitjançant una <b>acció diferida</b>. No es bloqueja fins que no interactua amb una validadora, DA o mòbil amb NFC.</p>	<p>desbloqueig del suport o d'un títol contingut en aquest.</p> <p>Es llençarà mitjançant una <b>acció diferida</b>. No es desbloqueja fins que no interactua amb una validadora, DA o mòbil amb NFC.</p>
--	---

## 1.24 T-mobilitat: Bloqueig i desbloqueig per intervenció

### Què és?

El bloqueig per intervenció és l'acció de deixar inoperatiu el títol d'un suport TSC que realitza un Agent de Control i Informació (ACI) quan detecta que un usuari ha comès frau o ha incomplert la normativa. El desbloqueig, per tant, és l'acció contrària, retornar la operativitat a un títol prèviament bloquejat.

### Quins són els supòsits de frau?

1. Viatja sense títol de transport o no és vàlid.
2. Presenta un títol de transport però no està validat.
3. Presenta un títol de transport d'una zonificació incorrecta, o inferior a la que correspon al trajecte.
4. Presenta un títol de transport validat però no és el seu titular.

### Quina documentació ha de portar el titular d'un títol?

Els títols de transport de caràcter personal i intransferible han d'anar acompanyats del document oficial acreditatiu, original i vigent: DNI, NIE, document identitat europeu, Passaport.

En el cas de títols bonificats (FM/FN), el titular, a més, haurà de mostrar, si li requereixen, el carnet FM/FN.

Si el títol bonificat és multiviatge (T-70/90), el titular de la bonificació ha de ser-hi present físicament al llarg de tot el trajecte. En cas contrari, excepcionalment, s'accepta que la resta de membres presentin una fotocòpia (o imatge en dispositiu electrònic) del carnet individual FM/FN del titular.

- El titular sí és present: cal portar el document d'identitat del titular i el carnet FM/FN del titular.

- El titular no és present: cal mostrar el document d'identitat de cadascun dels membres de la unitat familiar més el carnet FM/FN de cadascun dels membres de la unitat familiar, així com una fotocòpia o imatge del carnet bonificat del titular.

### Què implica un bloqueig per intervenció?

El bloqueig, o inutilització del títol, i la imposició d'una percepció mínima (quantitat que l'usuari infractor ha d'abonar).

### Què ha de fer l'usuari intervingut?

Com el bloqueig i la imposició de la percepció mínima són processos diferents, l'usuari ha de fer diferents tràmits:

- [Percepció mínima](#): l'usuari ha d'abonar la percepció, o presentar al·legacions per evitar el pagament.

- Bloqueig: l'usuari ha de presentar la documentació apropiada o presentar al·legacions a ATM per sol·licitar el desbloqueig.

### **Es bloqueja o desbloqueja al moment?**

Si aquestes accions s'executen des de l'EPI d'un interventor (AC), tant el bloqueig com el desbloqueig es fan efectius de forma immediata perquè són accions que s'executen directament sobre el suport; no generen cap sol·licitud que s'hagi de processar als servidors centrals.

En canvi, si l'acció es realitza des de TPW i qualsevol altre eina de gestió, s'executaran en diferit perquè es genera una sol·licitud d'acció que ha de ser tramitada i instanciada sobre el suport.

### **Qui pot desbloquejar un títol?**

Per norma general, els operadors no han de desbloquejar un títol bloquejat per ús indegut, encara que l'usuari pagui la percepció mínima. La competència per desbloquejar un títol recau en el CAI, per delegació d'ATM i AMB.

Els operadors només poden desbloquejar un títol en determinades circumstàncies.

### **En quines circumstàncies TMB pot desbloquejar un títol?**

TMB només podrà desbloquejar títols bloquejats per intervenció en aquestes circumstàncies:

- En el supòsit que en el moment de la intervenció, el titular d'un títol bonificat presentés el document d'identitat però no el carnet bonificat, l'usuari disposarà d'un màxim de 2 dies, de diumenge a dimecres, o 4 si es tracta de dijous a dissabte, per personar-se a un Punt TMB, sense cita prèvia, i presentar el carnet FM/FN juntament amb el document d'identitat. La identitat haurà de coincidir amb la persona "infractora".
- Si el títol bonificat és multiviatge (T-70/90), l'operador també pot desbloquejar en la mateixa franja temporal anterior, si l'usuari presenta la següent documentació:
- El titular sí és present: cal portar el document d'identitat del titular i el carnet FM/FN del titular.
- El titular no és present: cal mostrar el document d'identitat de cadascun dels membres de la unitat familiar més el carnet FM/FN de cadascun dels membres de la unitat familiar, així com una fotocòpia o imatge del carnet bonificat del titular.
- Títols multiviatge (T-familiar), unipersonals (T-casual) o personalitzats (T-jove i T-usual) quan el títol bloquejat hagi caducat (tot i que hagin passat més de 48 hores).

### **Si l'usuari d'un títol bonificat ha presentat la documentació requerida i s'ha desbloquejat el títol, què passa amb la percepció mínima?**

L'usuari, a través del web, o juntament amb l'agent de Punt quan es desbloquegi el títol, haurà de presentar al·legacions a TMB. Els agents d'expedients de frau podran estimar les seves al·legacions. En qualsevol cas, com bloqueig i percepció són accions diferents, haurà de presentar al·legacions a TMB.

### **Si un client no vol presentar al·legacions a ATM, han passat més de 48 hores i el títol no està caducat, pot fer alguna altra cosa?**

L'agent d'atenció pot indicar a l'usuari que disposa de dos opcions addicionals:

1. Donar de baixa el seu suport i adquirir-ne un altre de nou.
2. Esperar a que caduqui el títol intervingut i demanar el desbloqueig a un Punt TMB amb cita prèvia.

### **Aquestes excepcions apliquen a tots els títols?**



No. Els titulars dels títols altament bonificats (T-16, T-empresa, T-metropolitana) només poden sol·licitar el desbloqueig presentant les al·legacions pertinents a ATM. Els operadors no poden desbloquejar.

### Com s'executa el desbloqueig?

Amb l'EPI dels interventors, que hi ha a Punts TMB.

### On es poden presentar al·legacions pel desbloqueig d'un títol?

Aquells usuaris que estiguin interessats en tornar a fer ús del seu títol bloquejat, hauran de presentar una al·legació a través dels canals autoritzats:

- Pàgina web de l'ATM ([www.atm.cat](http://www.atm.cat)) > Atenció i informació > [Tràmits](#)
- Canal presència: pot adreçar-se a qualsevol de les administracions públiques disponibles al següent [enllaç](#).

També pot posar-se en contacte amb els canals d'atenció del CAI T-mobilitat: <https://t-mobilitat.atm.cat/web/t-mobilitat/atencio-i-ajuda>

### Què ha de figurar a l'escrit d'al·legacions pel desbloqueig?

Al seu escrit l'usuari haurà d'exposar detalladament les causes que justifiquen l'ús inadequat del títol, així com adjuntar els documents que puguin justificar els fets que exposa.

### A banda del bloqueig (i les al·legacions pertinents pel seu desbloqueig), què passa amb la percepció mínima?

Tota intervenció comporta dos accions: el bloqueig i la percepció mínima. Per tant, l'usuari ha de presentar [al·legacions a l'operador](#) per la qüestió monetària.

## Tràmit presencial

### On es pot bloquejar o desbloquejar un títol o suport presencialment?

[Punts TMB](#)

### Quines eines han d'utilitzar els agents per bloqueja i desbloquejar un títol o suport?

Eines			
TPW Agent	PAC	App pròpia	EPI d'intervenció
No	No	Si	Si

### Què ha de fer l'agent per desbloquejar?

	Desbloqueig
<b>TPW Agent (acció diferida)</b>	L'agent d'atenció accedeix a la fitxa del client i a la secció de suports, on selecciona l'opció de desbloqueig de suport o de títol segons el que estigui bloquejat.
<b>PAC (Acció efectiva)</b>	En aquest cas s'actua directament sobre el suport per desbloquejar un títol o el propi suport. Per materialitzar el bloqueig amb el PAC s'haurà de fer interactuar el suport amb el lector.

## Consulta digital o telefònica

**Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?**

A més de resoldre les possibles consultes relacionades i de donar informació sobre el tràmit, explicarà:

- Consultar l'estat del suport al TPW Agent.
- Informar de la documentació a aportar al Punt TMB.
- Informar que ha de presentar al·legacions a TMB per la percepció mínima, i a ATM pel desbloqueig del títol.

**1.25 T-mobilitat: Baixa de client****Què és?**

La baixa de client és l'esborrat del compte de client, perfils, suports, títols, i tota la seva informació associada.

**Quins requisits hi han per donar-se de baixa?**

Si la baixa la tramita un Agent d'Atenció, el client no pot tenir:

- Suports actius: en el cas de tenir-ne, primer haurà de donar de [baixa cadascun dels suports](#).
- Clients vinculats: en el cas de tenir-ne, primer els haurà de desvincular (funcionalitat no disponible a l'inici de fase 1) o donar-los de baixa.

Si la baixa la tramita l'usuari des del seu espai personal de JoTMBé, no cal donar de baixa ni els suports ni els clients vinculats.

**Per quins canals es pot donar de baixa un client?**

Canals				
Presencial	Digital*	Telefònic*	Web	App
Si (amb cita prèvia)	No	No	Si	Si

\*Des del canal digital i telefònic s'informarà del tràmit i s'acompanyarà al client a través del web i app.

**Què passa si hi ha un client vinculat?**

Primer haurà de donar de baixa al client vinculat o bé desvincular-lo (si té més de 18 anys).

**Què passa si el client té un suport activat?**

Abans de donar de baixa al client, s'ha de donar de baixa el suport.

**Si un usuari es dona de baixa, perd els títols que tenia al suport?**

Si un usuari es dona de baixa com a client, o dona de baixa el seu suport, perdrà tots suports i títols, encara que estiguin sense validar ni hagin passat 24 hores des de la compra.

**Pot un client donar de baixa a un tercer?**

Sí però es requereix emplenar un formulari per a tal efecte, presentar-ho al Punt TMB degudament emplenat i els documents d'identificació originals de persona autoritzada i del sol·licitant. El formulari es troba a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/cita-previa>

**Tràmit presencial****On es pot demanar una baixa de client presencialment?**

## [Punts TMB](#)

### Què és obligatori per al client per donar-se de baixa a un Punt TMB?

- Aportar el DNI, NIE, document d'identitat europeu, o passaport. Aquests documents han de ser originals i vigents.
- Emplenar el formulari de baixa que se li entrega en el mateix Punt.

### Quines eines han d'utilitzar els agents per donar de baixa un client?

Eines			
TPW Agent	PAC	App pròpia	Siebel
Si	No	No	No

### Què ha de fer l'agent per donar de baixa un client?

1. L'agent accedirà a la **fitxa del client** i des d'aquí podrà donar-lo de baixa.
2. El client haurà d'**emplenar i signar un formulari** per autoritzar la baixa i s'haurà d'escanejar mitjançant el TPW.
3. En el cas que l'usuari tingui suports actius, l'agent (prèvia confirmació de l'usuari) haurà de donar de baixa cadascun dels suports.
4. En el cas que l'usuari tingui clients vinculats, l'agent (prèvia confirmació de l'usuari) els haurà de desvincular (funcionalitat no disponible a l'inici de fase 1) o donar de baixa.
5. Se li enviarà a l'usuari la notificació corresponent amb el justificant de la baixa.
6. Informar al client com fer-ho a través del web o app per a futures ocasions.

## Consulta digital o telefònica

### Quines eines han d'utilitzar els agents telefònics i digitals per veure l'estat d'un client?

Eines			
TPW Agent	PAC	App pròpia	Siebel
Si	No	No	No

### Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?

A més de resoldre les possibles consultes relacionades i de donar informació sobre el tràmit, explicarà i acompanyarà a l'usuari a fer el tràmit a través del web o l'app.

1. Informar que no pot tenir suport activats ni clients vinculats.
2. Explicarà com fer el tràmit i l'acompanyarà al client través del web o app.
3. Si ho vol fer presencial, informar que ha de demanar cita prèvia i donar-li o bé dirigir-lo al web per demanar-la.

## Tràmit web i App

### Quins passos ha de seguir el client per donar-se de baixa?

El client accedirà a la seva àrea privada del web de TMB i des d'aquí podrà donar-se de baixa. Tot i que l'usuari tingui títols, suports o clients vinculats, no cal que els doni de baixa prèviament. Aquest requisit pels Agents d'Atenció no aplica a l'usuari.

## 1.26 T-mobilitat: Factura

### Què és una factura?

Una factura és un document de caràcter mercantil que reflecteix la compravenda d'un bé o la prestació d'un servei determinat.

### Quina diferència hi ha entre les factures simplificada i completa?

La diferència és que a la simplificada no hi ha cap obligació d'afegir les dades del receptor de la factura, però a la completa sí. Per tant, a una factura completa han de ser-hi les dades del receptor.

### Un usuari pot demanar presencialment una factura d'un títol que va comprar una altra persona?

Sí. Cal l'autorització de tercers signada pel titular, i marcant la opció corresponent de gestió. També caldrà que porti el seu propi document d'identitat, i el del titular, tots dos originals i vigents.

### Com pot un client, que compra un títol a DA, obtenir una factura simplificada?

Els clients que compren títol a una DA, sigui per una targeta personalitzada o per un suport cartró, poden aconseguir el justificant de compra a una DA, clicant al botó "Imprimir ticket" durant el procés de compra. Si no ha fet aquesta acció, o el ticket no s'ha imprès, per obtenir la factura simplificada ha de contactar amb els canals d'atenció de l'IAC.

Cap compra de títol a DA, amb independència del tipus de suport, queda registrat a l'històric de compres del compte JoTMBé d'un client. Per tant, no té accés a les factures d'aquestes compres per si mateix. Per obtenir aquestes factures simplifiades, el client pot:

1. Anar presencialment a un Punt TMB, amb cita.

1.1. Si la compra és per PVC, l'Agent, un cop el client s'ha identificat, li fa entrega de la factura simplificada a través de TPW Agent.

1.2. Si la compra és per cartró anònim, el client, a més d'identificar-se, ha de portar amb si mateix el suport cartró, i indicar on i quan va fer la compra del títol (per evitar possibles frauds). L'Agent li farà entrega de la factura simplificada a través de TPW Agent.

2. Comunicar-se a través dels canals digitals i telefònic.

2.1. Si la compra és per PVC, l'Agent, un cop el client s'ha identificat, li fa entrega de la factura simplificada a través de TPW Agent.

2.2. Si la compra és per cartró anònim, els Agents d'atenció informaran al client que ha d'anar presencialment a un Punt TMB, amb cita.

### Quins elements s'han d'incorporar a una factura completa?

Tot i que una factura completa pot incorporar una o varies factures simplifiades, ja existents al sistema, addicionalment ha d'incloure un conjunt d'elements, regulats per l'Agència Tributària:

- Número de la factura completa.
- Data d'expedició.
- Dades fiscals de l'emissor i receptor: nom i cognom, i/o denominació social del receptor.
- Número d'identificació fiscal de l'emissor i del receptor.
- Descripció de l'operació per la qual es genera la factura.

- Import total a pagar.
- Desglossament dels impostos aplicats.

**Un client gestionat pot sol·licitar una factura completa?**

Sí, però a través del client gestor. Els suports i les factures simplificades d'un client gestionats són gestionades pel seu gestor. Aquest serà qui pugui crear i sol·licitar les factures completes amb factures simplificades seves i del client gestionat.

En aquest mateix sentit, les compres realitzades a través de TMB App a una tercera persona, quedaran associades a la persona que està loguejada a l'aplicació.

**Un client gestor pot sol·licitar o complimentar la factura completa amb les dades d'una empresa o amb dades d'una tercera persona?**

Sí. Haurà d'emplenar el formulari amb les dades adients.

**Pot un usuari sol·licitar una factura completa des del seu espai personal?**

No, aquesta funcionalitat encara no està habilitada.

**Què ha de fer el client per sol·licitar una factura completa a partir de diferents factures simplificades?**

El client ha d'acudir a un Punt TMB, amb cita prèvia, i informar de les factures que vol incloure en la completa, així com de la informació fiscal que s'ha d'incloure.

**Quina diferència hi ha entre duplicat i còpia?**

La principal diferència és que el duplicat és un document oficial per realitzar gestions per part del client i la còpia són fotocòpies de l'original que queda registre de quantes s'han demanat i no té efecte legal.

**Pot una empresa sol·licitar factures completes si porten les factures simplificades dels treballadors?**

No. De moment, encara no està actiu l'evolutiu del client gestor empresa. Cada treballador haurà de sol·licitar la factura completa a nom de l'empresa o raó social.

**Es pot realitzar una factura completa de diverses factures simplificades del mateix any?**

Sí. A través de TPW Agent. També és indiferent si ha hagut canvi de tarifa. És indiferent que el preu dels títols siguin diferents.

**Quin és el límit temporal per incloure i demanar factures simplificades a una factura completa?**

5 anys.

**Les factures completes realitzades a través de FIVA es traspassaran al sistema T-mobilitat?**

No. No es traspassaran automàticament. No obstant, si l'agent ha marcat les factures simplificades que ha traspassat a factura completa, l'agent podrà fer la consulta d'aquestes a FIVA.

**Tràmit Web i App (encara no disponible)****Descripció operativa client. TMB App**

1. L'usuari ha d'iniciar la sessió JoTMBé vinculada a T-mobilitat, a la seva TMB App.
2. Ha d'accedir a Historial de compres, a l'apartat Compres.
3. Hi ha dues formes de sol·licitar una factura completa:

1. Pulsant sobre els tres punts, s'obre un desplegable. L'usuari ha de pulsar sobre "Sol·licitar factura completa".
2. Pulsant sobre una de les operacions, s'accedeix al detall del títol, i a baix apareix el mateix desplegable.
4. Un cop sol·licitada la factura completa, l'usuari ha d'emplenar el formulari amb les dades de facturació. A baix de tot, apareixerà en vermell el botó "Descarregar factura completa" quan estiguin tots els camps emplenats.
5. L'usuari rebrà un correu electrònic al vinculat a JoTMBé, on se l'indica que ja pot descarregar la seva factura.

### **Descripció operativa client. TMB Web**

1. L'usuari ha d'iniciar la sessió JoTMBé vinculada a T-mobilitat, a TMB Web.
2. Ha de pulsar sobre el botó "Accedeix-hi" de l'apartat T-mobilitat, i després a "Historial de compres".
3. Al llistat de compres realitzades per l'usuari, aquest ha de pulsar sobre l'opció "Sol·licitar Factura completa", opció que apareix a la dreta.
4. Un cop sol·licitada la factura completa, l'usuari ha d'emplenar el formulari amb les dades de facturació. A baix de tot, apareixerà en vermell el botó "Descarregar factura completa" quan estiguin tots els camps emplenats.
5. L'usuari rebrà un correu electrònic al vinculat a JoTMBé, on se l'indica que ja pot descarregar la seva factura.

### **Es pot modificar una factura completa a través de TMB App o Web?**

No. En el cas que hagi passat el termini de devolució i/o el títol s'hagi validat, pel moment, l'única opció per modificar una factura completa serà a través de TPW Agent.

### **Es pot realitzar la devolució d'una factura completa a través de TMB App o Web?**

No. L'única manera de realitzar una devolució d'una compra realitzada per TMB App o Web és a través de QRS.

### **Un usuari pot realitzar una factura completa a través del seu espai personal d'una compra realitzada a una DA?**

No. Només la pot sol·licitar als diferents canals d'atenció. No cal que porti cap ticket, doncs la compra del títol queda registrada, en forma de factura, en el seu compte client a TPW Agent.

## **Tràmit presencial, digital i telefònic**

### **Què ha de fer l'agent per generar una factura completa?**

1. Cercar el client a TPW a partir del document d'identitat o del número del suport. Un cop ha accedit al perfil, ha de clicar sobre la pestanya "Factures completes".
2. L'agent selecciona "Generar factura (d'alt a la dreta)" i al buscador ha d'establir uns criteris de cerca: número de la factura simplificada, número de suport, franja temporal de les factures simplificades (límit de 2 mesos per fer la cerca). Indicat el criteri de cerca, caldrà seleccionar "Cercar".
3. Del llistat de factures simplificades que apareixen en funció dels criteris de cerca, l'agent ha de seleccionar aquelles que desitgi per fer una factura completa. Un cop seleccionades (ha de clicar sobre el requadre blanc de la dreta), pulsarà sobre "Afegir factures", baix a l'esquerra. S'ha de tenir en compte que:
  1. Si una factura simplificada seleccionada té una rectificativa associada, aquestes també s'afegiran.

2. Només es poden incorporar factures simplifiades que encara no formin part d'una altra completa.
3. Si una factura simplificada s'ha eliminat d'una completa, sí que es podran incorporar a una nova factura completa.
4. Només es poden fer factures completes de productes integrats d'ATM, no de compres de no-integrades.
4. Afegides les factures, apareix un requadre a la part inferior. Amb aquest ítem, l'agent pot eliminar factures simplifiades seleccionades per error.
  1. Si es volen incorporar factures que no estaven incloses en la primera cerca, l'agent pot canviar els paràmetres de la cerca i afegir-ne de noves.
5. Un cop amb totes les factures simplifiades que es volen agrupar, l'agent ha de completar les dades del receptor, i que apareixeran a la factura. Finalment, pulsarà sobre "Crear factura completa", i confirmarà l'operació.
  1. El correu electrònic és un camp editable de les dades del receptor, però no s'imprimeix a la factura.
6. Amb la factura completa creada (totes comencen pel número 3), l'agent pot enviar-la (al correu electrònic de la fitxa de client T-mobilitat) o descarregar-la (per imprimir-la).
7. En generar una factura completa, ja no es podrà treballar amb les factures simplifiades incorporades. Es pot consultar a la secció "Factures", però les opcions de descàrrega o enviament estaran deshabilitades.

### **Com es pot consultar una factura completa i generar un duplicat o una còpia?**

1. Cercar el client a TPW a partir del document d'identitat o del número del suport, i accedir a la pestanya "Factures completes".
2. Al cercador, l'agent pot fer la cerca pel número de factura, el suport associat o un interval de temps (màxim dos mesos). Feta la cerca, apareixen les factures completes que compleixin els paràmetres especificats.
3. Amb aquesta consulta, l'agent pot descarregar un duplicat o una còpia.
  1. Si una factura completa encara no s'ha enviat, continuarà apareixent l'opció d'enviar.
  2. Si ja s'ha enviat prèviament, apareixeran les opcions d'enviar o descarregar "duplicat" i descarregar "còpia".

### **Com es pot modificar una factura completa?**

1. L'agent cerca, amb els mateixos paràmetres anteriorment descrits, la factura completa que vol modificar, i la selecciona.
2. Quan s'obri la factura completa, dalt a la dreta marcarà la pestanya "Rectificació factura completa".
3. El procés és igual a l'explicat per generar una factura completa. En aquest cas, es poden afegir o eliminar factures, o modificar les dades del receptor.
  1. Quan una factura simplificada està associada a una factura completa, en realitzar una devolució es produeix una factura simplificada rectificativa, però també, automàticament, una factura completa rectificativa.
4. Quan s'hagin fet els canvis oportuns, l'agent selecciona "modificar factura completa, i la que es generi substituirà l'anterior. Les factures completes rectificatives comencen pel número 4.

## 1.27 T-mobilitat: modificació dades personals

### Què és?

Aquest servei consisteix en garantir a l'usuari la possibilitat de modificar les dades personals bàsiques i clau del seu compte de client.

### Per quins canal es poden modificar dades?

Canals			
Presencial	Digital*	Telefònic*	Web/App
Si	Si	Si	Si

### Quines son les dades clau i les bàsiques?

Tipus de dada	Clau	Bàsica	Obligatòria	Opcional
DNI/NIE/Passaport	Si		Si	
Nom i primer cognom	Si		Si	
Segon cognom	Si			Si
Data de naixement	Si		Si	
Municipi, província i país		Si		Si
Telèfon		Si		Si
Correu electrònic		Si	Si	Si
Idioma		Si		Si
Ajuda sensorial		Si		Si

### Quina diferència hi ha entre elles?

Les dades clau requereixen una verificació de la documentació entregada pel client per part d'un agent d'atenció. Per tant, el canvi d'una dada bàsica sempre és efectiva i el canvi d'una dada clau, diferida.

## Tràmit presencial

### On es poden modificar les dades presencialment?

[Punts TMB](#), però no cal cita prèvia.

### Què és obligatori per al client per modificar dades?

Aportar el DNI, NIE, document d'identitat europeu o passaport original.

### Quines eines han d'utilitzar els agents per modificar dades d'un client?

Eines			
TPW Agent	PAC	App pròpia	Siebel



Si	No	No	No
----	----	----	----

### Què ha de fer l'agent per modificar les dades del client?

- L'agent a través del TPW-Agent pot modificar les dades d'un client accedint a la seva fitxa de client mitjançant l'opció de gestió de clients.
- Si es volen canviar dades clau s'ha de demanar la documentació al client.
- Les dades bàsiques poden canviar-se sense cap aportació documental.
  1. Ha d'iniciar sessió al JoTMBé.
  2. Introdueix les dades obligatòries i escaneja el DNI, NIE o passaport.
  3. L'ATM verifica les dades i executa l'alta.

Un cop aprovada l'alta, el compte de T-mobilitat i el del JoTMBé es vinculen automàticament.

En acabar, informarà i explicarà al client que també pot fer aquest tràmit a través del web o app.

### Què ha de fer l'agent en el cas que hi hagi un error en l'adreça de correu electrònic?

- Fer el canvi a TPW Agent de l'usuari existent amb el mail correcte
- Desvincular el compte de T-mobilitat del compte Jo TMBé (a través de l' app si ho fa l'usuari o a través de backoffice.clients.tmb)
- Crear el nou usuari a la web amb les dades correctes i si no existeix crear també usuari Jo TMBé amb el mateix mail.
- Entrar a la TMB app amb les noves dades i vincular compte de Jo TMBé amb T-mobilitat: Configuració >> Serveis Vinculats >> Compte T-mobilitat >> Vincular compte

## Consulta digital o telefònica

### Què ha de fer l'agent per atendre la consulta?

A més de resoldre les possibles consultes relacionades i de donar informació sobre el tràmit, explicarà i acompanyarà a l'usuari a fer la modificació de dades través del web o l'app.

1. Preguntarà quin tipus de dada vol canviar. Si és clau explicarà que es necessita d'una verificació prèvia i aportar documentació.
  1. Si ho vol fer digitalment, l'agent d'atenció, li demanarà que porti una fotografia del document d'identitat.
  2. Si ho vol fer telefònicament, l'agent d'atenció ha de confirmar prèviament la identitat de l'usuari. Demanarà les següents dades: número del document, data de naixement, nom i cognoms i correu electrònic o telèfon registrat al TPW.

## Tràmit web / App

### Què és obligatori per al client per fer la modificació de dades?

Ha d'estar registrat al JoTMBé.

### Quins passos ha de seguir el client per fer l'alta?

- 1.

1. Ha d'iniciar sessió al JoTMBé.
2. Accedeix a Configuració >>Serveis vinculats >>Compte T-mobilitat >> Dades Personals
3. El client introdueix les dades en el formulari de modificació i hi adjunta la digitalització del document d'identificació. Es genera la sol·licitud de modificació de dades corresponent.
4. Posteriorment, un agent de backoffice del CAI accedirà al TPW-Agent per tal d'obtenir les sol·licituds de modificació de dades de client pendents de tractar. L'agent pot accedir a les dades introduïdes pel client i verificar si són correctes en base al document que s'ha adjuntat. L'agent pot fer petites modificacions si són necessàries.
5. Si l'agent del CAI verifica correctament les dades, procedeix a executar la modificació de dades de client. Si l'agent no pot verificar les dades, ho indicarà en la sol·licitud i s'enviarà un correu electrònic al client indicant el problema.

## 1.28 T-mobilitat: recepció de notificacions

### Què són les notificacions?

Són accions de comunicació que T-mobilitat envia a nivell informatiu als seus clients.

### Tots els clients reben notificacions?

El client pot seleccionar si vol rebre o no notificacions; i, en cas afirmatiu, com les vol rebre.

### Com es reben les notificacions?

Les notificacions s'envien per correu electrònic i/o missatge de text, en funció del canal escollit per l'usuari.

### Qui realitza aquestes comunicacions?

Es tracta de comunicacions estandarditzades en funció de l'acció realitzada en el compte del client.

### Quines accions es notifiquen als clients?

Tota acció que un agent d'atenció dugui a terme i que modifiqui l'estat del seu compte, perfil bonificat, suports, factures... sempre que el client hagi seleccionat que vol rebre notificacions.

### Si un client ja no vol rebre notificacions, pot canviar-ho?

Sí, els clients poden decidir si reben o no comunicacions, i com les reben.

### Pot un agent d'atenció contactar amb un client que no vol rebre notificacions?

Els serveis jurídics de l'ATM, a un correu electrònic de 03 maig 2023, considera que hi ha dos tipus de notificacions: per una banda, les informatives o publicitàries; de l'altra, les d'atenció, gestió de sol·licituds o incidències.

Respecte les notificacions informatives o publicitàries, cap agent d'atenció o operador pot contactar amb un client que no vulgui rebre-les. Aquest tipus de comunicacions corresponen a les que modifiquen les dades personals de la fitxa del client, l'emissió de sol·licituds de o sobre el suport, factures...

Respecte les d'atenció, gestió de sol·licituds o incidències, el departament jurídic d'ATM considera que la legitimació és diferent i "per tant, en l'exercici dels nostres poders públics com a gestors del transport públic hem de poder trucar i solucionar el que ha passat".

Això significa que podem contactar amb un client, per solucionar una incidència, informar sobre l'estat d'una sol·licitud o donar atenció personalitzada, tot i que el client hagi especificat que no vol rebre notificacions.

#### **Qui contacta amb els clients que no volen rebre comunicacions?**

El canal que hagi rebut la comunicació/ incidència serà l'encarregat de contactar amb el client o de solucionar la incidència. En el cas que no pugui trobar una solució, derivarà la incidència seguint el protocol de comunicació d'incidències descrit en aquest portal.

## **1.29 T-mobilitat: incidència en la recepció del suport**

### **Què és?**

Aquesta incidència es dona quan en el temps estipulat el client no rep la targeta personalitzada a l'adreça indicada.

### **Quins són els canals de resolució?**

Canals				
Presencial*	Digital	Telefònic	Web **	App
Si	Si	Si	Si (formulari QRS)	No

### **Quan triga en arribar el suport?**

El temps establert perquè arribi la targeta és de 5-10 dies laborals (7-15 naturals).

### **Com s'envia el suport al domicili?**

L'enviament de les targetes personalitzades (inclosa la T-16) es fa a través de correu ordinari. Aquest tipus d'enviament no requereix de la presència del client al domicili. Correos desa el sobre amb la targeta a la bústia que el client ha comunicat en la sol·licitud de targeta.

### **Què passa si l'usuari no es troba a casa?**

L'enviament del sobre amb la targeta a través de correu ordinari no requereix de la presència del client al domicili. Correos desa el sobre amb la targeta a la bústia que el client ha comunicat en la sol·licitud de targeta.

### **Es retornen els diners si el client no el recull?**

No, un cop feta la sol·licitud no es retornen els diners del cost del suport encara que no el reculli.

### **Com es pot consultar [l'estat en què es troba la targeta](#)?**

1. El client accedeix al web de TMB i es logueja al seu compte JoTMBé.
2. A l'apartat "Compte T-mobilitat", secció "Sol·licituds T-mobilitat", el client ha de seleccionar per a qui ha demanat la targeta (ell mateix o per alguns dels seus clients vinculats), rang temporal, marcar tipus de sol·licitud "Sol·licitud de suport T-mobilitat", i pulsar "Filtrar".
3. El sistema mostra per pantalla la informació referent a les sol·licituds de suport associades a la fitxa del client en qüestió.

### **Pot l'usuari fer el seguiment de l'enviament?**

No, el codi o *tràquing* d'aquest tipus d'enviament no permet fer un seguiment de l'estat de l'enviament.

### **Què passa si no arriba el suport en el temps establert?**

L'agent ha de consultar l'estat de l'enviament del suport, a través de l'apartat "Sol·licituds", a TPW Agent. per donar una primera resposta orientativa de quant temps pot trigar.

- Si el suport no està activat i no han passat 10 dies hàbils, s'emplaça el client a esperar fins que es compleixin els 10 dies laborals.
- Si el suport no està activat i han passat més de 10 dies hàbils des de que el client va sol·licitar el seu suport, l'agent ha de realitzar una emissió per incidència a través de TPW i enviar-la al domicili. Si l'usuari no vol esperar a que li arribi al domicili el segon enviament, pot adreçar-se a un Punt TMB.
- Si és la segona reemissió, s'emplaça el client a un Punt, sense cita, per obtenir el seu suport (emissió per incidència, sense cost pel client).

Per consultar l'operativa dels agents, veure els apartats "tràmit/ consulta" en aquest mateix article.

### **Què passa si el suport no arriba en el temps establert i el client compra un suport en un altre operador?**

Si un client compra un nou suport en un altre operador, li retornarem els diners del primer suport en el cas que no li hagi arribat en el temps establert.

### **Com es tramita la devolució de l'import?**

Mitjançant la presentació d'una QRS. La devolució es tramitarà retornant els diners de la compra, a través de l'eina ECR.

### **Què passa si el client no vol esperar el temps establert?**

Si un usuari ha fet una comanda de suport, però no vol esperar a que li arribi en el temps establert (independentment d'on hagi fet la compra), pot adquirir un altre suport. Si el suport apareix a TPW, l'agent d'atenció ha de realitzar, a través del PAC, la operativa de bescanvi per pèrdua o robatori. D'aquesta manera, el client pagarà novament el suport, però no el títol.

Si el suport no apareix a TPW, l'agent d'atenció no pot realitzar ninguna operativa. Ha d'esperar els dies establerts, contactar amb els nostres canals de comunicació, o amb l'operador on ha fet la compra.

### **Què passa si l'agent no pot identificar el suport del client en el circuit de Correos?**

Si es confirma que hi ha pagament, però no hi ha registre de la sol·licitud, l'agent ha de realitzar una emissió per incidència. En paral·lel, haurà d'avisar a Backoffice ([suportoae@tmb.cat](mailto:suportoae@tmb.cat)) amb la finalitat de registrar a Remedy (portal de comunicació d'incidències de SOC-mobilitat) la incidència amb la comanda original.

### **Què passa si el suport s'ha extraviat?**

En el cas que el suport s'hagi extraviat en l'enviament, l'usuari té dret a un segon suport gratuït que es pot enviar per correu postal (emissió per incidència a través de TPW Agent) o pot anar a recollir-lo presencialment a un Punt. Si se li torna a enviar un segon suport i aquest s'extravia per segona vegada, la persona usuària hauria d'anar presencialment a un Punt sense cita, a recollir el seu suport, el qual es realitza de manera gratuïta.

### **Què passa si l'usuari ha registrat una adreça errònia?**

En el cas que l'usuari manifesti que no ha rebut el suport, l'agent d'atenció ha de comprovar si la direcció facilitada per l'usuari és correcta (haurà de preguntar la direcció correcta al client). En el cas que la direcció no ho sigui, indicarà al client que ha d'abonar un nou suport. Se li oferiran dues alternatives:

- Via telemàtica. El client ha d'accedir al seu espai personal de JoTMBé a través de la web de TMB, donar de baixa el suport que no ha rebut, i adquirir un altre. Aquesta acció implica que també haurà de tornar a adquirir el títol.
- Via presencial. El client ha de personar-se a un Punt TMB per obtenir un duplicat (bescanvi amb cost) del suport PVC. Això implica que només pagarà el suport.

### **Fins quan pot, l'usuari, reclamar el suport no rebut?**

El suport no rebut i pagat es podrà reclamar durant els 6 mesos següents a la data del pagament. Si no s'ha reclamat en aquests 6 mesos, s'ha de tramitar novament i efectuar el pagament en considerar-se perdut. Per tramitar un nou suport i fer el pagament, prèviament, l'usuari a través del seu propi espai (o l'agent a través de TPW,) haurà de donar de baixa el suport no rebut/ perdut.

### **Què passa si el suport encara està en estat executant?**

Se li trasllada a l'usuari que el suport està en fase de fabricació i se l'indica que el termini aproximat d'entrega és de 5-10 dies hàbils o 15 naturals.

Si passats cinc dies des de la sol·licitud del suport (TPW > Sol·licitud), segueix en estat executant, l'agent ho posa en coneixement de Backoffice ([suportoe@tmb.cat](mailto:suportoe@tmb.cat)) per què aquest ho notifiqui a SOC-mobilitat (Remedy) per a que pugui re-injectar la sol·licitud al circuit.

## **Tràmit consulta telefònica, digital i QRS**

### **Què ha de fer l'agent per respondre a la consulta del client?**

L'agent d'atenció busca a l'usuari a TPW a través del document d'identitat, o del nom i data de naixement. Accedeix a la seva fitxa, i a l'apartat "Sol·licituds", busca la sol·licitud de nou suport. Si l'agent confirma que es tracta d'una incidència, haurà de donar de baixa el suport no rebut i realitzar una nova emissió per incidència a través de TPW.

### **Com es fa una emissió per incidència a través de TPW?**

L'agent accedeix a la fitxa del client, a TPW. A l'apartat "Suports", s'ha de polsar sobre "Nova sol·licitud de suport". S'emplenen tots els camps, parant atenció a l'apartat Dades de sol·licitud. S'ha de seleccionar el títol i zones (si correspon), vincular els perfils, si li corresponen, i el motiu de la sol·licitud (emissió per incidència). S'han d'emplenar també les dades del domicili per fer l'enviament.

Emplenats tots els camps, polsar sobre "Crear nova sol·licitud".

El primer suport s'ha de donar de baixa, abans de l'emissió per incidència. No és un procés conjunt i automàtic.

## **Tràmit o consulta presencial**

### **Què ha de fer l'agent?**

- Si l'usuari ve derivat d'altres canals, l'agent, primer de tot, ha de consultar l'Excel *Control incidències T-mobilitat*, per veure si apareix definida i detallada l'operativa.
- Si no ve derivat d'altres canals, ha d'accedir a la fitxa del client a TPW per fer les comprovacions descrites als apartats anteriors. Si correspon (també en el

cas que vingui derivat i aparegui a l'Excel *Control incidències T-mobilitat*), se segueix l'operativa, que es realitzarà com es descriu a continuació:

- o L'agent accedeix al PAC > Emissió, i introdueix el número del document d'identitat del client.
- o L'agent agafa un suport buit i no personalitzat, i el desa durant tot el procés sobre el cendrer-lector.
- o Ha de seleccionar el títol (si correspon), i posteriorment, el tipus de suport (PVC). En "Motiu d'emissió", ha de seleccionar "Emissió per incidència".
- o Selecció del títol i el suport, a la pantalla apareix el missatge que l'agent ja pot personalitzar el suport, introduint el suport a la sublimadora. L'agent ha de revisar que el nom i cognom estigui ven imprès. En cas contrari, hauria de tornar a introduir el suport a la sublimadora.
- o En el cas que s'hagi imprès correctament, s'ha de col·locar el suport, novament, al lector, per finalitzar l'emissió. Aquesta targeta es lliura activada.
- L'emissió per incidència a través del PAC dona de baixa, automàticament, el suport original. No obstant això, l'agent haurà d'accedir a la fitxa del client a TPW (> Suports) per confirmar que el nou suport està vinculat, i l'original, donat de baixa. En cas que no estigui anul·lat, ha de donar-lo de baixa.

### **Què ha de fer l'agent si el client no vol esperar el temps establert?**

Si un usuari ha fet una comanda de suport, però no vol esperar a que li arribi en el temps establert (independentment d'on hagi fet la compra), pot adquirir un altre suport. Si el suport apareix a TPW, l'agent d'atenció ha de realitzar, a través del PAC, la operativa de bescanvi per pèrdua o robatori. D'aquesta manera, el client pagarà novament el suport, però no el títol.

Si el suport no apareix a TPW, l'agent d'atenció no pot realitzar ninguna operativa. Ha d'esperar els dies establerts, contactar amb els nostres canals de comunicació, o amb l'operador on ha fet la compra.

## **Tràmit Backoffice / QRS**

### **Què ha de fer l'agent?**

- Identificar l'usuari a través del nom i cognom, número del document d'identificació i la data de naixement. Comprovar l'estat de la sol·licitud a la secció "Sol·licitudes" del TPW Agent.
- Si no existeix la "sol·licitud" de suport i no hi ha pagament (a ECR > Client T-mobilitat, no hi ha registre de pagament), s'informa el client que no ha realitzat cap comanda.
- Si ha fet el pagament, però no s'ha generat la sol·licitud de suport (a ECR > Client T-mobilitat > Ordre de venda, no hi haurà cap enllaç a la sol·licitud), s'ha de realitzar una emissió per incidència.
- Si la sol·licitud apareix en estat "executant", fins el cinquè dia, s'ha d'esperar que la sol·licitud canviï d'estat. Si està més de cinc dies, s'ha de reportar a Míriam Dueñas, via Backoffice (suportoe@tmb.cat) que reinjecti la sol·licitud (o la cancel·li, segons correspongui).
- La sol·licitud apareix en estat "verificat", però el client manifesta que no l'ha rebut. Amb el número de sol·licitud de targeta, cerquem a l'Excel *Informe de Comandes de Personalització* en quin estat de fabricació es troba:
- En el cas que no hagin passat 10 dies hàbils de la sol·licitud, s'informa el client que la seva targeta encara es troba en trànsit.

- En el cas que hagin passat més de 10 dies hàbils de la sol·licitud i l'enviament sigui ordinari:

1.

1. Si el client manifesta que no ha rebut el suport, l'agent accedeix a TPW Agent > Suports i dona de baixa el suport que hauria d'haver rebut.
2. Al mateix apartat de TPW, accedeix a *Nova sol·licitud de suport*. Aquesta acció generarà una nova sol·licitud de suport, gratuït, que el client hauria de rebre al domicili. S'emplenen tots els camps, parant atenció a l'apartat Dades de sol·licitud. S'ha de seleccionar el títol i zones (si correspon) i el motiu de la sol·licitud (emissió per incidència). S'han d'emplenar també les dades del domicili per fer l'enviament. Emplenats tots els camps, pulsar sobre "Crear nova sol·licitud".
3. Si el client manifesta que no ha rebut aquest segon enviament, s'informa el client que ha de dirigir-se a un Punt TMB, sense cita, per obtenir un nou suport, a través del PAC: emissió per incidència (gratuït). L'agent haurà d'anotar a l'Excel *Control incidències T-mobilitat* el detall de l'usuari derivat (número de ticket de Zendesk, nom i cognom de l'usuari, correu electrònic i document d'identitat) i l'operativa de manera exacta i detallada:

1.

1. OPERATIVA 1: Emissió per incidència amb/ sense títol a través del PAC.
2. OPERATIVA 2: Donar de baixa el suport 00XXXXXXXXAB a través de TPW.
3. INCIDÈNCIA: Suport no rebut.
4. Si el client compra un nou suport en un altre operador, li retornarem els diners del primer suport únicament en el cas que no li hagi arribat en el temps establert. El retornament de l'import d'aquest suport es realitzarà a través de l'Excel de devolucions, gestionat per Sònia Sánchez Campos, per retornar compres des de ECR.

### 1.30 T-mobilitat: incidència per suport bloquejat

#### Què és?

És la incidència que té lloc quan un client ha sol·licitat el bloqueig del suport (o del títol), però posteriorment es troba que no el pot desbloquejar.

#### Quan tindrà lloc la incidència?

Generalment, es produeix quan un usuari perd o li roben la targeta PVC, sol·licita el bloqueig del títol o suport, i posteriorment demana un duplicat de la seva targeta a Punts.

S'ha d'entendre que una sol·licitud de bloqueig és una ordre diferida que s'executa (passats 60 minuts) quan la targeta interactua amb un lector cCTIU. Si la targeta robada o perduda no ha interactuat amb un cCTIU, la targeta no es bloquejarà. Per tant, en emetre's un duplicat del suport, a través del PAC, es copia tota la informació continguda en l'original: perfils, títols i sol·licituds pendents (com la de bloqueig).

Es pot donar que, tot i que l'agent d'atenció presencial fa interactuar la targeta duplicada amb el lector del PAC, el bloqueig trigui uns minuts o unes hores en executar-se, i s'executi un cop el client ha validat.

Ocasionalment, però, la informació d'aquest bloqueig (estigui executat o no) no queda reflectida al compte del client a TPW. Per tant, des de TPW no es pot sol·licitar el desbloqueig.

#### Per quins canal es pot desbloquejar?

Canals				
Presencial	Digital	Telefònic	Web	App
Si (PAC)	Si	Si	Si (QRS)	No

## Tràmit presencial

### On es pot desbloquejar un suport o títol presencialment?

[Punts TMB](#), sense cita prèvia.

### Què és obligatori pel client per desbloquejar el suport o títol?

Aportar la targeta PVC, així com el document d'identitat (DNI, NIE, document d'identitat europeu, passaport o llibre de família) original.

### Què ha de fer l'agent per fer el desbloqueig?

L'agent d'atenció actua directament sobre el suport per desbloquejar tant el suport com el títol. Per materialitzar el desbloqueig, l'agent d'atenció fa interactuar la targeta amb el cendrer o lector, mitjançant l'aplicatiu PAC.

### Què pot fer l'agent si no es pot desbloquejar la targeta a través del PAC?

Si no es pot desbloquejar la targeta a través del PAC, l'agent pot realitzar una emissió per incidència d'una nova targeta:

- Si el client té un títol ja validat, li farà un bescanvi de títol en magnètic\*. Un cop emés el nou suport, ha de donar de baixa el suport original a través de l'eina TPW, donat que la baixa no és automàtica.
- Si el client té un títol no validat, l'instanciarà a la targeta.

\* Tot i que la T-casual, T-usual, T-familiar i T-grup deixin de vendre's en magnètic el 28/11/2023, fins el 15/01/2024 el bescanvi d'un títol ja validat només es podrà emetre en magnètic. Encara no està disponible la funcionalitat de crear títols "a la carta" en format cartró TSC.

Com l'emissió per incidència no duplica la informació de la targeta original, la sol·licitud de bloqueig no es traspasa a la nova.

## Tràmit digital o telefònic

### Canals telefònic i digital poden desbloquejar un suport o títol?

Primer, l'agent ha d'identificar el client, demanant número del document d'identitat, data de naixement i correu electrònic. Un cop identificat l'usuari, i la incidència, l'agent pot provar de sol·licitar el desbloqueig a través de TPW (TPW > Suports > Detall del suport).

En el cas que no sigui possible, l'agent informará el client que ha d'anar a un Punt, sense cita, a que li desbloquegin la targeta T-mobilitat a través del PAC.

L'agent d'atenció informará de la derivació omplint l'*Excel Control incidències T-mobilitat* del Sharepoint de Punt. L'agent ha d'omplir les següents dades:

- Número de ticket de Zendesk.
- Nom i cognom del client, segons apareix a TPW.
- Mail.
- Document d'identitat.
- Registre detallat de les operatives que han de fer els agents de Punt i la incidència que ha generat la derivació.

## Tràmit BackOffice

### BackOffice pot desbloquejar un suport o títol?

Primer, l'agent ha d'identificar el client, demanant número del document d'identitat, data de naixement i correu electrònic. Un cop identificat l'usuari, i la incidència, l'agent



pot provar de sol·licitar el desbloqueig a través de TPW (TPW > Suports > Detall del suport).

En el cas que no sigui possible, l'agent informará al client que ha d'anar a un Punt, sense cita, a que li desbloquegin la targeta T-mobilitat a través del PAC.

Backoffice pot derivar la incidència a SOC Mobilitat perquè el seu equip tècnic verifiqui el bloqueig i així sol·licitar el desbloqueig a través de l'àrea personal de client (TPW Client) o de les eines dels agents d'atenció (TPW Agent).

## Tràmit web i App

### Desbloqueig web

1. Un client accedeix a la seva àrea privada, i navega fins la secció de suports.
2. Des d'aquesta secció podrà accedir a la funcionalitat de desbloqueig del suport o d'un títol contingut en aquest.

Si no pot sol·licitar el desbloqueig, el client ha de contactar amb els canals d'atenció de TMB.

### Desbloqueig App

1. Un client accedeix a TMB App, secció T-mobilitat, clica a "sol·licitar-la", a "accedeix-hi", a "veure detall del suport" i a "desbloqueja".
2. Des d'aquesta secció podrà accedir a la funcionalitat de desbloqueig del suport o d'un títol contingut en aquest.

Si no pot sol·licitar el desbloqueig, el client ha de contactar amb els canals d'atenció de TMB.

## 1.31 T-mobilitat: incidència error en la validació

### Què és?

És una incidència que es dona quan el client té un suport carregat però no pot validar. Es pot donar per tres motius:

- Incidència a les validadores.
- Error amb el suport PVC.
- Error amb el suport mòbil.
- Error amb el suport cartró.

### Incidència a les validadores

En el cas que una de les validadores del bus no funcioni, l'usuari ha de provar de validar a una altra validadora. Si segueix sense funcionar, el client ha d'adquirir un [bitllet d'incidència de bus](#).

En el cas de metro, a una del mateix vestíbul i si segueix sense funcionar ha d'anar a un altre vestíbul de la mateixa estació. Si se segueix sense poder validar, l'agent d'estació lliurarà un bitllet per poder viatjar. L'agent haurà d'anotar en el justificant emès per la DA, on ha obtingut el bitllet pel client, el número del suport T-mobilitat.

### Error amb el suport PVC

Si es troba a bord del bus, ha d'adquirir un [bitllet d'incidència](#) per fer un viatge.

Si es troba a metro i el suport deixa de funcionar per causes alienes al client, ha de provar de validar en una altra validadora del mateix vestíbul. Si segueix sense

funcionar, ha de provar-ho en l'altre vestíbul. Si continua sense funcionar, ha de contactar amb un agent d'atenció al client, que li farà entrega d'un [bescanvi provisional](#).

En qualsevol dels casos el client haurà d'anar a un punt presencial per obtenir el duplicat o bescanvi definitiu.

En cas de ser una fallida global, l'Agent d'Atenció ha de contactar amb el CCM. Si considera, el CCM pot autoritzar a donar un bescanvi d'1 viatge, o donarà pas a la vista.

En el cas que es trobi al metro, el client ha d'adquirir un bitllet alternatiu. Posteriorment, podrà reclamar-ho emplenant el formulari web de QRS, aportant tota la informació que pugui.

### **Error amb el suport mòbil**

Si es troba a bord del bus, ha d'adquirir un [bitllet d'incidència](#) per fer un viatge.

Si es troba a metro i el suport deixa de funcionar per causes alienes al client, ha de provar de validar en una altra validadora del mateix vestíbul. Si segueix sense funcionar, ha de provar-ho en l'altre vestíbul. Si continua sense funcionar, ha de contactar amb els canals d'atenció de TMB.

En cas de ser una fallida global, l'Agent d'Atenció ha de contactar amb el CCM. Si considera, el CCM pot autoritzar a donar un bescanvi d'1 viatge, o donarà pas a la vista.

En el cas que es trobi al metro, el client ha d'adquirir un bitllet alternatiu. Posteriorment, podrà reclamar-ho emplenant el formulari web de QRS, aportant tota la informació que pugui.

### **Error amb el suport cartró**

Si es troba a bord del bus, ha d'adquirir un [bitllet d'incidència](#) per fer un viatge.

Si es troba a metro i el suport deixa de funcionar per causes alienes al client, ha de provar de validar en una altra validadora del mateix vestíbul. Si segueix sense funcionar, ha de provar-ho en l'altre vestíbul. Si continua sense funcionar, ha de contactar amb un agent d'atenció al client, que li farà entrega d'un [bescanvi definitiu del suport](#).

En cas de ser una fallida global, l'Agent d'Atenció ha de contactar amb el CCM. Si considera, el CCM pot autoritzar a donar un bescanvi d'1 viatge, o donarà pas a la vista.

En el cas que es trobi al metro, el client ha d'adquirir un bitllet alternatiu. Posteriorment, podrà reclamar-ho emplenant el formulari web de QRS, aportant tota la informació que pugui.

### **Què passa si se li dona pas a la vista al client i durant el viatge li sancionen per no portar un bitllet validat?**

Si es tracta d'una fallida global, el conductor o l'agent han de comunicar-ho als equips d'intervenció.

Si la fallida no és global i té lloc al bus, el client ha d'adquirir un bitllet d'incidència, reemborsable. Si no ho ha fet, intervenció pot imposar una percepció mínima.

Si la fallida no és global i té lloc a metro, el client ha d'adquirir un bitllet de transport alternatiu, que posteriorment haurà de reclamar a través del formulari web QRS.

### **Què ha de fer el client si compra un bitllet alternatiu quan és una fallida global?**

El client haurà de reclamar a través del formulari web QRS, que valorarà la informació que porti i li donarà una resposta.

**Què pot fer el client si l'usuari s'equivoca de zona al validar per primer cop?**

En el cas d'una targeta personalitzada, el client ha d'anar presencialment a un Punt TMB (o d'altres operadors) per tal de realitzar el canvi de zona de primera validació fent servir el PAC.

En el cas de fer servir un suport virtual:

Si el client ho sol·licita presencialment, l'agent d'atenció farà un bescanvi en magnètic amb la zona corregida i bloquejarà el títol virtual. Posteriorment, Caps de Punt ho comunicaran al nivell 2 d'atenció (equip suport OAE) per tal d'extreure el títol bloquejat del suport mòbil. L'Equip de suport OAE ho comunicarà a Billetatge, i un cop extret, desbloquejarà el títol del suport.

Si el client ens ho comunica per canals remots, caldrà sol·licitar al nostre nivell 2 d'atenció (Equip suport OAE), l'extracció del títol del suport i, posteriorment, es derivarà al client a un Punt TMB per lliurar un bescanvi en magnètic del títol amb la zona corregida. Equip suport OAE ho comunicarà a Billetatge, i un cop extret el títol, es desbloquejarà el títol del suport.

**1.32 T-mobilitat: incidència suport mòbil no funciona****Què és?**

És una incidència que es dona quan un client efectua la compra de la cartera electrònica, però no pot validar amb el suport mòbil (o virtual), li apareix "Error en la Cartera Electrònica", o no visualitza el seu títol.

**Quins son els canals de resolució?**

Canals				
Presencial*	Digital	Telefònic	Web	App
Si	Si	Si	No	No

\*Només a Punts TMB, no a Quioscs

**Quina solució se li dona al client? (Client amb suport mòbil i no PVC)**

No hi ha solució definitiva actualment però disposem d'una solució de contingència: per les molèsties ocasionades i si el client ho desitja, oferim un suport físic gratuït a un Punt TMB.

Fins que el problema tècnic no se solucioni, el canal presencial (Punts TMB) serà l'encarregat de donar la solució provisional a aquells clients que han estat derivats des d'altres canals.

**Té cost aquest suport PVC?**

Aquesta nova emissió del suport PVC serà gratuïta.

**Quina garantia tindrà aquest nou suport?**

La garantia serà de 5 anys.

**Què passa amb el seu suport mòbil?**

No es podrà utilitzar fins que no solucioni el problema tècnic. Un cop estigui solucionat es posaran en contacte amb el client per comunicar-li que ja en pot fer ús.

**Consulta presencial Punts TMB**

**Cal demanar cita prèvia?**

No, no és necessària la cita prèvia per aquest tràmit.

**Què és obligatori per al client per emetre de nou el suport presencialment?**

DNI, NIE, document d'identitat europeu o passaport, original i vigent.

**Què ha de fer l'agent per solucionar la incidència ? (Solució de contingència)**

Quan un client s'apropa a un Punt per primera vegada se'l redirigeix al fer una QRS, per tal de que facin les verificacions necessàries.

En cas que el client ja vingui derivat des dels altres canals es procedirà com s'indica:

1. L'Agent haurà de comprovar si el client es troba dins del llistat de l'Excel "Control incidències T-mobilitat" del Sharepoint compartit amb Punts. Cercarem el client per número de ticket de zendesk, nom i cognom, correu electrònic o número del document d'identitat.
2. L'agent ha de realitzar les operatives que apareixen detallades, una a una, a la columna Comentaris de l'Excel. L'estructura serà:  
  
Operativa X. Descripció detallada de l'operativa a dur a terme. N'hi haurà tantes com accions diferenciades ha de fer l'agent de Punt.  
Incidència. Breu descripció de la incidència que fa derivar el client.
3. Finalitzat el tràmit, s'ha d'anotar a l'Excel si el client s'ha emportat (també si no ho fa, marcant "no") una targeta PVC. Es marca la fila corresponent en color groc, per destacar clarament que el client ha passat per Punts.

**Canal Digital i Telefònic****Què ha de fer l'agent d'atenció?**

1. S'informa al client que ha de tenir l'última actualització de TMB App i de l'aplicació Cartera electrònica, així com l'NFC activat.
2. Si el problema es de validació i persisteix, l'operador l'ha de recomanar que provi de validar de les diferents maneres conegudes:

- Mòbil bloquejat.
- Mòbil bloquejat amb pantalla activada (il·luminada).
- Mòbil desbloquejat.
- Accedint a TMB App > T-mobilitat > Mòbil.

3. Si el problema persisteix, s'indica al client que ha de provar de vincular una nova cartera electrònica.

- Tancar sessió de JoTMBé a TMB App.
- Accedir a Configuració del dispositiu > Aplicacions > Cartera electrònica, i netejar totes les dades de navegació i cookies.
- Reiniciar el dispositiu.
- Tornar a iniciar sessió a TMB App.
- A TMB App > T-mobilitat > Mòbil, polsar sobre "Vincular una nova cartera electrònica". L'usuari haurà d'acceptar tots els errors que li puguin aparèixer, fins a finalitzar el procés. Després d'uns 10 o 30 minuts amb la pantalla "Carregant una nova cartera electrònica", el procés conclou.

- A la pantalla inicial de TMB App > Configuració > Serveis vinculats > T-mobilitat > Sincronitzar targeta virtual.
4. Si el problema persisteix, se l'indica que provi de desinstal·lar i instal·lar novament la cartera electrònica:
5. Si el problema persisteix, l'operador haurà de fer la comprovació a TPW Agent si el client disposa de suport PVC, i que el suport mòbil no li funciona correctament (no hi ha validacions, o són errònies). Si tot es correcte, es deriva al client a un Punt TMB, sense cita prèvia, per recollir una targeta PVC gratuïta, en el cas de que no disposi d'ella. L'agent haurà d'anotar el cas a l'Excel "Control incidències T-mobilitat" (Sharepoint compartit amb Punts): número de tiquet de Zendesk; nom i cognoms del client; correu electrònic; si s'ha derivat a Punt; número del document d'identitat; i, a l'apartat comentaris, una a una, i per separat, les operatives exactes que ha de realitzar l'agent de Punt, així com una petita nota descriptiva de la incidència.
- Amb títol NO validat. El PAC permet instanciar títols íntegres. L'agent haurà de comunicar-ho a Backoffice perquè gestioni l'extracció del títol del suport virtual.
  - Amb títol SI validat. El PAC no permet instanciar títols a mitges (quan el suport s'emet mitjançant la operativa "emissió per incidència"). S'entrega un PVC buit al client i el títol en magnètic, en les condicions en que es trobava en el moment en que va ser atès. En el cas que el títol sigui una T-jove, el títol ja no es pot entregar en format magnètic:
    - Si la T-jove del suport mòbil conté entre 1 i 30 dies per validar, se li farà entrega d'un PVC gratuït amb una T-usual de 6 zones.
    - Si la T-jove del suport mòbil conté entre 31 i 60 dies per validar, se li farà entrega d'un PVC gratuït amb una T-usual de 6 zones més una T-usual 6 zones en format magnètic pels dies restants.
    - Si la T-jove del suport mòbil conté 61 dies o més per validar, se li varà entrega d'un PVC gratuït amb una T-jove completa.

## Presencial (no Punts TMB)

S'informa al client que ha de tenir la última actualització de la app i l'NFC activat. A més se l'indica que provi de sincronitzar el suport mòbil amb la TMB App i vincular una nova cartera electrònica. Si el problema persisteix l'operador ha de recollir la reclamació del client i enviar-la a QRS o bé oferir-li al client fer-la [a través del web](#).

## QRS/Backoffice

1. S'informa al client que ha de tenir l'última actualització de TMB App i de l'aplicació Cartera electrònica, així com l'NFC activat.
2. Si el problema es de validació i persisteix, l'operador l'ha de recomanar que provi de validar de les diferents maneres conegudes:
  - Mòbil bloquejat.
  - Mòbil bloquejat amb pantalla activada (il·luminada).
  - Mòbil desbloquejat.
  - Accedint a TMB App > T-mobilitat > Mòbil.
3. Si el problema persisteix, s'indica al client que ha de provar de vincular una nova cartera electrònica.
  - Tancar sessió de JoTMBé a TMB App.

- Accedir a Configuració del dispositiu > Aplicacions > Cartera electrònica, i netejar totes les dades de navegació i cookies.
- Reiniciar el dispositiu.
- Tornar a iniciar sessió a TMB App.
- A TMB App > T-mobilitat > Mòbil, pulsar sobre "Vincular una nova cartera electrònica. L'usuari haurà d'acceptar tots els errors que li puguin aparèixer, fins a finalitzar el procés. Després d'uns 10 o 30 minuts amb la pantalla "Carregant una nova cartera electrònica", el procés conclou.
- A la pantalla inicial de TMB App > Configuració > Serveis vinculats > T-mobilitat > Sincronitzar targeta virtual.

4. Si el problema persisteix, se l'indica que provi de desinstal·lar i instal·lar novament la cartera electrònica:

5. Si el problema persisteix, l'operador haurà de fer la comprovació a TPW Agent si el client disposa de suport PVC, i que el suport mòbil no li funciona correctament (no hi ha validacions, o són errònies). Si tot es correcte, es deriva al client a un Punt TMB, sense cita prèvia, per recollir una targeta PVC gratuïta, en el cas de que no disposi d'ella. L'agent haurà d'anotar el cas a l'Excel "Control incidències T-mobilitat" (Sharepoint compartit amb Punts): número de tiquet de Zendesk; nom i cognoms del client; correu electrònic; si s'ha derivat a Punt; número del document d'identitat; i, a l'apartat comentaris, una a una, i per separat, les operatives exactes que ha de realitzar l'agent de Punt, així com una petita nota descriptiva de la incidència.

- Amb títol NO validat. El PAC permet instanciar títols íntegres. L'agent haurà de comunicar-ho a Backoffice perquè gestioni l'extracció del títol del suport virtual.
- Amb títol SI validat. El PAC no permet instanciar títols a mitges (quan el suport s'emet mitjançant la operativa "emissió per incidència"). S'entrega un PVC buit al client i el títol en magnètic, en les condicions en que es trobava en el moment en que va ser atès. En el cas que el títol sigui una T-jove, el títol ja no es pot entregar en format magnètic:
  - o Si la T-jove del suport mòbil conté entre 1 i 30 dies per validar, se li farà entrega d'un PVC gratuït amb una T-usual de 6 zones.
  - o Si la T-jove del suport mòbil conté entre 31 i 60 dies per validar, se li farà entrega d'un PVC gratuït amb una T-usual de 6 zones més una T-usual 6 zones en format magnètic pels dies restants.
  - o Si la T-jove del suport mòbil conté 61 dies o més per validar, se li varà entrega d'un PVC gratuït amb una T-jove completa.

6. Backoffice gestiona l'extracció del títol del suport virtual del client, en el cas que s'hagi derivat a Punt per oferir emissió per incidència i bescanvi de títol. Informa a l'Excel compartit amb Billetatge de la següent informació:

- Estat de la sol·licitud: pendent (d'executar).
- Número de ticket de Zendesk.
- Dia de presentació de la QRS.
- Dia que l'agent introdueix la sol·licitud de devolució a l'Excel.
- Si és o no una devolució de T-mobilitat.
- Codi Ordre de Venda.
- Quantitat
- Si cal fer extracció.
- Motiu de la devolució.
- Número del suport.
- Identificador del títol.

Dos o tres cops per setmana, Billetatge gestiona les extraccions i devolucions llistades a l'Excel.

7. Backoffice informarà de les incidències als tècnics de T MB, a través de Redmine (en el cas que l'origen no sigui TMB, s'ha de derivar als tècnics de SOC Mobilitat o Mindsait). S'ha d'aportar tota la informació que es pugui recopilar: breu explicació de la incidència (que, com i quan té lloc); de les contingències aplicades; captures de pantalla; informació del suport (model de mòbil i versions del sistema operatiu, de TMB App i App Cartera electrònica); i informació del client per fer-hi la cerca (número del document d'identitat, mail, ID de client T-mobilitat, UUID).

### **1.33 T-mobilitat: Incidències amb el suport cartró**

#### **Què és?**

Són un conjunt d'incidències que tenen lloc quan un usuari compra i intenta validar un suport cartró, però que, sense que en faci res, no pot fer-lo servir.

#### **Quines són aquestes incidències?**

Tenim registrades principalment quatre incidències.

1. Suports cartró emesos a DA amb estat "Fabricat" i que no conté títol.
2. Suports cartró emesos a DA amb estat "Activat" i que no conté títol.
3. Suports cartró emesos a DA que deixen de funcionar (amb validacions o sense).
4. Suports cartró emesos a DA sense número de suport i amb el text "No valida".

#### **Incidència 1: Suports cartró emesos a DA amb estat "Fabricat" i que no conté títol**

##### **Quan tindrà lloc o com es visualitza?**

1. Les CCTIU llegeixen el suport, però aquest no està actiu, ni conté títol, ni permet la validació.
2. Quan es llegeix a una DA, i aquesta no indica que l'estat és activat, sinó fabricat; i no conté títol.
3. Quan es valida el suport, es mostra l'error de validació "Suport no vàlid".
4. Quan no es pot fer un bescanvi a la DA, perquè el suport no consta en el sistema.
5. Quan no es pot fer un bescanvi al PAC, perquè apareix el missatge "no reemplaçable".

##### **Quina solució se li dona al client?**

Operativa a la Xarxa de metro. Com el suport no es troba al sistema, no es pot fer un bescanvi. Els Agents d'Atenció han de derivar al client a un Punt TMB perquè li facin entrega d'un nou suport (emissió per incidència).

Operativa a la Xarxa de Bus. El client ha d'adquirir un bitllet d'incidència, i posteriorment anar a un Punt d'Atenció per a recuperar l'import del bitllet; així com per gestionar el bescanvi del suport defectuós.

Operativa a Punts d'Atenció. S'ha de fer emissió per incidència del títol que havia comprat a la DA, i enviar el suport original que no funciona a Billetatge.

#### **Incidència 2: Suports cartró emesos a DA amb estat "activat" i que no conté títol**

##### **Quan tindrà lloc o com es visualitza aquesta incidència?**

1. Les CCTIU llegeix el suport, aquest es mostra actiu; però no conté ni títol ni permet la validació.
2. Quan es llegeix el suport a la DA, aquesta indica que l'estat del suport és activat, però no hi ha títol.
3. Quan es valida el suport i la validadora mostra l'error de validació "Títol no vàlid".
4. Quan es consulta a TPW la informació del suport, l'estat és actiu, però no hi ha cap títol.
5. Quan es fa bescanvi (a DA o PAC), però en ser una còpia del suport original, la informació que es traspasa també és errònia.

#### **Quina solució se li dona al client?**

Operativa a la Xarxa de Metro. Com el suport s'ha emès sense títol, el bescanvi a DA no soluciona la problemàtica. Cal dirigir a un usuari a un Punt d'Atenció perquè l'entreguin un nou suport cartró.

Operativa a la Xarxa de Bus. El client ha d'adquirir un bitllet d'incidència, i posteriorment anar a un Punt d'Atenció per a recuperar l'import del bitllet; així com per gestionar el bescanvi del suport defectuós.

Operativa a Punts d'Atenció. S'ha de fer emissió per incidència del títol que havia comprat a la DA, i enviar el suport original que no funciona a Billetatge.

### **Incidència 3: Suports cartró emesos a DA que deixen de funcionar (amb validació o sense)**

#### **Quan tindrà lloc o com es visualitza aquesta incidència?**

1. El suport s'emet actiu i amb títol, però no permet validar.
2. El suport s'emet actiu i amb títol, permet fer alguna validació, però deixa de validar.
3. El suport s'emet actiu i amb títol, però no permet fer lectura a una CCTIU.

#### **Quina solució se li dona al client?**

Operativa a la Xarxa de metro. Un Agent d'Atenció al Client pot fer bescanvi cartró-cartró a la DA, perquè el suport està registrat al sistema.

Operativa a la Xarxa de Bus. El client ha d'adquirir un bitllet d'incidència, i posteriorment anar a un Punt d'Atenció per a recuperar l'import del bitllet; així com per gestionar el bescanvi cartró-cartró.

Operativa a Punts d'Atenció. S'ha de fer bescanvi cartró-cartró, i enviar el suport original que no funciona a Billetatge.

### **Incidència 4: Suports cartró emesos a DA sense número de suport i amb el text "NO VALIDO"**

#### **Quan tindrà lloc o com es visualitza aquesta incidència?**

1. La bobina de DA inclou alguns suports sense numeració i amb el text "NO VALIDO". Es poden trobar normalment al final de la bobina, però ocasionalment també a la part central. Aquest suport no hauria d'haver arribat a les mans del client, perquè s'hauria d'haver descartat i desat al calaix de rebuig.
2. Una CCTIU no és capaç de llegir-lo perquè no té xip.
3. No es pot consultar la informació a TPW Agent perquè no té número de suport.



### Quina solució se li dona al client?

Operativa a la Xarxa de Metro. Com el suport emès no té xip i no té número, ni es pot consultar al sistema ni es pot fer lectura a una CCTIU. Cal dirigir a un usuari a un Punt d'Atenció perquè l'entreguin un nou suport cartró.

Operativa a la Xarxa de Bus. El client ha d'adquirir un bitllet d'incidència, i posteriorment anar a un Punt d'Atenció per a recuperar l'import del bitllet; així com per gestionar l'emissió d'un nou suport.

Operativa a Punts d'Atenció. S'ha de fer una emissió per incidència del títol que havia comprat a la DA, i enviar el suport que no funciona a Billetatge.

## 1.34 T-mobilitat: incidència càrrega o recàrrega no actualitzada

**[La càrrega i recàrrega en diferit és una funcionalitat encara no operativa].**

### Què és?

És una incidència que es pot donar en el moment en què un client hagi fet una [càrrega o recàrrega d'un títol](#), i aquesta no s'hagi actualitzat en el [suport](#) en el moment en què el client vol efectuar una validació.

### A quins casos aplica?

Aquesta incidència únicament aplica als canals de càrrega i recàrrega [en diferit](#), App mòbil (només en el cas de l'App sense NFC) i canal web.

### Quan es detectarà?

Aquesta incidència majoritàriament es detectarà quan l'usuari ja es trobi en la xarxa de transport i quan vulgui validar s'adoni que la càrrega o recàrrega no s'ha actualitzat al seu suport.

### Què ha de fer el client si vol viatjar?

- Si es troba a bord del bus, ha d'adquirir i pagar un bitllet d'incidència per fer un viatge, excepte si és usuari d'un títol altament bonificat, com la T-16, que serà gratuït.
- Si es troba a metro i encara no s'ha actualitzat la càrrega o recàrrega, ha d'esperar el temps estipulat (si ho ha fet per canal diferit) a que s'actualitzi la càrrega o recàrrega, o bé comprar un [bitllet senzill](#).

### Se li retorna la compra del senzill o del bitllet d'incidència?

- Si el client reclama i es demostra que va esperar el temps estipulat per l'actualització, i tot i així la càrrega o recàrrega no es va actualitzar, es podrà procedir a reemborsar-li el cost del bitllet senzill (si és que va comprar un bitllet senzill).
- El client podrà accedir al reemborsament a un [Punt TMB](#) aportant el bitllet senzill o els bitllets incidència.

### Per quins canals es pot resoldre la incidència?

Presencial	Atenció Digital	Telefònic	Web	App		
Sí	Sí	Sí	No	No-NFC	Gestió suports	Suport virtual
				No	No	No

## Tràmit presencial

### Quines eines han d'utilitzar els agents?

TPW-Agent	PAC	App pròpia d'alta de client	Zendesk	Siebel
Si	Si	Si	No	No

### Quin procés ha de seguir l'agent d'atenció?

- L'agent d'atenció accedeix a la fitxa de l'usuari a través del TPW Agent, i a la secció Suports.
- L'agent accedeix als moviments del suport i verifica si el temps d'espera entre la càrrega o recàrrega a través d'un canal diferit és superior al temps mínim d'actualització establert (60 minuts).
- En cas que no hagués passat el temps mínim d'actualització de la càrrega o recàrrega d'un títol, l'agent d'atenció notifica a l'usuari que no té dret al reemborsament de l'import del bitllet senzill o d'incidència. En el cas que la càrrega o recàrrega encara no s'hagi fet efectiva, l'agent fa interactuar el suport amb el PAC per executar-la.
- En cas que el superi, l'agent ofereix la possibilitat de cancel·lar la sol·licitud de recàrrega realitzada des del canal diferit i fer-ne una altra a través del PAC (efectiva in-situ).
- En cas que el superi, l'agent també pot informar al client que pot realitzar la devolució de la càrrega o recàrrega no actualitzada presentant una reclamació a través del [formulari web](#).

## Canal telefònic i atenció digital

### Quines eines han d'utilitzar els agents?

Eines				
TPW Agent	PAC	App pròpia d'alta de client	Zendesk	Siebel
Si	No	No	Si	NO

### Quin procés ha de seguir l'agent?

- L'agent demana el document d'identificació, la data de naixement del client, i el número de suport del què es vol reportar la incidència.
- L'agent d'atenció accedeix a la fitxa de l'usuari a través del TPW Agent i a la secció suports.
- L'agent accedeix als moviments del suport i verifica si el temps entre l'intent de validació i la recàrrega realitzada a través d'un canal diferit és superior al temps mínim d'actualització establert.
- En cas que el superi, l'agent informa a l'usuari la possibilitat de cancel·lar la sol·licitud de càrrega o recàrrega presentant una QRS a través del [formulari web](#).
- En cas que no superi el temps mínim d'actualització, l'agent informa a l'usuari que no havia esperat el temps mínim d'actualització.

## 1.35 T-mobilitat: Incidència càrrega o recàrrega errònia en DA

### Què és?

Es dona quan un client fa una càrrega o recàrrega a través de les màquines d'autovenda de la xarxa de metro, se li fa el cobrament, però el títol no es fa efectiu a la targeta personalitzada o al suport cartró.

### Quins són els canals de resolució?

Canals				
Presencial	Digital	Telefònic	Web	App
No	No	No	Sí ( <a href="#">Formulari web QRS</a> )	No

### Quina solució se li dona al client?

Segons el cas o bé se li retorna automàticament la compra o bé ha de presentar una reclamació per gestionar la devolució.

### Què ha de fer el client per gestionar la devolució?

Hi ha 3 possibilitats i depèn del cas:

- Si el client ha obtingut el rebut de venda i devolució, se li farà automàticament la devolució a la mateixa targeta que ha fet el pagament, en un termini de 2 a 3 dies, aproximadament.
- Si el client ha obtingut el rebut de venda i devolució, però no se li ha fet la devolució en els 2 o 3 dies, ha de fer una reclamació a través del [formulari web](#).
- Si el client no ha obtingut el rebut de venda, el pagament s'ha realitzat amb efectiu, o no hi ha devolució, ha de fer una reclamació a través del [formulari web](#).

Alguns clients desconeixen que poden obtenir el rebut i és possible que tot i no tenir el rebut de compra i devolució, se li faci la devolució automàticament.

### Què ha d'aportar el client a la reclamació per gestionar la devolució?

- Document d'identificació personal, original i vigent (DNI, NIE, document d'identitat europeu o Passaport).
- Extracte bancari del moviment o justificant de pagament si ho ha fet amb targeta bancària. En el cas de que el pagament s'hagi realitzat en efectiu, ha d'especificar la quantitat introduïda.
- Línia, estació, DA i hora aproximada de la compra.
- Rebut de compra i devolució de la DA si en té.

### Quin és el temps de resolució?

Es dona una primera resposta al client en un màxim de 28 dies.

### Sempre que fa la reclamació se li retornaran els diners?

Si aporta totes les dades i el departament pertinent fa les comprovacions i són correctes, se li fa la devolució mitjançant transferència bancària en un termini de màxim 3 setmanes des que el client aporta les dades bancàries per fer la transferència.

## Canal QRS / Backoffice

### Què ha de fer l'agent de QRS / Backoffice per gestionar la reclamació?

1. Es demanen les dades al client per identificar-lo al TPW.
2. Verificar a TPW Agent > Suports > Detall de suport > Detall de títol que el client ha efectuat l'operació i no s'ha instanciat el títol.
3. Consultar que l'operació està pagada:
  1. Si el client paga amb monedes o bitllets. Consultar a l'eina PCC (amb les dades de: línia, estació, data i hora) a Informes >> Informe online >> Vendes / Expedicions fallides.
  2. Si el client paga amb targeta bancària. Addicionalment, a PCC, consultar a l'eina Click and Decide, que enregistra totes les operacions amb una targeta bancària. Per realitzar aquesta cerca, es demana al client els sis primers i últims quatre dígit de la targeta: 123456\*\*\*\*\*4321.
4. Si tot quadra amb la informació que ens ha facilitat el client i es comprova el pagament sense fer-se efectiu el títol al suport:
  - o
    - es demanen dades per fer la transferència.
    - la devolució es gestiona amb Tresoreria (facilitarà el contacte de les persones a qui dirigir-se).

## Consulta altres canals

1. Preguntar al client quan ha fet la compra.
2. Si han passat 4 dies informar-li que verifiqui si se li han retornat els diners automàticament si ha fet el pagament amb targeta.
3. Si han passat els 4 dies i no li han fet el retorn o bé ha pagat amb efectiu, informar-li que ha de presentar una reclamació a través del [formulari web](#) aportant les dades indicades a l'apartat anterior "Què ha d'aportar obligatòriament el client a la reclamació per gestionar la devolució" i que en un màxim de 28 dies li arribarà la resposta.

## 1.36 T-mobilitat incidència: càrrega o recàrrega errònia en TMB App

### Què és?

És la incidència que té lloc quan un client fa el pagament d'una càrrega o recàrrega a través de TMB App, però el títol no s'ha instanciat o no pot validar.

### Què ha de fer el client perquè es faci efectiva la compra?

Si la compra es fa per targeta personalitzada o cartró anònim. El client, durant les primeres 24 hores des de la compra, ha de fer interactuar el suport dos cops amb el dispositiu mòbil amb el qual va fer la compra, un cop fet el pagament:

1. Una primera interacció, a TMB App > T-mobilitat > Targetes. El client ha de pulsar el botó "Iniciar la lectura" i, amb NFC connectat, apropar la targeta a la part posterior del mòbil (si té mòbil iPhone, la lectura es pot fer per la part frontal del dispositiu).
2. Una segona interacció, un cop el client visualitza la informació de la seva targeta. Aquesta segona interacció no requereix pulsar cap botó d' "Iniciar la lectura".

Si la compra es fa per suport virtual. L'usuari ha de tancar la sessió JoTMBé a TMB App, iniciar-la novament, i, a TMB App > Configuració > Serveis vinculats > T-mobilitat, pulsar sobre Sincronitzar targeta virtual.

### Quins són els canals de resolució?

Canals				
Presencial	Digital	Telefònic	Web	App
Si	No	No	Si (formulari QRS)	No

### Quina solució se li dona al client?

Si se li ha cobrat, i a TPW apareix el títol instanciat, se li ofereix gestionar la devolució del títol amb Billetatge.

Si se li ha cobrat, però a TPW no apareix instanciat, se li retornaran els diners en 24 hores.

En tots dos casos, el client ha de fer una [Reclamació a través del web](#).

## Tràmit presencial Punts TMB

### Cal demanar cita?

No. No es necessari demanar cita per fer aquest tràmit.

### Què ha d'aportar el client?

- Suport espatllat i el bescanvi en el cas que li hagi donat un agent d'estació.
- DNI, NIE, document d'identitat europeu o passaport.

### Què ha de fer l'agent del Punt TMB?

L'agent ha de fer una consulta de l'estat del suport a través de TPW Agent, i del PAC (només targeta personalitzada) per comprovar el seu estat.

Targeta personalitzada i cartró anònim:

- En el cas que a TPW Agent aparegui que el seu suport ha de tenir un títol instanciat, i al fer la lectura amb el PAC no aparegui, caldrà fer una emissió per incidència de suport i de títol; i posteriorment donar de baixa el suport original defectuós. Aquest s'envia a Billetatge.
- Si continua sense funcionar, s'informa al client que ha de presentar una reclamació a través del formulari web, aportant el màxim de dades possibles: comprovant de pagament, número de suport, dia i hora, etc.

Suport virtual.

- En el cas que a TPW aparegui que aquest suport ha de tenir un títol instanciat, i en accedir al seu suport, a través de la TMB App del client, no apareix, caldrà que faci una reclamació a través del formulari web, aportant el màxim de dades possibles.

En el cas que, tant si es tracta de la targeta personalitzada, cartró anònim, com del suport virtual, a TPW no aparegui que el suport ha de tenir un títol instanciat, caldrà que faci una reclamació a través del formulari web, aportant el màxim de dades possibles.

## Tràmit a la Xarxa de Metro

- Dirigir el client a què provi en una altra validadora o a un altre vestíbul.
- Si no funciona ha de provar a una altra estació.
- L'agent d'estació ha de realitzar un bescanvi, [provisional en el cas de PVC](#); [definitiu en el cas del cartró](#). Aquestes dues accions, realitzades a través del Menú d'explotació de la DA, donen de baixa el suport original.
- S'informa el client que ha de presentar una [reclamació a través del formulari web](#) aportant el màxim de dades possibles: comprovant de pagament, número de suport, dia, hora i lloc de la recàrrega, etc.

## Canal QRS / BackOffice

### Què ha de fer l'agent de QRS / BackOffice per gestionar la reclamació?

- Es demanen les dades al client per identificar-lo a TPW i a E-commerce (ECR).
- Verificar l'estat de l'operació:
  - o A E-commerce Resident Backend / Client T-mobilitat, si s'ha fet el pagament.
  - o A E-commerce Resident Backend / Motorcloud, l'estat de l'operació (si el títol s'ha fet efectiu o no).
  - o A TPW Agent / Suports / Detall del suport / Detall del títol o a E-commerce, si el títol s'ha instanciat.
- Si tot quadra amb la informació que ens ha facilitat el client i es comprova el pagament sense fer-se efectiu el títol al suport, es gestiona la devolució amb Billetatge, i s'informa el client.

## Consulta canals telefònic i digital

Targeta personalitzada. Informar el client que durant les primeres 24 hores ha de fer interactuar el suport dos cops amb el dispositiu mòbil (amb el qual va fer la compra): primera lectura (interacció), per reconèixer el suport; segona lectura (interacció), per fer efectiu el títol. Si no ho fa interactuar en les primeres 24 hores des de la compra, se li retornen els diners automàticament. En el cas que l'hagi fet interactuar i no pot validar, o no s'hagi produït la devolució, per solucionar-ho ha de presentar [una reclamació a través del formulari web](#), aportant el màxim de dades possibles: comprovant de pagament, número de suport i del document d'identitat, dia i hora i lloc de la recàrrega, etc. per analitzar el cas.

Cartró anònim. Informar el client que durant les primeres 24 hores ha de fer interactuar el suport dos cops amb el dispositiu mòbil (amb el qual va fer la compra): primera lectura (interacció), per reconèixer el suport; segona lectura (interacció), per fer efectiu el títol. Si no ho fa interactuar en les primeres 24 hores des de la compra, se li retornen els diners automàticament. En el cas que l'hagi fet interactuar i no pot validar, o no s'hagi produït la devolució, per solucionar-ho ha de presentar [una reclamació a través del formulari web](#), aportant el màxim de dades possibles: comprovant de pagament, número de suport i del document d'identitat, dia i hora i lloc de la recàrrega, etc. per analitzar el cas.

Suport virtual. Informar el client que durant les primeres 24 hores ha de tancar la sessió JoTMBé a TMB App, iniciar-la novament, i, a TMB App > Configuració > Serveis vinculats > T-mobilitat, pulsar sobre Sincronitzar targeta virtual. En el cas que hagi tancat i obert sessió, i no s'hagi fet efectiu, per solucionar-ho ha de presentar una reclamació a través del formulari web, aportant el màxim de dades possible:

comprovant de pagament, número del document d'identitat, dia i hora, etc., per analitzar el cas.