

Gabinet de Premsa

Nota informativa

3 de juliol del 2020

TMB potencia l'atenció a l'usuari i amplia els tràmits que es poden resoldre per via telemàtica

Les oficines d'atenció presencial de Diagonal, Universitat i La Sagrera reobriran amb mesures d'higiene, cita prèvia i per a tràmits concrets

En el context de la represa de l'activitat després de l'emergència sanitària, TMB ha adequat el model d'**atenció a l'usuari** perquè es puguin resoldre en els canals digitals la majoria de gestions i es redueixin les que comporten acudir a una oficina, per evitar aglomeracions i també per comoditat.

Els **Punts TMB** d'atenció i informació a l'usuari reobriran les portes al públic el proper dilluns 6 de juliol, després del tancament el 14 de març passat arran del confinament per la Covid-19. En aquestes oficines d'atenció presencial s'han incrementat i reforçat les **mesures de seguretat, higiene i desinfecció**. A més, serà obligatori l'ús de mascareta, es limitarà l'aforament, s'han instal·lat mampares i dispensadors de gel hidroalcohòlic per a la desinfecció de mans i hi haurà senyalització específica per mantenir la distància.

Els Punts TMB només faran atenció presencial i sense cita prèvia per a alguna de les gestions següents: **bescanviar títols de transport malmesos i tramitar la T-usual bonificada per a persones en situació d'atur**. L'usuari que hagi de fer alguna d'aquestes dues gestions no cal que demani cita prèvia, haurà de situar-se per ordre d'arribada a l'espai degudament senyalitzat a l'exterior de l'oficina d'atenció i esperar el seu torn.

Els centres d'atenció ubicats a les estacions de metro de Diagonal (L3 i L5), Universitat (L1 i L2) i La Sagrera (L2, L5, L9N, L10N) obriran tots en horari habitual, els dies feiners de 8 a 20 h. Recordem que el Punt TMB d'Universitat també obre dissabtes de 9 a 17.30 h i diumenges i festius de 9 a 14 h.

Demana hora a TMB.cat o per telèfon

La resta de qüestions o bé es resolen telemàticament o bé, si cal algun tràmit presencial, es podran gestionar als Punts TMB **demantant obligatòriament [cita prèvia](#) al web de TMB o al telèfon 900 701 149**. Els usuaris amb cita prèvia entraran per ordre de cita, no d'arribada, s'hauran de presentar a l'hora indicada al Punt TMB, avisar de la seva arribada al dispensador de torns i situar-se a la zona d'espera degudament senyalitzada, a l'exterior del centre. Si s'han de fer pagaments, es recomana fer-ho sempre que es pugui amb targeta bancària.



Has de fer gestions
presencials a un Punt TMB?

Anticipa't! Demana cita prèvia:

www.tmb.cat/ca/atencio-al-client 900 701 149

Gabinet de Premsa

Nota informativa

Les gestions que es tramitaran als **Punts TMB amb cita prèvia** són les següents: entrega d'objectes perduts, fer al·legacions, facturació, donar d'alta el perfil per a la compra *online* de títols bonificats (famílies nombroses i/o monoparentals), pagament d'expedients, venda massiva de títols i bescanvi de títols comprats per error.

S'amplia el catàleg de serveis del Punt TMB virtual

Per evitar aglomeracions i desplaçaments a les oficines d'atenció, TMB amplia i reforça la digitalització de les tasques i tràmits administratius que es podran resoldre de forma telemàtica des de casa. Al [Punt TMB virtual](#) l'usuari gestiona el tràmit a través de formularis, properament se'n podrà fer seguiment i consultar l'historial. Actualment compta amb assistència telefònica.



Les noves gestions que es podran resoldre digitalment a través del web de TMB són sol·licitar cita prèvia i donar d'alta el perfil bonificat per a la compra *online* de títols. Aquests tràmits se sumen al catàleg de serveis que ja fa temps que estan disponibles de manera virtual, com són: sol·licitar informació, demanar cita prèvia, fer queixes, reclamacions i/o suggeriments, consultes d'objectes perduts, pagament d'expedients, fer al·legacions, sol·licitar un justificant d'incidència de metro i avisar d'incidències en instal·lacions o serveis *online*.

Formulari digital per a perfils bonificats FM/FN

S'ha posat en marxa a TMB.cat un [formulari web](#) que permet la compra telemàtica dels títols de transport bonificats per a famílies nombroses i/o famílies monoparentals (FN/FM). Només cal accedir al web de TMB, identificar-se com a membre del JoTMBé, omplir el formulari a la secció corresponent, adjuntar la documentació que acredita la situació i revisar si en 24 hores - 48 hores s'ha activat al perfil del comprador la compra online d'aquests títols bonificats. Aquesta mesura és una novetat i amplia el catàleg com a reforç de la digitalització dels tràmits i serveis que abans només es podien fer presencialment.

Compensació de títols integrats ATM

L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) ha determinat la manera de [compensar els títols integrats no utilitzats durant l'estat d'alarma](#) per la Covid-19. Així, a partir de l'1 de juliol els usuaris que tinguin títols integrats amb la darrera validació efectuada abans del 14 de març només cal que passin la targeta per alguna validadora i automàticament quedarà prorrogada la validesa, sense cap gestió addicional. Si l'última validació és posterior al 14 de març, cal omplir un [formulari](#) que posa a disposició l'ATM al seu web per tal d'iniciar la gestió per compensar els viatges no consumits. Per a dubtes i consultes sobre la compensació de títols, l'ATM ha habilitat un telèfon exclusiu d'atenció (93 120 53 30). Cal recordar que hi ha temps fins al 31 de desembre de 2020 per ampliar la validesa dels títols caducats. Cap d'aquestes gestions no es realitzarà als Punts TMB d'atenció presencial.