



## OBJECTE

Establir un conjunt de normes i criteris per tal d'actuar de forma homogènia i eficient en la detecció del frau.

## ABAST

Tota la xarxa d'autobusos i tramvies gestionada per TMB.

## REFERÈNCIES

El present Procediment s'ha elaborat d'acord als requisits de la norma ISO 9001:2008 i en concret desenvolupa el capítol 4.4 del Manual de Qualitat de TMB.

També s'ha desenvolupat d'acord al requisit 4 de la norma UNE-EN 13816:2003.

## RESPONSABILITATS

COMANDAMENTS D'EXPLOTACIÓ (CE) i AGENTS D'INTERVENCIÓ I CONTROL (AIC): Executar totes les activitats del procediment.

COMANDAMENTS D'INSPECCIÓ I COORDINACIÓ DE SEGURETAT (CIS): Coordinar l'equip AIC i supervisar l'execució de totes les activitats del procediment dutes a terme pels AIC.

CAPS DE GRUP OPERATIU DE LÍNIA (CGOL): Supervisar el compliment del procediment.

CAP DE SEGURETAT I CONTROL DEL FRAU: Assegurar el compliment del procediment.

CAPS D'EXPLOTACIÓ DELS CON: Assegurar el compliment del procediment.

## DEFINICIONS

### FRAU EXTERN.-

El que realitzen els usuaris (passatgers).

### FRAU INTERN.-

Aquell realitzat pels conductors/perceptors i/o expenedors de bitlletatge.

### OPERATIU.-

Inspecció realitzada per agrupació de línies, tipologia del frau (escoles, discoteques, platges, etc.), tipus de material (autobusos articulats, autobusos estàndards, etc.) i d'altres criteris que es considerin necessaris.

La resta de termes i definicions es troben inclosos en el Diccionari General de Definicions.



## DESENVOLUPAMENT

### *Descripció*

A partir de la planificació del servei, els CE, els AIC i els CIS realitzaran la seva tasca a bord dels vehicles per tal de comprovar que tots els implicats no hagin comès frau. En el cas dels usuaris, es comprovarà que el títol de viatge sigui vàlid i es presenti validat; en el cas dels conductors/perceptors i/o expenedors de bitlletatge, es comprovarà la correcta expedició del títol de viatge i la correcta assignació a la bitlleta del cotxe (aquesta darrera funció, que fa referència exclusiva al frau intern, la duran a terme únicament els CE i els CIS en acció directa; els AIC en cas de detectar activitat de frau intern informaran mitjançant Comunicat de Servei i/o informe complementari a la seva prefectura).

Si es tracta de frau extern, l'actuació a realitzar serà la que descriu la Nota núm. 1.

En cas de frau intern, després de recopilar tota la informació sobre la situació detectada, s'omplirà el Comunicat de Servei amb la tramitació que es descriu en el diagrama. Si alhora existeix frau extern, l'actuació serà idèntica que la descrita en el paràgraf anterior, de cara al passatger.

Tots els vehicles inspeccionats, tant si es detecta frau com si no, quedaran enregistrats a l'aplicació de l'EPI (Equip Portàtil d'Intervenció).

La darrera operació serà el bolcatge dels registres (emmagatzemats als EPI) a les bases de dades mitjançant el TFI, per tal de realitzar el corresponent tractament estadístic de gestió del frau.

### *Notes complementàries al diagrama*

#### **NOTA NÚM. 1**

Quan un CE en funcions d'inspecció, un CIS o un AIC localitza un passatger amb un títol caducat, sense títol de viatge, sense l'acreditació necessària o amb un títol no validat, falsificat o manipulat, o bé si detecta usurpació d'identitat, actuarà tal com es detalla a continuació:

1.- En cas que l'usuari no exhibeixi cap títol de viatge, el títol estigui caducat o no validat (T-10, T-MES, TRG, etc.) el CE, el CIS o l'AIC informará al client de les causes que aquestes situacions generen. Si procedeix la denúncia, s'informarà a l'usuari del procediment sancionador i de les possibilitats de pagament o reclamació que tindrà el denunciat. Si s'escau, retirarà l'esmentat títol, tot valorant les circumstàncies i situacions del moment, i li lliurarà el justificant de retirada de títol (Comunicat d'Intervenció), en cas de produir-se'n.

2.- Si existeix una presumpta falsificació o manipulació d'un títol de viatge, usurpació d'identitat o d'altres supòsits fraudulents no inclosos en el punt 1, el CE, el CIS o l'AIC actuarà amb criteris anàlegs als del punt anterior, tot i que en aquests casos no s'imputaran a «Assessoria Jurídica» en l'apartat corresponent de l'EPI, sinó que se'ls atribuirà el nivell «Molt greu».

3.- En cas de pagament immediat, tindrà dret a la bonificació o reducció que estableixi la legislació vigent i, si decideix beneficiar-se'n, al denunciat li serà lliurat un rebut de l'abonament de la denúncia anomenat «Import amb pagament immediat». Posteriorment, el CE, el CIS o l'AIC ingressarà l'import cobrat a un dels comptes corrents de l'empresa destinats a tal efecte i farà arribar una còpia del resguard d'ingrés al Departament de Bitlletatge.



4.- Si l'infractor no pot o no vol abonar la denúncia, se li demanarà document acreditatiu (DNI, passaport, etc.) per a la presa de dades i lliurament posterior del Comunicat d'Intervenció.

5.- Si no facilita cap document, se sol·licitaran les dades verbalment.

6.- Si cap de les accions anteriors funciona, es demanarà la presència policial per tal d'identificar el denunciat i prendre nota de les seves dades per poder generar Comunicat d'Intervenció que se li lliurarà.

7.- En emplenar el registre informatitzat del Comunicat d'Intervenció, cal tenir en compte el concepte «Nivell de Gravetat» disponible en l'apartat corresponent de l'aplicació de l'EPI. Els nivells de gravetat són els següents:

- 1.- Lleu
- 2.- Greu
- 3.- Molt greu
- 4.- Assessoria Jurídica
- 5.- Gestió de Personal (intern)

8.- En tots els supòsits, i de forma prioritària en aquelles situacions en què l'usuari mostra una actitud hostil cap al personal o material de TMB i/o cap a altres viatgers, s'actuarà d'acord amb la directriu «D039: Intervenció a les explotacions de TMB amb garanties de tracte igualitari», tot evitant crear situacions de conflicte, a més de lliurar al denunciat el justificant «Comunicat d'intervenció».

9.- En aquells casos que requereixin una explicació més detallada dels fets, s'adjuntarà «Comunicat de Servei» per explicar les circumstàncies especials que s'hagin pogut donar.

## **NOTA NÚM. 2**

1.- Si es tracta dels títols retirats esmentats al paràgraf 1 de la Nota núm. 1, seran tramesos al Punt TMB d'Universitat (centre d'informació i atenció al client) per part de l'Oficina Tècnica i Administrativa del CRO, on prèviament han d'arribar els títols retirats pels CE, els CIS i/o els AIC.

2.- En cas de ser títols falsificats o manipulats, títols associats a situacions d'usurpació d'identitat o d'altres situacions que n'impliquin la retirada, seran tramesos al Punt TMB en el mateixos termes que el punt anterior.

## **DOCUMENTS I REGISTRES**

### **1. Documents**

- Normes d'inspecció.
- Pressupost anual d'inspecció.
- Manual de títols TB.



- Manual d'usuari d'EPI.
- «D039: Intervenció a les explotacions de TMB amb garanties de tracte igualitari».
- Legislació vigent.

## 2. Registres

- «Comunicat d'intervenció» (que es lliura al client).
- Justificant per retirada de títol (que es lliura al client en les situacions descrites anteriorment).
- Import de pagament immediat (que es lliura al client quan abona la sanció al CE, al CIS o a l'AIC).
- Informació de la localització dels Punts TMB per a Queixes i Reclamacions (que es lliura a petició del client).
- Justificant d'ingrés de les liquidacions de pagament immediat.
- Aplicació informàtica corporativa de gestió del frau (TFI).
- Comunicat de Servei.

## HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

Versió	Data	Modificacions
1 (94)	10-07-1998	Punts 7.2, 7.5 i Llista de Distribució (en paper).
1	18-12-2000	Incloure al Llibre de Procediments i adaptació Norma ISO DIS 9001:2000.
2	14-11-2001	Adaptació al Manual de Qualitat de TMB.
3	20-09-2004	Incloure el document D039 i actualitzar continguts.
4	30-09-2004	Actualitzar circuit d'enviament de títols falsificats i similars.
5	07-06-2005	Incorporació de l'AIC en funcions de control del frau.
6	20-06-2006	Canvi de nom i actualització de continguts per adaptació al nou model organitzatiu.
7	15-05-2007	Adaptació al nou model organitzatiu.
8	29-11-2010	Referència a la norma ISO 9001:2008, correccions generals, actualització de la denominació del centre d'informació i atenció al client (Punt TMB) i inclusió dels CIS.
9	07-04-2011	Definició del que han de fer els AIC en cas de detectar frau intern.



DIAGRAMA DE FLUX

