

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA DE TRANSPORT PÚBLIC DE VIATGERS**

### **TRAMITACIÓ**

- El 20 de gener de 2018 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu desacord amb la prestació del servei de la línia D20 de la nova xarxa ortogonal en hores de màxima afluència.
- Em data 1 de febrer de 2018 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - El 30 de gener de 2018 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la documentació oficial presentada per la persona interessada a qui es va demanar documentació complementària.
  - El 8 de febrer de 2018 va demanar informe a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) sobre les circumstàncies relatives a la queixa.
  - El 4 de juliol de 2018 es va rebre l'informe de TMB en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges només d'una manera parcial, ja que no es facilita informació sobre les gestions i verificacions efectuades relatives a la queixa presentada, ni les dades sobre la línia D20, ni els criteris per a l'assignació dels diferents tipus de vehicles.
  - En data 5 d'octubre de 2018 es contacta telefònicament amb la promotora de la queixa per conèixer la situació actual de la línia D20 passada l'època estival i un cop reprès el curs escolar.
- El 5 d'octubre de 2018 l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per TMB i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposat amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

La promotora de la queixa exposa la seva disconformitat amb el funcionament de la línia d'autobús D20 i la manca de resposta efectiva de la queixa dirigida a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).

Segons explica fa dos viatges els dies laborables amb l'autobús de la línia D 20, concretament a les 8:30 i a les 18:15 per anar i tornar de la feina. Tot i tractar-se d'un autobús corresponent a la nova xarxa ortogonal, aquestes serveis es cobreixen amb autobusos de mida normals, és a dir no dobles, i sembla que a diari hi ha problemes de capacitat. En concret puguen molts cotxets de nenes petits i en ocasions persones que es desplacen amb cadira de rodes que tenen dificultat per poder accedir a l'autobús, fet que també genera que el temps a les parades s'incrementi i alenteixi la velocitat de recorregut de l'autobús.

Va dirigir una queixa a TMB en data 3 de gener de 2018 en què explicava que seguint les recomanacions de la mateixa empresa operadora havia anat prenent nota dels diferents dies i matrícules identificatives dels autobusos als efectes de justificar la demanda de que aquest servei sigui cobert per autobusos de més capacitat.

En data 5 de gener de 2018 la interessada va rebre la resposta de TMB en la qual s'informava que TMB ha d'optimitzar els recursos de que disposa i, per això, adapta l'oferta del servei a la seva demanada potencial. Amb aquesta finalitat, es fan estudis periòdics sobre els hàbits d'ús del transport públic. Se li indica que es recull la seva petició i s'agraeixen les consideracions, però no ha copsat cap millora en la prestació del servei.

### **Posició municipal**

A partir de l'informe municipal i de la informació oficial aportada a aquesta Sindicatura, des de TMB s'informa, en relació a **les gestions i verificacions** efectuades sobre els fets que motiven la queixa, que les queixes com poden ser les derivades per l'interval de pas dels vehicles d'una línia d'autobús, es defineixen amb el doble objectiu de donar resposta a l'usuari alhora de ser traslladades a la unitat corresponent. S'afegeix que la funció del paràmetre tècnic de "càrrega d'una línia" (viatgers·km) / (places·km) determina la tipologia del vehicle amb que es realitza el servei, així com també el servei de les alarmes de passatge d'una línia.

A la demanda **d'informació sobre les dades de què disposa TMB sobre els usuaris que utilitzen la línia d'autobús D20, en funció d'horaris i tipologia de vehicles** que presten el servei es contesta que la cotxera de Zona franca de la línia D20, mitjançant els informes mensuals que elabora la Unitat de Coneixement de Mercat, va rebre a finals de febrer totes les comunicacions registrades a l'aplicació corporativa de Gestió d'expedients, Queixes, Reclamacions i Suggeriments (QRS) del mes de gener, com va ser la queixa presentada per la persona interessada.

S'explica que els Comitès de Qualitat, en el marc de la certificació de la cotxera de Zona Franca analitzen les QRS rebudes i en treuen les conclusions, amb les corresponents propostes de millora o accions correctives, segons el cas. Per tant, en aquell moment no hi va haver temps material per a poder fer l'anàlisi de la petició de la promotora de la queixa atès que tot just s'havia rebut la informació extreta de l'aplicació corporativa i que aglomera els expedients que els corresponen.

S'afegeix que la línia D20, en dies feiners, no figura entre les que tenen més ocupació. Tampoc no figura entre les línies amb més alarmes de passatge. Per tot això, en aquesta línia s'utilitza una flota mixta, busos articulats intercalats entre busos estàndard i per fer front als increments de demanda dels caps de setmana i festius, ja que arriba a la platja, aquesta línia funciona amb busos articulats. Tot i això, conscients dels problemes de passatge d'aquesta línia, amb les noves compres de flota — en les quals s'ha fet augmentar la proporció de vehicles articulats—, s'ha prioritzat que es doti de més vehicles articulats per oferir més capacitat de transport.

En relació a la petició d'informació sobre els **criteris que s'utilitzen per assignar els diferents tipus de vehicles** (senzills o articulats) s'indica que en els dies feiners, tota l'actual flota articulada està distribuïda en aquelles línies que més ho requereixen, segons els paràmetres abans indicats.

### **Normativa aplicable**

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació.

L'article 29. 5 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix que totes les persones tenen dret a dirigir peticions i a plantejar queixes, en la forma i amb els efectes que estableixen les lleis, a les institucions i l'Administració de la Generalitat, i també als ens locals de Catalunya, en matèries de les competències respectives.

L'article 39 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, Carta Municipal de Barcelona estableix els drets dels ciutadans a ser informats de les activitats municipals.

L'article 29 de la Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor, disposa que els municipis exerceixen les competències de planificació, d'ordenació i de gestió dels transports públics urbans de viatgers d'acord amb la legislació de règim local i el que disposa la mateixa llei i que es consideren serveis de transport urbà els que recorren íntegrament per sòl urbà o urbanitzable dins el mateix terme municipal.

Els articles 66 i 67 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, disposen que el transport públic és una de les competències pròpies dels municipis a més de tractar-se d'un servei mínim per als municipis amb una població superior als cinquanta mil habitants, junt amb la protecció del medi ambient, entre d'altres.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix a l'article XI que els ciutadans i ciutadanes tenen dret a ser informats d'allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. L'article XX es refereix al dret a la circulació i a la tranquil·litat a la ciutat, i als efectes de la seva salvaguarda determina que les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. .../... Les ciutats signatàries es comprometen a assignar els recursos necessaris per fer efectius aquests drets i, si s'escau, recorren a formes de col·laboració econòmica entre entitats públiques, empreses privades i la societat civil. L'article XXIII afegeix que les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris.

La Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona estableix al seu article 32 el dret a la mobilitat accessible i de qualitat i, en concret, defineix que totes les persones tenen dret a un sistema de mobilitat pública i privada i a un transport públic de qualitat que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com als punts d'interès general del municipi. Aquest sistema ha d'afavorir el desplaçament en mitjans poc contaminats. Els articles 6 i 7 del mateix text disposen que l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat.

## **Valoració i conclusions**

L'assessoria d'aquesta Sindicatura dedueix de la informació rebuda per part de TMB, que la queixa presentada per la seva promotora no va ser tractada de manera adequada, ja que es reconeix que per motius d'operativa interna no va haver temps de realitzar l'anàlisi de la petició. Així mateix, el conjunt d'informacions demanades des d'aquesta Sindicatura sobre el volum de passatgers d'aquesta línia en funció de franges horàries, criteris que determinen que el servei sigui prestat per un o altre tipus de vehicle entre altres tampoc ha estat contestats de manera que permetin un coneixement suficient dels criteris que determinen i acrediten la correcta prestació de la línia d'autobús D20. Cal fer constar que si bé per part de TMB s'indica que la D20 no figura entre les línies amb més alarmes de passatge —terminologia que no es defineix—, l'empresa operadora reconeix ser conscient dels problemes de passatge

d'aquesta línia, motiu pel qual es justifica que es doti de més vehicles articulats per oferir més capacitat de transport.

La D20 és una línia que pateix fortes oscil·lacions de passatge degut al recorregut que porta fins a la platja, sobretot en època estival i caps de setmanes i festius, però s'ha de tenir en compte que tot l'any ha de donar cobertura al conjunt de la població que es desplaça per motius laborals, de treball, mèdics, etc... els quals han de disposar d'un mitjà operatiu de transport i més tractant-se d'una de les línies creades amb la nova xarxa ortogonal que es presenta com una alternativa i una opció afavorir i fomentar l'ús del transport públic en base a la seva efectivitat.

Des de l'assessoria d'aquesta Sindicatura s'ha contactat amb la promotora de la queixa, previ a l'emissió d'aquesta decisió, per conèixer si es perceben millores en la prestació del servei o canvis un cop reiniciat el curs escolar i s'ha de posar de manifest que es mantenen les mateixes problemàtiques que ja havien estat exposades, sobretot a les hores punta del matí, aproximadament a les 8:30 hores, i també a mitja tarda. Cal dir que per altres fonts també s'ha pogut copsar que el servei que es presta no gaudeix de molta regularitat en les freqüències de pas, amb independència de l'època de l'any de que es tracti. Dir també que no és el primer cop que es reben demandes vers la freqüència de pas d'aquesta línia o sobre el volum de passatge, sobretot en cas dels passatgers que l'utilitzen en sentit Pl. Espanya i que hi accedeixen en parades posteriors a les corresponents a zona de platja. El sistema actual de la nova xarxa tendeix a haver de realitzar transbordaments de línia, com per exemple succeeix als antics usuaris de la línia 64 que deriven en l'ús de la D20.

Cal tenir en compte que la promoció de l'ús del transport públic s'ha de fonamentar en criteris d'eficàcia i efectivitat i que per part dels poders públics s'ha de treballar als efectes de garantir l'adequació d'aquest mitjà de transport a les necessitats dels ciutadans.

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació de TMB no ha estat prou efectiva ni eficient ni alhora de donar resposta deguda a la persona interessada, ni als efectes de donar resposta a les demandes formulades des d'aquesta Sindicatura ni a nivell d'acreditar que el funcionament del servei (volum de passatge i tipus de vehicles que el presten) s'ajusta als paràmetres que TMB considera adequats, per la qual cosa s'entén que l'actuació de TMB no ha estat prou efectiva ni eficient. I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar la queixa perquè no resulta acreditat de manera suficient l'atenció donada a la queixa presentada per la promotora de la queixa ni acreditat de manera suficient l'adequat funcionament de la línia d'autobús D20.
- Recomana a TMB que revisi l'atenció i tractament de les demandes (queixes, reclamacions, suggeriments) als efectes que amb independència de la data de recepció de la demanda aquestes siguin objecte de la mateixa atenció.
- Recomana a TMB que es revisi i estudiï el volum de passatgers en funció de franges horàries de la línia D20 i l'adequació de la tipologia dels vehicles que presten el servei sobretot en hores de màxima afluència com en el cas exposat i que del resultat s'informi a la promotora de la queixa de manera que rebí la resposta adequada a la demanada que va plantejar en el seu moment.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 10 d'octubre de 2018

