



LA SÍNDICA TANCA L'ACTUACIÓ D'OFICI RELACIONADA AMB L'ATENCIÓ QUE REBEN ELS PASSATGERS DEL METRO DE BARCELONA QUAN PATEIXEN UN FURT O ROBATORI

Barcelona, 22 gener del 2020 – Arran d'un cas concret de robatori o furt que va produir-se el darrer mes d'abril a l'estació de metro de Sagrada Família i de la problemàtica del carterisme (no exclusiva del metro), la Síndica de Greuges de Barcelona va decidir actuar d'ofici amb **l'objectiu d'analitzar l'eficàcia i l'eficiència de l'atenció a la ciutadania víctima d'aquests delictes.**

Previ a l'anàlisi concreta de les circumstàncies, la defensora Vilà ha posat de manifest el temps transcorregut des de la petició d'informe fins a la resposta rebuda, **que ha estat de més de quatre mesos. "Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable de resposta d'acord amb els principis d'eficiència i bona Administració amb què han de regir-se els serveis municipals"**, ha explicat la síndica.

La descripció dels fets

Una noia estrangera, acompanyada d'altres amigues, va ser objecte d'un furt a l'andana de l'estació de Sagrada Família, quan li van sostreure la documentació (passaport), la targeta de crèdit i altres objectes. La noia denuncia que no hi havia personal de TMB o de seguretat, ni a l'andana ni al vestíbul de l'estació.

Davant la manca de personal, alguns ciutadans van oferir-se a ajudar les noies, que no parlaven ni castellà ni català, i van demanar atenció per mitjà de l'interfon. No obstant això, la conversa es va "tallar" sobtadament, fet que va dificultar la comunicació.

Posteriorment, van fer acte de presència empleats de seguretat del Metro, que van indicar que provenien d'atendre un altre incident similar. Finalment, amb ajuda d'altres persones usuàries que van traduir a l'anglès es va atendre les víctimes, i se les va orientar a on havien d'anar i com anar-hi per a fer els tràmits de denúncia.

TMB exposa que a causa de la problemàtica del carterisme, s'està elaborant un pla de xoc contra aquests furts, en el qual s'aborda un protocol específic per a la gestió de les situacions viscudes pels usuaris que han patit aquest tipus de fets delictius.

Mentre arriba el protocol, la manera d'actuar actualment és la següent: la persona usuària que ha patit un furt truca a l'interfon i el personal de TMB que agafa la trucada demana si requereix la presència d'un empleat i/o un vigilant de seguretat. En cas de resposta negativa, s'ofereix la direcció de la comissaria més pròxima.

Informació confusa

En relació amb protocol que se segueix en relació amb situacions com l'exposada, aquest no s'ha facilitat. Només se'n fa una apreciació genèrica i no ha estat possible trobar-ne cap publicació ni consta cap menció a la web de TMB.

En el cas concret dels fets descrits, a grans trets es pot considerar que es va seguir el protocol establert pel que fa a l'atenció i informació donada. No obstant això, més enllà de la bona disposició del personal que va atendre el cas, la informació va resultar confusa i inconcreta. Es desconeixia si la comissaria de la plaça Catalunya estava operativa, i se'ls va indicar, com a comissaria més propera, la de plaça d'Espanya -tot i el desplaçament que s'havia de fer i que significava tornar a accedir al Metro-, quan al carrer Marina, número 347, a una distància aproximada de 7 travessies de l'Eixample, hi ha una Comissaria del Cos de Mossos d'Esquadra de la Generalitat.

Així mateix, en tot moment va ser necessari el suport voluntari d'altres persones usuàries del Metro, per clarificar i traduir a l'anglès la informació facilitada.

Criteris d'atenció de les trucades pels interfons 'SOS' i 'Informació'

Sobre els criteris d'atenció personalitzada derivats de l'atenció de les trucades per mitjà dels interfons "SOS" i "Informació" i el temps màxim de conversa, s'indica que el temps màxim de duració establert per a un interfon és de 3 minuts, tot i que, si no es detecta cap conversa, es talla la comunicació en 5-6 segons.

En situacions com la descrita, no sembla eficient que es produeixi el tall sense avís previ i més quan la persona va explicitar a l'interlocutor de TMB que estava ajudant unes noies estrangeres a les quals anava explicant en anglès la informació que es demanava.

"Així mateix, considerem que potser caldria reconsiderar els criteris de temporalitat que determinen l'ús de l'interfon, ja que no totes les informacions a facilitar poden restar limitades a 3 minuts (conèixer el problema, orientar, dirigir, explicar com fer el desplaçament, etc.), afegint-hi l'estat emocional d'una persona que acaba de patir un furt i es troba en una ciutat i un idioma que desconeix", ha argumentat la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.

Objectiu: garantir una informació eficaç i inclusiva

“Caldria reforçar o tenir en compte que es garantís la informació i/o atenció en aquelles estacions que tenen més afluència de passatgers per mitjà de panells informatius i en diferents idiomes. Aquest fet també hauria de tenir en compte que la informació es possibiliti a les persones amb diversitat funcional, en especial amb dèficit auditiu i/o de parla, per a les quals l’atenció per mitjà d’interfon no és una alternativa vàlida”, ha argumentat la síndica.

Precisament, TMB compta amb un Pla director d’accessibilitat, en què estableix la necessitat de tenir sistemes d’informació que permetin a qualsevol persona el seu lliure ús. En aquest sentit, la Llei 13/2014, del 30 d’octubre, reforça l’accés a la informació mitjançant la utilització de sistemes i mitjans que combinin la comunicació auditiva, tàctil i visual. També promou el foment dels textos d’interès general i formularis d’ús freqüent en format de lectura fàcil.

Manca de personal en les estacions de Metro

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, en diverses ocasions, però en especial des de l’any 2014, amb motiu de l’actuació d’ofici sobre el Sistema de Control del Fraud en el Transport Públic Col·lectiu de Barcelona, i posteriorment amb motiu de la supervisió de diverses queixes vinculades amb l’atenció rebuda, sempre ha fet una especial incidència en la manca de personal d’atenció als accessos al metro. Amb motiu de la present actuació d’ofici, **demanem que es reconsideri la presència de personal en els accessos del Metro, amb independència de l’automatització de les màquines que venen i validen els títols de transport.**

Cal més informació per a la ciutadania

Cal destacar que la informació rebuda en l’informe de resposta és molt genèrica, ja que no es fa referència concreta al fet si el personal que practica les atencions de manera personalitzada disposa de documentació amb informació escrita en diferents idiomes i que expliqui allò que cal fer i on dirigir-se, situació que podria facilitar l’orientació a les persones que han estat víctimes d’un incident.

En aquest cas concret, la manca de resposta específica permet deduir que no existeix suport documental amb la informació que hauria de disposar la ciutadania i/o usuaris del transport en cas de necessitar dirigir-se a altres serveis, com ara les forces o cossos de seguretat per practicar una denúncia. Tampoc s’ha trobat a les estacions panells o indicacions sobre la possibilitat d’accedir a la informació concreta sobre com procedir per altres canals, com és la web de TMB o les FAQ’s de la pàgina Hola Barcelona sobre la mobilitat.

Les recomanacions de la Síndica de Greuges de Barcelona

- Considerar que l'actuació de TMB, en relació amb l'atenció dels passatgers que han estat víctimes d'incidents, tot i estar prevista i regulada amb un protocol d'actuació, no s'adequa a l'objectiu de qualitat que TMB té en relació amb els seus clients.
- Recomanar que el protocol d'actuació en el cas de passatgers que hagin estat víctimes d'incidents (furts, robatoris, etc.) pugui ser objecte de revisió a fi que es pugui garantir la millora de l'atenció personalitzada. Alhora es faciliti l'accés al mateix de forma àgil, ja sigui mitjançant un suport documental i/o gràfic i/o web.
- Recomanar que les estacions amb més afluència de passatgers (properes a serveis essencials, nexes de comunicacions, punts d'interès) disposin de panells informatius en diferents idiomes per informar què cal fer en cas de ser víctima d'un incident.
- Recomanar que el personal d'atenció disposi d'informació precisa en suport paper o telemàtic a fi de facilitar a les víctimes d'incidents les principals directrius de què fer i on dirigir-se, i que es prevegi la possibilitat que s'editi en diferents idiomes o, si més no, en anglès i que tingui en compte les persones amb diversitat funcional.
- Recomanar que no es limiti el temps de comunicació per mitjà de l'interfon o que, previ a la seva finalització, es realitzi un advertiment i/o constatació per part del personal que realitzi l'atenció a fi de verificar la finalització del servei.
- Reiterar les recomanacions efectuades en anteriors expedients relatives a l'increment de la presència de personal a les estacions i punts d'accés a la xarxa del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, fet que permetria la millora de l'atenció i informació al client, així com el compliment de la normativa establerta.
- Recordar a TMB l'obligació de col·laborar amb la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona, tal com estableix el Reglament d'aquesta institució, a l'efecte que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.