



LA SÍNDICA CIERRA LA ACTUACIÓN DE OFICIO RELACIONADA CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS PASAJEROS DEL METRO DE BARCELONA CUANDO SUFREN UN ROBO

Barcelona, 22 de enero de 2020 - A raíz de un caso concreto de robo o hurto que se produjo el último mes de abril en la estación de metro de Sagrada Familia y de la problemática del carterismo (no exclusiva del metro), la Síndica de Greuges de Barcelona decidió actuar de oficio con **el objetivo de analizar la eficacia y la eficiencia de la atención a la ciudadanía víctima de estos delitos.**

Previo al análisis concreto de las circunstancias, la defensora Vilà se ha mostrado descontenta con el tiempo transcurrido desde la petición de informe hasta la respuesta recibida, **que ha sido de más de cuatro meses. “Este plazo supera con creces el que puede considerarse un tiempo razonable de respuesta de acuerdo con los principios de eficiencia y buena Administración que deben regir en los servicios municipales”**, ha explicado la síndica.

La descripción de los hechos

Una chica extranjera, acompañada de otras amigas, fue objeto de un robo en el andén de la estación de Sagrada Familia, cuando le sustrajeron la documentación (pasaporte), la tarjeta de crédito y otros objetos. La chica denuncia que no había personal de TMB o de seguridad, ni en el andén ni en el vestíbulo de la estación.

Ante la falta de personal, algunos ciudadanos se ofrecieron a ayudar las chicas, que no hablaban ni castellano ni catalán, y pidieron atención vía interfono. Sin embargo, la conversación se “cortó” repentinamente, situación que dificultó la comunicación.

Posteriormente, hicieron acto de presencia empleados de seguridad del Metro, que indicaron que provenían de atender otro incidente similar. Finalmente, con ayuda de otras personas usuarias que tradujeron al inglés, se atendió las víctimas, y se las orientó dónde tenían que ir y cómo acceder para hacer los trámites de denuncia.

TMB expone que, a causa de la problemática del carterismo, se está elaborando un plan de choque contra estos hurtos, en el cual se aborda un protocolo específico para la gestión de las situaciones vividas por los usuarios que han sufrido este tipo de hechos delictivos.

Mientras llega el protocolo, la manera de actuar actualmente es la siguiente: la persona usuaria que ha sufrido un robo llama al interfono y el personal de TMB que coge la llamada pide si requiere la presencia de un empleado y/o un vigilante de seguridad. En caso de respuesta negativa, se ofrece la dirección de la comisaría más próxima.

Información confusa

En relación al protocolo que se sigue en relación con situaciones como la expuesta, este no se ha facilitado. Solo se hace una apreciación genérica y no ha sido posible encontrar ninguna publicación ni consta ninguna mención en la web de TMB.

En el caso concreto de los hechos descritos, a grandes rasgos se puede considerar que se siguió el protocolo establecido en cuanto a la atención e información dada. Sin embargo, más allá de la buena disposición del personal que atendió el caso, la información resultó confusa e inconcreta. Se desconocía si la comisaría de la plaza Cataluña estaba operativa, y se les indicó, como comisaría más próxima, la de plaza de España -aunque el desplazamiento significaba volver a acceder al Metro-, cuando en la calle Marina, número 347, a una distancia aproximada de 7 travesías del Eixample, hay una Comisaría del Cuerpo de Mossos d'Esquadra de la Generalitat.

Es necesario destacar que en todo momento fue necesario el apoyo voluntario de otras personas usuarias del Metro, para traducir al inglés la información facilitada.

Criterios de atención de las llamadas por los interfonos 'SOS' e 'Información'

Sobre los criterios de atención personalizada derivados de la atención de las llamadas vía los interfonos "SOS" e "Información" y el tiempo máximo de conversación, se indica que el tiempo máximo de duración establecido para un interfono es de 3 minutos, a pesar de que, si no se detecta ninguna conversación, se corta la comunicación en 5-6 segundos.

En situaciones como la descrita, no parece eficiente que se produzca el corte sin aviso previo y más cuando la persona explicitó al interlocutor de TMB que estaba ayudando a unas chicas extranjeras a las cuales iba explicando en inglés la información que se pedía.

"Consideramos que quizás habría que reconsiderar los criterios de temporalidad que determinan el uso del interfono, puesto que no todas las informaciones a facilitar pueden estar limitadas a 3 minutos (conocer el problema, orientar, dirigir, explicar cómo hacer el desplazamiento, etc.), añadiendo el estado emocional de una persona que acaba de sufrir un robo y se encuentra en una ciudad y un idioma que desconoce", ha argumentado la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà.

Objetivo: garantizar una información eficaz e inclusiva

“Se debería reforzar o tener en cuenta que se garantizara la información y/o atención en aquellas estaciones que tienen más afluencia de pasajeros por medio de paneles informativos y en diferentes idiomas. Este hecho también tendría que tener en cuenta que la información se facilite a las personas con diversidad funcional, en especial con déficit auditivo y/o de habla, para las cuales la atención por medio de interfono no es una alternativa válida”, ha argumentado la síndica.

Precisamente, TMB cuenta con un Plan director de accesibilidad, en el que establece la necesidad de tener sistemas de información que permitan a cualquier persona su libre uso. En este sentido, la Ley 13/2014, del 30 de octubre, refuerza el acceso a la información mediante la utilización de sistemas y medios que combinen la comunicación auditiva, táctil y visual. También promueve el fomento de los textos de interés general y formularios de uso frecuente en formato de lectura fácil.

Carencia de personal en las estaciones de metro

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, en varias ocasiones, pero en especial desde el año 2014, con motivo de la actuación de oficio sobre el Sistema de Control del Fraude en el Transporte Público Colectivo de Barcelona, y posteriormente con motivo de la supervisión de varias quejas vinculadas con la atención recibida, siempre ha hecho una especial incidencia en la falta de personal de atención en los accesos al metro. Con motivo de la presente actuación de oficio, **pedimos que se reconsidere la presencia de personal en los accesos del Metro, con independencia de la automatización de las máquinas que venden y validan los títulos de transporte.**

Es necesaria más información para la ciudadanía

Cabe destacar que la información recibida en el informe de respuesta es muy genérica, puesto que no se hace referencia concreta al hecho de que si el personal que practica las atenciones de manera personalizada dispone de documentación con información escrita en diferentes idiomas y que explique aquello que debe hacer y donde dirigirse, situación que podría facilitar la orientación a las personas que han sido víctimas de un incidente.

En este caso concreto, la carencia de respuesta específica permite deducir que no existe apoyo documental con la información que tendría que disponer la ciudadanía y/o usuarios del transporte en caso de necesitar dirigirse a otros servicios, como por ejemplo las fuerzas o cuerpos de seguridad para practicar una denuncia. Tampoco se ha encontrado en las estaciones indicaciones sobre la posibilidad de acceder a la información concreta sobre cómo proceder por otros canales, como es la web de TMB o las FAQ's de la página Hola Barcelona sobre la movilidad.

Las recomendaciones de la Síndica de Greuges de Barcelona

- Considerar que la actuación de TMB, en relación con la atención de los pasajeros que han sido víctimas de incidentes, a pesar de estar prevista y regulada con un protocolo de actuación, no se adecua al objetivo de calidad que TMB tiene en relación con sus clientes.
- Recomendar que el protocolo de actuación en el caso de pasajeros que hayan sido víctimas de incidentes (hurto, robo, etc.) pueda ser objeto de revisión a fin de que se pueda garantizar la mejora de la atención personalizada. A su vez, se debe facilitar el acceso al mismo de forma ágil, ya sea intermediando un apoyo documental y/o gráfico y/o web.
- Recomendar que las estaciones con más afluencia de pasajeros (próximas a servicios esenciales, nexos de comunicaciones, puntos de interés) dispongan de paneles informativos en diferentes idiomas para informar qué debe hacer en caso de ser víctima de un incidente.
- Recomendar que el personal de atención disponga de información precisa en soporte papel o telemático a fin de facilitar a las víctimas de incidentes las principales directrices de qué hacer y donde dirigirse, y que se prevea la posibilidad que se edite en diferentes idiomas o, y que tenga en cuenta las personas con diversidad funcional.
- Recomendar que no se limite el tiempo de comunicación por medio del interfono o que, previo a su finalización, se realice una advertencia y/o constatación por parte del personal que realice la atención a fin de verificar la finalización del servicio.
- Reiterar las recomendaciones efectuadas en anteriores expedientes relativas al incremento de la presencia de personal a las estaciones y puntos de acceso en la red del Ferrocarril Metropolitano de Barcelona, hecho que permitiría la mejora de la atención e información al cliente, así como el cumplimiento de la normativa establecida.
- Recordar a TMB la obligación de colaborar con la institución de la Síndica de Agravios de Barcelona, tal como establece el Reglamento de esta institución, al efecto que pueda desarrollar adecuadamente su tarea de supervisión de los servicios municipales y a la vez velar por los derechos de la ciudadanía.