

M. Assumpció Vilà i Planas

## **RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A TRANSPORT PÚBLIC**

### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 2 de març de 2018, el ciutadà va presentar una queixa en què exposava la seva disconformitat amb les ubicacions i condicions (manca de marquesina) de les parades d'autobús de la línia 21, d'anada i tornada del Cementiri de Montjuïc, i en general amb l'accessibilitat en transport públic al recinte.

L'interessat s'havia dirigit a Transports Metropolitans de Barcelona, SA (TMB) i a l'Ajuntament de Barcelona (Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat) el 18 de juliol i el 6 de novembre de 2017. Tot i que al seu moment va rebre respostes en què indicaven que es traslladarien les seves propostes i/o comentaris als corresponents departaments per a la seva valoració, amb posterioritat no ha rebut més comunicacions, ni percebut cap millora en relació amb els problemes exposats.

En síntesi els motius de la queixa se centren en:

1. La parada de la línia 21 identificada amb el codi 3254 (Cementiri de Montjuïc direcció al Prat) té l'emplaçament just a l'entrada del recinte, lluny de les oficines d'atenció i de l'inici de l'espai on reposen els difunts. Aquesta parada no disposa de cap marquesina per poder-s'hi refugiar en cas de mal temps. Coincideix amb la del bus 107, que sols els diumenges i festius fa el recorregut intern del recinte. Les freqüències de pas de les dues línies són altes.
2. La parada de la línia 21 identificada amb el codi 2989 (sentit paral·lel) està emplaçada en una petita vorera situada al mig del pendent de la sortida de vehicles de la Ronda Litoral. Per accedir-hi s'ha de passar per sota la Ronda Litoral. No compta amb cap tipus de resguard.
3. La línia d'autobús 107 és l'únic transport públic col·lectiu que recorre l'interior del recinte, sols els diumenges i festius.

### **Actuacions fetes**

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va valorar la conveniència de dirigir-se, en aquell moment, a la 4a Tinència d'Alcaldia d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat i a Transports Metropolitans de Barcelona, SA, per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El 6 de març de 2018 des de l'assessoria de la Sindicatura es va efectuar una visita al lloc dels fets amb la línia d'autobús número 21.

En data 8 de març de 2018 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Des de l'abril de 2019 fins al mes de novembre de 2020 s'han mantingut diverses reunions entre la síndica de greuges de Barcelona i membres de la Sindicatura amb responsables i/o càrrecs tècnics de la Regidoria de Mobilitat i de TMB, on s'ha exposat el cas i recordat la manca de resposta.

El 21 de juny de 2021 des de l'assessoria de la Sindicatura es van efectuar diferents consultes telefòniques amb Cementiris de Barcelona i TMB en relació amb les línies i parades objecte de la queixa.

El 16 de juliol de 2021 es va efectuar de nou una visita al lloc dels fets, per tal de constatar les informacions rebudes i si s'havia produït cap modificació en els fets exposats inicialment per l'interessat.

### **Resposta dels òrgans afectats**

1. El 17 de juny de 2021 aquesta Sindicatura va rebre la resposta de la Regidoria de Mobilitat en què s'indicava que **es donava trasllat d'un informe emès el 26 de juliol de 2018 des de TMB**, i en què es lamentava el retard en la resposta adduint problemes tècnics.

Sobre les qüestions en el seu moment plantejades s'indica:

1.1. En relació amb el nombre de queixes que s'havien pogut rebre en els darrers anys sobre l'accés en transport públic al Cementiri de Montjuïc i tractament d'aquestes, s'indica que s'havien rebut 12 queixes per l'interval de pas i 4 per sol·licitar una nova parada en la línia entre l'1 d'abril de 2017 i l'1 d'abril de 2018.

1.2. Sobre la valoració d'una possible modificació de l'emplaçament de les parades i que aquestes puguin disposar de marquesines, s'indica que des de feia uns anys la línia 21 direcció el Prat entrava dins del cementiri per donar un millor servei, amb la parada referida (núm. 3254), la qual es considera accessible, tot i no tenir marquesina, i coincideix amb la línia 107, que dona servei intern.

S'informa que, degut a la manca d'espai disponible, no es pot fer la parada més endavant (en el punt on fa el canvi de sentit, per continuar direcció el Prat), però que la diferència entre el punt actual de la parada i el canvi de sentit és de poques desenes de metres.

En direcció Paral·lel, la línia 21 fa la parada en l'únic lloc possible, ja que qualsevol altre lloc seria inaccessible ateses les característiques constructives de la Ronda Litoral i dels seus accessos.

L'informe municipal no exposa la freqüència de pas de la línia 21 i de la línia 107, s'indica que només dona servei els diumenges i festius de 9.30 a 14.00 hores, quan hi ha una mínima demanda.

2. Tot i el temps transcorregut, no s'ha rebut la informació sol·licitada a la **Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat** relativa al coneixement de la problemàtica, així com si des de l'Administració es preveïen millores en l'accessibilitat en transport públic al recinte del Cementiri de Montjuïc i al seu interior, i/o reordenació general de la zona per facilitar-ne l'arribada, en general, a la ciutadania.

M. Assumpció Vilà i Planas

## **CONSIDERACIONS**

Abans d'iniciar l'anàlisi de les circumstàncies, es vol destacar que el temps transcorregut des de la petició d'informació municipal, sobre la queixa de referència, fins que s'ha rebut una part de les respostes demanades, en concret **la corresponent a TMB, ha estat de més de 3 anys**. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona Administració amb què han de regir-se els serveis municipals i desvirtua la informació rebuda.

En relació amb la qualitat de la informació facilitada, cal destacar la manca d'actualització i d'aportació de valoració complementària.

Aquest fet junt amb la **manca de resposta** per part de la **Tinència d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** dificulten poder aprofundir sobre el cas concret, alhora que no s'adiu amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura, establert a la base III del Reglament de la Síndica de Greuges de Barcelona (aprovat pel Plenari del Consell Municipal de 21 de març de 2003) ni amb els principis d'actuació d'una bona Administració.

Per aquest motiu, cal recordar a l'actual Tinència d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, i a TMB la seva obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura, per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

### **1. Sobre les respostes rebudes per l'interessat**

Les respostes que al seu moment va rebre l'interessat són molt genèriques i inconcretas, sobretot tenint en compte que posteriorment no han anat acompanyades del resultat de les possibles valoracions als suggeriments i/o propostes efectuades per part dels serveis corresponents, com es va indicar al ciutadà.

Aquest fet es contradia amb allò que disposa l'article 8.4 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona. El seu contingut reconeix als ciutadans i ciutadanes el dret de poder fer arribar a les autoritats municipals suggeriments i formular queixes sobre el funcionament dels serveis públics. Així mateix disposa que l'Ajuntament els informará sobre el curs que hagi donat a les seves propostes i demanades.

Transcorreguts més de tres anys des que l'interessat va dirigir-se a aquesta Sindicatura, s'ha pogut constatar que, tot i els suggeriments realitzats, amb la informació aportada pels serveis municipals no és possible conèixer si actualment es preveu cap modificació o valoració sobre l'oferta de transport i/o possibles canvis d'ubicació de les parades, que, com que no s'ha explicitat, s'entenen com a no previstes.

## 2. Sobre l'accés i la mobilitat al Cementiri de Montjuïc amb transport públic

La queixa efectuada pel ciutadà i les comprovacions efectuades posen de manifest les dificultats per accedir al cementiri mitjançant el transport públic.

L'article 32 de la Carta de Ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona preveu que totes les persones tenen dret a un sistema de mobilitat, pública i privada, i a un transport públic de qualitat i accessible que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com als punts d'interès general del municipi, i que s'ha d'afavorir el desplaçament en mitjans poc contaminants. En el mateix sentit es pronuncia l'article XX de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, quan reconeix el dret dels ciutadans i ciutadanes a tenir uns mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat i, a aquest efecte afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans.

Al respecte cal dir que el Govern municipal ha intensificat les línies de treball per prioritzar i fomentar la **mobilitat sostenible** a la ciutat –com es recull en el vigent i en el futur Pla de Mobilitat 2024–, entre les quals es prioritza el vianant –els desplaçaments a peu– i l'ús del transport públic col·lectiu.

Ara bé, com s'ha comprovat, l'accés al Cementiri de Montjuïc esdevé un paradigma de la necessitat del vehicle privat per a la realització de desplaçaments a espais d'ús públic, als quals poden necessitar acudir persones de diferents edats i condicions de mobilitat.

A més a més, cal tenir en compte la dificultat afegida **en termes estrictes d'accessibilitat** per a les persones amb discapacitats (ja siguin motrius o visuals). Per exemple, des del punt de la parada 3254, a l'entrada del recinte, on s'ubiquen les oficines i l'atenció ciutadana, com es mostra a la fotografia adjunta, hi ha un recorregut aproximat d'uns cent metres, en un terreny amb un cert pendent, cosa que pot presentar dificultats a alguns col·lectius.

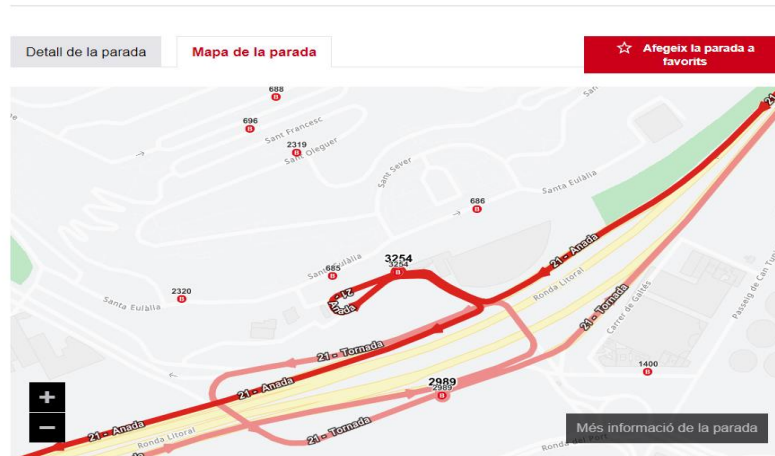
La Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat, fa especial referència als mitjans de transport. En concret l'article 19.1 disposa que **les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport públic compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a totes les persones fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia, tenint en compte d'una manera preferent les necessitats de les persones amb discapacitat, de la gent gran i d'altres persones en situació vulnerable.**

Aquestes circumstàncies s'agreugen a l'hora de fer el trajecte de tornada al centre de la ciutat (línia 21 sentit Paral·lel), quan cal desplaçar-se a la parada 2989, cosa que requereix creuar la Ronda Litoral per sota, per un espai amb una mínima vorera i sense passos clars per als vianants, a banda que la ubicació de la parada és inviable per a persones amb problemes de mobilitat.

M. Assumpció Vilà i Planas

Xarxa de transport • Bus Barcelona • 21 • 3254

### Cementiri de Montjuïc (3254) - Línia 21



Recorregut i parada de la línia 21. Font: pàgina web de TMB.

De fet, com es veu en el gràfic que s'adjunta, extret de la pàgina web de TMB (informació de la línia 21), l'autobús en sentit Paral·lel surt de la Ronda per fer la parada i, un cop efectuada, realitza el mateix recorregut que els vianants però en sentit contrari, per sota la Ronda, per recuperar-ne l'accés. Costa pensar que no sigui possible considerar una ubicació millor del punt 2989.



Parada 3254 (entrada al recinte.)



Parada 685 de la línia 107.



Parada 2989



Respecte de l'accessibilitat, s'ha d'afegir que quan es consulta al servei telefònic d'atenció al client de TMB quines opcions hi ha per a la realització d'aquest desplaçament per part d'una persona amb problemes de mobilitat, és tornar a agafar la línia 21 en sentit el Prat fins al final de la línia, per poder enllaçar amb l'estació de Rodalies per retornar a Barcelona.

Cal indicar que, més enllà de l'accés al mateix recinte, també s'ha de tenir en compte que **el desplaçament pel seu interior, amb força extensió i desnivells**, només disposa d'oferta de transport públic els diumenges i festius de 9.30 a 14.00 hores, amb una **freqüència** de pas d'entre 30 i 45 minuts.

En la informació facilitada tampoc no consta que s'hagin tingut en compte  **criteris per millorar la seguretat** en indrets i parades poc transitades. És el cas de la parada 2989, que es troba en un punt aïllat i inhòspit, en una via amb pendent elevat per on sols circulen vehicles, sense trànsit de persones si no és per accedir al punt de parada de l'autobús.

Cal tenir en compte que sovint les persones que visiten els cementiris poden tenir certa edat i ser dones. A aquestes condicions s'ha d'afegir que els punts d'espera no es troben en espais concorreguts i que els temps d'estada a les parades poden ser alts, com a conseqüència de les baixes freqüències de pas dels autobusos. Per aquest motiu, **seria important incorporar una visió en perspectiva de gènere en la ubicació dels punts de parada al Cementiri de Montjuïc i a les parades de bus en general**.

A banda de la ubicació de les parades, el promotor de la queixa posava de manifest la seva disconformitat amb el fet que la parada situada a l'entrada al recinte (3254), i altres emplaçaments, **no disposen de marquesina**, i posava en relleu que aquest punt fa de connexió entre les dues línies (21 i 107) i que cal esperar-hi **sovint força estona**, sense disposar d'edificis o serveis on poder-se arrecerar. La següent parada a l'interior del recinte, que només dona servei a la línia 107 (parada 685), sí que en disposa.

En conseqüència, és difícil que la ciutadania tingui present l'opció del transport públic per desplaçar-se al Cementiri de Montjuïc com a alternativa que satisfaci les seves necessitats, a banda de posar de manifest els problemes d'accessibilitat a un espai que s'ha de considerar d'interès públic.

Finalment cal fer referència a **la informació que es facilita a la ciutadania** sobre aquestes opcions de transport públic al Cementiri de Montjuïc, ja que pot ser objecte de millora. Per telèfon no ha estat possible conèixer les freqüències de pas de la línia interna del cementiri (107), que com s'ha dit només funciona diumenges i festius, ni contactant amb el telèfon d'informació de Cementiris, ni al telèfon d'atenció de TMB.

M. Assumpció Vilà i Planas

S'ha de preveure que l'accés a la informació no ha de ser sols per mitjans telemàtics, i més tenint en compte que es tracta de serveis públics i que la població majoritària que hi acudeix és gent gran.

Al respecte cal dir que la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix que les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, 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, tot i que al seu moment, des de TMB, així com des de la Tinència d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat van donar resposta a l'interessat, aquesta no va ser efectiva ni eficient atès que no es va informar de les possibles avaluacions efectuades a partir de les queixes i suggeriments efectuats, ni es coneix cap previsió per millorar l'accés en transport públic i accessible al Cementiri de Montjuïc.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recomanar** a la Tinència d'Ecologia, Infraestructures i a TMB que donin resposta a les peticions d'informació efectuades pel promotor de la queixa.
- **Recomanar** a la Tinència d'Ecologia, Infraestructures i a TMB millorar l'accessibilitat en transport públic col·lectiu al Cementiri de Montjuïc, i la viabilitat del canvi d'ubicació de les parades de transport públic de superfície sota criteris de perspectiva de gènere i s'adeqüin a criteris d'accessibilitat i seguretat.
- **Recomanar** a TMB que millori els canals d'informació relatius a la línia 107.

Aquesta resolució 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, 4 d'agost de 2021