

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA SOBRE UNA CONDUCTORA DE METRO QUE NO VA DEIXAR PUJAR PASSATGERS

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 17 de febrer de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava que, a les 22.13 hores, aproximadament, del 10 de febrer de 2022, una conductora del metro de la línia L5, parada Vall d'Hebron, no va deixar pujar un grup de persones que estaven esperant en aquesta estació.

La persona promotora de la queixa assenyalava que aquest vehicle anava amb gent i que, posteriorment, va entrar un darrer metro amb els llums apagats, el qual tampoc va admetre passatge.

Segons el promotor de la queixa, la conductora va fer cas omís al ciutadà i va continuar amb la ruta de la línia, sense obrir les portes i sense deixar que el grup de persones que esperava a la parada pogués pujar al metro.

El ciutadà va presentar una queixa a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), en què indicava que, quan el metro estava parat a l'estació, en veure que no s'obrien les portes, va picar a la finestra de la conductora per demanar-li que obrís les portes.

TMB va donar resposta a la reclamació indicant que quan un tren està al final de línia, amb els llums apagats i les portes bloquejades, és perquè no admet passatge, ja que aquest vehicle s'està retirant.

Sobre aquesta resposta, el promotor de la queixa indicava que TMB només havia explicat què passa quan un tren està amb els llums apagats i les portes bloquejades, però no donava resposta a l'actuació de la conductora, ja que el vehicle que conduïa portava gent i tenia els llums encesos.

El ciutadà també manifestava que va sol·licitar guarda i custòdia de les imatges, en una determinada franja temporal, i que no va obtenir resposta.

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 considerar convenient dirigir-se a TMB per tal de conèixer el tractament i les intervencions que es van fer en relació amb la queixa presentada.

En data 2 de març de 2022, es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 7 d'abril de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit exposava que el temps previst d'estacionament d'un tren quan està al final de línia es correspon amb el que necessita el tren següent per estacionar a l'altra via i rep l'autorització de sortida.

En relació als motius pels quals el metro no va admetre passatge, TMB indicava el següent:

- *22:08.30 hores. El tren entra a l'estació Vall d'Hebron, s'obren les portes per a la sortida de passatge i, posteriorment, canvia de testera per poder reprendre la marxa.*
- *22:10.30 hores. La sortida autoritzada es produeix dos minuts després de l'arribada del tren.*
- *22:11:40 hores. Després d'una espera, el tren tanca les portes per procedir a iniciar la sortida amb l'avís corresponent.*
- *22:12.00 hores. L'usuari surt de l'ascensor i intenta obrir una de les portes del tren que ja estan tancades. S'apropa a la cabina de conducció i colpeja la cristallera per indicar a l'empleat que obri les portes, la qual cosa no pot fer per estar realitzant el procés de sortida.*
- *22:12.50 hores. Després de la demora produïda pels fets, el tren inicia la marxa.*

Per tant, segons TMB, el tren va estar amb les portes obertes a l'estació prop de 4 minuts.

Amb relació als protocols que s'utilitzen per determinar quan un vehicle de metro no admet passatge, TMB assenyalava que això succeeix quan s'ha de desallotjar el tren per una incidència o per la sortida del final de línia en direcció al dipòsit o cotxera. Tampoc admet passatgers quan s'han tancat les portes i s'està iniciant l'operació de sortida.

Per aquest motiu, l'empleada de metro no podia tornar a obrir les portes sense afectar el protocol de conducció. El tren només s'hagués pogut obrir en cas d'emergència o necessitat.

Finalment, l'administració indicava que, a aquesta hora del dia, es retiren vehicles de metro per finalització del servei amb canvis, regulacions de voltes i freqüències dels trens que continuen en servei.

David Bondia Garcia

CONSIDERACIONS

De l'informe aportat per part de TMB, es pot comprovar que el vehicle de metro, estacionat a l'estació de Vall d'Hebron per finalització de trajecte, va estar gairebé 4 minuts i que, en el seu interior, hi havia passatge.

Un cop va sonar el senyal acústic de tancament de portes, l'article 50è de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, indica que no es pot entrar ni sortir. El mateix disposa l'article 6.c del Reglament de viatgers del Ferrocarril Metropolità de Barcelona.

En el cas que ens ocupa, no es constata que es produís cap tipus d'incidència o emergència que justificués l'obertura de portes del metro. Per tant, l'actuació de la conductora del metro es va dur a terme d'acord amb el protocol i la normativa vigent.

D'altra banda, amb relació a la reclamació que feia el ciutadà sobre la guarda i custòdia d'imatges de les càmeres de seguretat, TMB no es va pronunciar i no va donar resposta a l'interessat.

L'article 11 del Reglament de viatgers del Ferrocarril Metropolità de Barcelona preveu que les persones usuàries puguin formular reclamacions i rebin resposta en el termini de dos mesos. Sobre la base d'aquest precepte, aquesta institució considera que TMB hauria hagut de respondre al ciutadà sobre aquesta qüestió.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és ajustada a dret pel que fa a l'obertura de les portes, però no ha estat prou eficient pel que fa a la resposta rebuda pel ciutadà sobre les imatges de les càmeres de seguretat.**

En conseqüència, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a TMB** que, en les respostes que rep, la ciutadania donin explicació al conjunt de demandes exposades per la ciutadania en les seves reclamacions.
- **Recomanar a TMB** que informi al ciutadà sobre els termes que no van ser objecte de resposta.

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, maig del 2022