

David Bondia Garcia

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LES QUEIXES PRESENTADES PER DIVERSES PERSONES I ENTITATS RELATIVES AL TRANSPORT PÚBLIC (AFECTACIONS A LA MOBILITAT DERIVADES DEL TALL DE LA LÍNIA 1 DEL METRO L'ESTIU DE 2019)

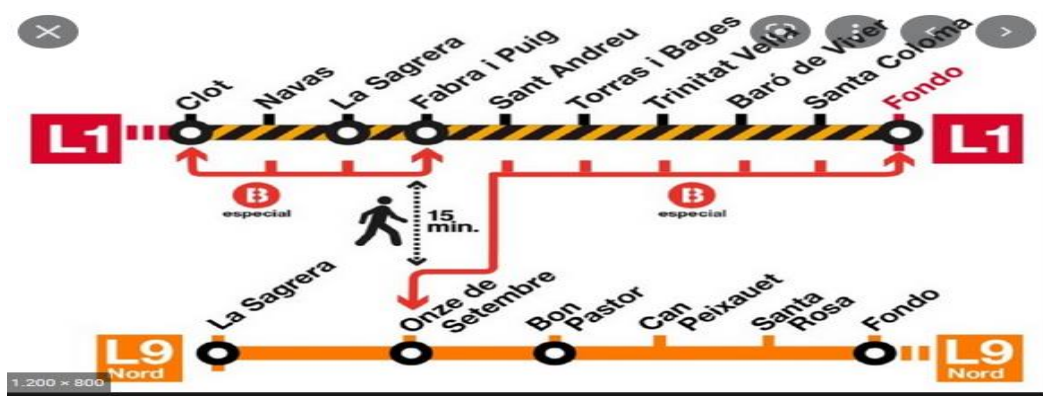
### ANTECEDENTS

#### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 2 de juliol de 2019, la Sindicatura va rebre una primera queixa per les afeccions a la mobilitat de les persones que produïa el tall del servei de metro a 10 estacions de la línia 1. Les obres, per a la renovació de la infraestructura, afectaven les estacions de Clot a Fondo en tots dos sentits del recorregut. La durada prevista era del 29 de juny fins al 30 d'agost d'aquell any.

Posteriorment es van rebre altres queixes individuals i d'entitats que, entre altres qüestions, exposaven que no se'ls havia informat prèviament i que no se'ls havia tingut en compte a l'hora de preveure les afectacions a la mobilitat. No s'havien tingut en consideració ni el veïnatge ni les entitats de les zones afectades. Cal destacar la queixa presentada pel grup Cooperatiu TEB, amb seu a Sant Andreu, que té centres ocupacionals per a persones amb diversitat funcional. Els seus usuaris no van disposar de temps per aprendre i/o adaptar-se als nous recorreguts. En algun cas, fins hi tot, algun usuari va haver de deixar d'assistir al servei.

L'origen i final del servei de metro de la L1 passava a ser l'estació del Clot, que no és accessible; i el servei d'autobusos alternatius al metro no corresponia amb el recorregut de la línia afectada. A més, es dividia en dos trams sense connexió: un del Clot a Fabra i Puig i l'altre des del metro Onze de Setembre (L9) fins a l'estació de Fondo; la informació dels cartells i díptics informatius sobre el recorregut del servei especial indicava que s'havia de caminar uns 15 minuts per enllaçar amb els autobusos, sense que, aparentment, hi hagués cap altre opció. Aquesta alternativa generava dificultats afegides per a les persones grans i/o amb problemes de mobilitat, famílies amb infants, etc. a banda de les elevades temperatura d'aquella època de l'any. Imatge.



Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), d'acord amb la Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030, concretament amb l'objectiu 11, Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilents i sostenibles. En concret la fita 11.1 (Proporcionar accés a sistemes de transport segurs, assequibles, accessibles i sostenibles per a totes les persones .../...).

Diversos mitjans de comunicació es van fer ressò de les problemàtiques exposades pels veïns i veïnes i l'entitat social TEB.

Les persones interessades s'havien dirigit a TMB però no havien obtingut resposta.

L'agost del 2019 també es van produir talls a la línia 2, (des de Sagrada Família fins a Sant Antoni) i a la línia 5 (entre Can Vidalet i Collblanc). Pubilla Cases).

### **Actuacions fetes**

Admeses a tràmit les queixes, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

El 10 de juliol de 2019, la Sindicatura va assistir a una reunió informativa a la seu del Districte de Sant Andreu que Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) va organitzar per al veïnatge.

Un cop examinat el contingut de les queixes i la documentació aportada per les persones interessades, es va considerar convenient dirigir-se a la Tinença d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat i a TMB per conèixer les intervencions realitzades en relació amb les queixes presentades.

En data 12 de juliol de 2019, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

En el marc del programa de visites als barris, el 15 de juliol de 2019, l'equip de la Sindicatura va visitar el barri de Trinitat Vella i es va mantenir una reunió amb l'Associació de Veïns i Veïnes. Entre altres aspectes, van exposar els perjudicis que generava el tall de la línia 1 del metro, mitjà de transport essencial per a les persones residents del barri, i la manca d'informació i/o consulta prèvia a l'inici de l'afectació. Els diferents temes tractats es van recollir en un informe que es va dirigir a la Regidoria del Districte de Sant Andreu, el 23 de juliol de 2019.

Des de la Sindicatura es van efectuar diverses gestions amb la Regidoria de Mobilitat i amb representats del col·lectiu TEB.

### **Resposta dels òrgans afectats**

#### **1.- En data 30 de juliol de 2019, TMB va informar:**

##### **1.1. En relació al tall de la línia 1:**

- ✓ El **volum de passatgers** de les línies afectades, l'any anterior va ser:  
**Juliol 2018: L1: 9.082.261; L2: 3.752.270 i L'5: 7.970.586.**  
**Agost 2018: L1: 7.090.600; L2: 2.2593.523 i L'5: 5.979.280.**
- ✓ El tall del servei de metro va permetre executar la renovació integral d'un tram de més de nou quilòmetres de vies i més de 50 anys d'antiguitat. Es qualificava l'obra

David Bondia Garcia

d'elevada complexitat i resultava incompatible amb la circulació de trens i no viable en horari nocturn només.

S'havia valorat realitzar les obres en dos anys per reduir l'impacte, però això incrementava en tres mesos el temps global de les afectacions. Per aquest motiu es va optar per fer-les el mateix any, coincidint amb els mesos d'estiu.

- ✓ Després d'estudiar l'esquema viari de la zona i les necessitats, **es va dissenyar un dispositiu de transport que, a diferència d'altres talls, va descartar inicialment la llançadora d'autobusos, com a simple substitució del metro per l'elevat volum de passatgers**, (cada tren que circula entre La Sagrera i El Clot transporta unes 600 persones de mitjana). També es van considerar les característiques i regulació de les vies del tram afectat, en especial la Rambla Onze de Setembre, que no consideraven aptes per a la circulació d'autobusos articulats.

Per aquesta raó, l'alternativa principal va ser l'ús d'altres serveis existents, en especial els ferroviaris, amb més capacitat i sense afectació al trànsit rodat. En concret la línia 9 Nord entre Santa Coloma i Barcelona, les línies R2/R2 Nord (Sant Andreu Comtal) i R3 i R4 de Rodalies.

El 85 % dels desplaçaments tenien el seu origen a les estacions de Fondo, Santa Coloma, Fabra i Puig i Sagrera. En aquests casos, l'alternativa del servei de rodalies podia incrementar el temps de 20' a uns 35'. Les persones passatgeres podien tenir més detall consultant la web «Vull anar».

- ✓ **TMB va habilitar dos serveis especials d'autobús** (de Clot a Fabra i Puig i entre les parades de la L9 d'Onze de Setembre a Fondo) amb la funció d'enllaçar els transports ferroviaris i les estacions tancades de la línia 1. Ara bé, en el segon tram, fins a Fondo, els autobusos sols anaven a un 40 % de capacitat.
- ✓ **L'ús alternatiu de Rodalies no era vàlid pels titulars de la Targeta Rosa** (gratuïta o reduïda). Això es va resoldre dirigint aquests passatgers al personal d'atenció de Rodalies per aconseguir un títol gratuït que els permetés l'accés i la sortida de les estacions.
- ✓ **A partir del 25 de juliol, es va oferir un servei d'autobús llançadora des de Fondo a Clot** ja que es va considerar que la disminució de la mobilitat rodada i de passatgers a partir d'aquella data ho feia viable.
- ✓ Els diferents **mitjans utilitzats per fer difusió** de la campanya informativa van ser: cartelleria a estacions, trens i porteries, web, megafonia, xarxes socials, aplicació de TMB i notes als mitjans. Totes les parades afectades van comptar amb personal d'informació des del 25 de juny fins el 19 de juliol.  
Els cartells i fulletons informaven sobre les alternatives més rellevants i amb més capacitat de transport. Per a altres opcions, el mateix tríptic recomanava la web de TMB amb totes les alternatives a disposició dels usuaris i remetia als cercadors Vull anar, Google Maps o Moovit.

Es podia consular la informació sobre els talls en català, castellà i anglès al web de TMB. Es va fer una edició especial del cartell en xinès per a les estacions de Santa

Coloma i Fondo donada la concentració de població originària d'aquell país resident en aquella localitat.

- ✓ **Posteriorment** es van implantar mesures complementàries per adequar el servei a les problemàtiques sorgides en matèria **d'accessibilitat: un servei especial de bus per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda entre les estacions de Clot i Glòries** amb acompanyament; un servei especial d'acompanyament per a persones amb discapacitat visual; comunicació en lectura fàcil; assistent de viatge amb descripció de veu, resposta a l'ús dels títols socials, sistema d'informadors etc.

**A partir del 25 de juliol, es va posar en funcionament un servei discrecional d'autobusos, costejat per TMB, per traslladar els usuaris del Centre del col·lectiu TEB, en torns de matí i tarda.**

- ✓ Els cartells i díptics estaven dissenyats per donar una primera informació genèrica. Tanmateix, els detalls es facilitaven per altres canals de comunicació (webs, xarxes socials, etc.).
- ✓ El servei de bus alternatiu estava adaptat per a les persones amb mobilitat reduïda.

## **1.2. Afectacions de les línies L2 i L5**

- ✓ Els dispositius d'informació van ser els mateixos que van utilitzar-se per a l'afectació de la línia 1, a excepció dels cartells a les porteries.

Hi havia altres opcions diferents de la D-50, que tenia la parada d'origen fora de servei.

- ✓ Es considerava una opció vàlida la distància i el temps invertit (uns 10 minuts) per traslladar-se caminant de l'estació de Paral·lel a la parada de la línia H-6 .

**1.3. Queixes rebudes.** TMB va rebre 255 queixes, que l'equip d'atenció al client responia de manera individualitzada.

Sobre els casos concrets que s'havien dirigit a la Sindicatura, relatius a la manca de resposta sobre els problemes de mobilitat i accessibilitat plantejats, un ja havia rebut resposta i un altre estava en tràmit, tot i haver-se presentat el 17 de juny de 2019 presencialment al Punt d'Atenció de TMB. També va referir-se a la queixa i demanda presentada pel col·lectiu TEB.

## **2.- Sense resposta a les qüestions plantejades a la Tinença d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat**

### **CONSIDERACIONS**

En primer lloc, la Sindicatura de Greuges vol subratllar que no ha rebut la informació sol·licitada per part de la Tinença d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, tot i les reiterades reclamacions efectuades.

David Bondia Garcia

A diferència de **les qüestions formulades** a TMB, a la **Tinença** se li demanava, en essència, quina informació tenien els serveis municipals sobre l'execució de les obres, la planificació de l'operatiu, la interrelació amb altres serveis municipals, els districtes afectats, les entitats veïnals o serveis del territori a fi de preveure possibles problemàtiques. Quin seguiment es preveia de l'operatiu i el nombre de queixes rebudes a l'Ajuntament per les afectacions derivades del tall del metro, així com el seu tractament.

**La manca de resposta, no s'adiu amb** els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en la sessió del 19 de gener de 2005). També dificulta la funció supervisora de la nostra institució i fa difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret.

Per aquest motiu, **es recorda a la Tinença d'Ecologia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat** l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió **i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

Sobre el fons del cas que se'ns planteja, aquesta Sindicatura fa les consideracions generals següents:

En primer lloc, la manca de bona part de la informació demanada als serveis municipals no permet a la Sindicatura fer una anàlisi en profunditat sobre la diagnosi, planificació i execució de l'operativa, o sobre el diàleg que es va realitzar amb els col·lectius i territoris afectats.

Ara bé, considerem necessari pronunciar-nos sobre l'assumpte amb la informació de què disposem perquè la ciutadania que va presentar-nos queixes té dret a obtenir una resposta motivada d'aquesta institució.

De fet, els problemes derivats de les afectacions del tall de la línia 1, així com l'inici de noves afectacions a les línies 2 i 5 del metro aquell mateix estiu, van preocupar considerablement la Sindicatura. Per aquest motiu, al juliol del 2019 vam efectuar diverses accions i gestions amb entitats i serveis municipals per donar seguiment al cas.

Com a resultat d'aquesta tasca, vam emetre un conjunt de recomanacions per mitjà d'una nota de premsa, mentre esperàvem rebre la resposta municipal que ens permetés fer un estudi més aprofundit de la problemàtica. Malauradament, això no ha estat possible, com ja s'ha expressat.

**L'informe anual** relatiu a l'activitat de la Sindicatura d'aquell any 2019 també va recollir les problemàtiques derivades del tall del servei de metro de la línia 1.

Tot i el temps transcorregut i que a finals del mes de juliol de 2019 es van introduir millores al servei, la Sindicatura entén que les consideracions que es desprenen d'aquell cas poden ser vàlides per a futures afectacions sobre el servei de transport

públic. De fet, darrerament s'ha produït el tall del servei de metro a la línia 5 (del 9 al 18 d'abril) que afecta a 9 estacions (des de Diagonal fins a Vilapiscina) i es preveuen noves intervencions el proper estiu.

A continuació, analitzarem les implicacions que van tenir els talls de la L1 en relació a l'afectació dels drets de ciutadania.

### **1.- Les afectacions sobre el transport públic i les repercussions sobre la mobilitat de la ciutadania**

L'ús del transport públic va més enllà de la utilització d'un servei públic en sí mateix. Com s'ha dit en altres ocasions des de la Sindicatura, la mobilitat de les persones és un element bàsic per accedir a béns i serveis fonamentals (educació, treball, serveis sanitaris). Per aquest motiu, qualsevol afectació sobre la mobilitat s'ha de fer amb la màxima cura, facilitant la màxima informació i tenint en compte criteris d'accessibilitat universal, és a dir, l'ús del conjunt de la població.

Com ja s'ha constatat, TMB disposa de dades suficient per tenir coneixement de l'abast dels passatgers que es poden veure afectats per les alteracions del transport públic, especialment del metro pel volum de passatgers que es transporta. Aquesta informació i la previsió d'execució de les obres, haurien d'haver permès dissenyar una operativa més acurada, que tingués en compte les necessitats dels passatgers i del territori afectat, així com la difusió de la informació, en temps i forma suficients, i de manera entenedora.

Alhora, cal preveure mecanismes de control, seguiment i avaluació que permetin, en cas necessari, la rectificació, modificació i/o adaptació de les mesures adoptades.

Les diferents dades recollides, directament o indirectament, en relació a les incidències i afectacions que es van produir l'estiu del 2019, donen a entendre que no es va treballar adequadament amb les entitats i el veïnatge afectat, cosa que potser hauria permès anticipar problemàtiques i preveure solucions.

Cal recordar que, tot i que inicialment TMB no considerava viable la circulació d'autobusos articulats pel trajecte alternatiu al metro, un mes després va adoptar mesures com ara un nou servei d'autobús que cobria tot el recorregut afectat.

Els rètols que es van utilitzar per explicar les alternatives previstes, en especial la connexió entre els dos trajectes amb autobusos llançadora no van resultar prou entenedors. No contemplaven altres opcions d'autobusos convencionals, i no eren una solució vàlida per a tothom, ja que implicava caminar 15 minuts per agafar-los. .

Resulta fonamental poder disposar d'informació per planificar els desplaçaments (recorregut, temps de trajecte, etc.). En casos d'afectacions de llarga durada, caldria poder adquirir els títols de transport d'acord amb les circumstàncies. Així mateix, en casos d'afectacions importants, caldria considerar si és necessari alguna adaptació temporal del temps d'ús del transport públic (1h15') un cop validat el bitllet.

David Bondia Garcia

## **2.- L'accessibilitat universal i el transport públic**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona és conscient que l'accessibilitat és una prioritat de treball per a TMB. L'operadora de transport públic, l'any 2010, ja va aprovar el Pla Director d'Accessibilitat Universal, amb el propòsit de garantir el dret de tota la ciutadania a l'accés sense discriminació al transport públic.

L'Ajuntament de Barcelona, en el Consell Plenari del 28 de novembre de 2008, va adquirir el compromís de desenvolupar els drets recollits a la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat. En el moment actual la Mesura de Govern per a «L'elaboració del Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona 2018-2026» segueix vigent.

Si bé la xarxa de transport públic pot ser objecte de millores a nivell d'accessibilitat, la provisionalitat derivada d'accions puntuals i/o canvis de recorregut ja ha estat motiu de estudi per altres queixes. D'aquest estudi han derivat recomanacions per a la seva millora, sobretot pel que fa a la informació i proposta d'itineraris i recorreguts accessibles.

El cas que ens ocupa, tot i que algunes problemàtiques es van resoldre, com ara el servei establert al col·lectiu del centre TEB i l'enllaç des de l'estació del Clot fins a Glòries, les alternatives van suposar una llarga espera i molts problemes a persones de col·lectius vulnerables, que es van veure perjudicades de manera important.

En conseqüència, el conjunt de les problemàtiques derivades de l'operativa i les alternatives previstes, donen a entendre que no es van tenir prou en compte els criteris bàsics d'accessibilitat, que sí es tenen en compte per a la prestació ordinària del servei i que han d'aplicar-se també en situacions temporals.

D'altra banda, les alternatives, així com la informació ampliada, s'havia de cercar per mitjà de cercadors (Vull anar) o a la pàgina web. En general, i més en situacions que s'escapen del servei normal i habitual, cal que la informació arribi a tots els col·lectius. Si bé es va tenir en compte fer cartells en xinès, dirigits a la població d'una zona específica, caldria també incorporar criteris d'ús de llenguatge inclusiu per a les persones amb diversitat funcional i evitar els possibles trasbalsos produïts per la bretxa digital.

També seria convenient incorporar indicacions relatives a l'accessibilitat dels mitjans de transport i, en aquest cas, de les alternatives que s'ofereixen.

Finalment val a dir que el tall parcial de la línia 5, entre les estacions de Diagonal i Vilapiscina que s'ha produït del 9 al 18 d'abril, coincidint amb el període de Setmana Santa, ha comptat amb un servei d'autobusos substitutius del recorregut del metro. En aquest cas, s'informava que eren d'ús prioritari per a persones amb discapacitat i/o mobilitat reduïda. També hi ha hagut informació a la xarxa de metro amb caràcter previ.

Tanmateix, els rètols informatius i, sobretot els díptics elaborats per a cada estació afectada sense servei, tornen a plantejar com a alternatives trajectes a peu de fins a 750 metres (entre les estacions de Sagrada Família a Sant Pau/Dos de Maig). Tot i que poden ser opcions vàlides per a una part de la ciutadania, també haurien de

proposar altres opcions existents, com ara línies d'autobús convencionals, en aquest cas era la línia D-50.

Tampoc hi havia informació sobre l'accessibilitat de les diferents alternatives proposades.

Per aquest motiu des de la Sindicatura es considera que, per a les futures afectacions del transport públic, s'han de tenir en compte criteris d'accessibilitat universal i adoptar el llenguatge inclusiu en les comunicacions i informacions que es facilitin.

Seria convenient la implicació de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) en la planificació de les alternatives que es dissenyen quan es produeixen afectacions al transport públic, sobretot quan estan planificades.

D'acord amb 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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de TMB i, presumiblement, del servei de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona no van ser prou efectives ni eficients ja que, tot i que es van resoldre algunes de les problemàtiques derivades del tall del servei del metro, va transcórrer quasi un mes fins a la solució, fet que va produir afectacions importants als passatgers, en especial a col·lectius vulnerables.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recordar a la Regidoria de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona i a TMB** que les afectacions sobre el funcionament del transport públic s'han de planificar de manera acurada, tenint en compte criteris d'accessibilitat universal.
- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona i a TMB** que el disseny de les alternatives a les afectacions al transport públic, sobretot si estan previstes i programades, tingui en compte els serveis i entitats del territori afectat i que identifiqui en aquell entorn l'existència de centres, recursos o serveis que requereixen especial atenció.
- **Recordar a la Regidoria de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona i a TMB** que, quan es produeixin afectacions en el transport públic, s'informi a la ciutadania amb antelació suficient, fent ús de tots els mitjans disponibles (cartells, díptics, megafonia, informadors, xarxes, ...), de manera entenedora i inclusiva.
- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona i a TMB** que, en cas que es produeixin afectacions importants sobre el transport públic, es valori si el temps de validesa del bitllet (1h15') pot ser suficient o pot requerir una adaptació temporal de la seva durada per garantir el desplaçament dels passatgers sense costos addicionals.
- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona i a TMB**, que el disseny del operatiu vinculats al transport públic comptin amb la



David Bondia Garcia

participació de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), a fi de vetllar per la consideració i aplicació de criteris d'accessibilitat universal.

- **Recomanar a TMB** que atengui i doni resposta àgil a les queixes presentades per la ciutadania, sobretot quan posen de manifest problemàtiques vinculades a l'accessibilitat en l'ús del transport públic, derivades d'afectacions amb una determinada temporalitat.

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