

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA SEGURETAT (TRANSPORT PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 5 de gener de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 13 de desembre de 2022, la seva mare es trobava al metro, L4, a l'estació de Passeig de Gràcia. Viatjava des de Granollers, en Rodalies R2, on la van informar que l'abonament gratuït ofert amb motiu de les obres de Sant Andreu Comtal era vàlid per viatjar al metro de Barcelona.
- A l'entrada del metro es va trobar les portes d'accés obertes i, així i tot, va validar el títol per accedir-hi, sense que la màquina validadora donés cap error. Tot seguit, va recórrer l'andana de l'L3 per dirigir-se a l'L4 i, en baixar a l'andana d'aquella línia en direcció Trinitat Nova, la van aturar tres vigilants de l'estació que li van demanar el títol.
- Després de mostrar l'abonament, els vigilants li van dir que no era vàlid, i ella, immediatament es va oferir a pagar un bitllet senzill. També va oferir anar amb ells a les màquines per demostrar que havia pogut accedir sense problemes. Els vigilants es van negar a les dues peticions amb actitud maleducada i amenaçadora.
- Davant aquella situació, es va començar a posar nerviosa, va demanar la possibilitat d'adquirir el bitllet i va explicar que desconeixia que no era vàlid l'abonament.
- Els vigilants la van escridassar i la van agafar dels braços en una actuació completament desmesurada mentre li demanaven el DNI.
- En aquell moment, la seva mare es va començar a sentir malament i es va desmaiar. Quan va recuperar la consciència els va demanar aigua. Els vigilants s'hi van negar i la van amenaçar a avisar els Mossos d'Esquadra (ME).

- Quan van arribar els ME, la seva mare, que ja se sentia malament, es va marejar i va quedar paralizada del costat esquerre del cos. Els agents policials van demanar una ambulància. A continuació, els agents la van identificar i la van denunciar.
- La seva mare va contactar amb ella en estat molt nerviós, i els agents policials li van explicar els fets. Es va desplaçar al lloc i va trobar la seva mare a l'ambulància amb els dos agents policials i el personal sanitari. A continuació la van traslladar a l'Hospital de Sant Pau.
- Aquella situació va generar pànic, ansietat i insomni a la seva mare, i considera que l'actuació va ser desproporcionada, injustificada i d'abús de poder per part dels vigilants de l'estació de metro. Després d'això li van notificar la sanció i ha abonat una multa de 50 € per ús indegut del transport públic.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, 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.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Regidoria de Mobilitat - Transports Metropolitans de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 30 de gener de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 de març de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Van tenir coneixement d'aquella incidència des del primer moment que va tenir lloc, el dia 13 de desembre, a les 18.26 hores.

La incidència no va tenir lloc com a conseqüència d'una intervenció de personal de seguretat, sinó com a conseqüència d'una inspecció de títols que fan exclusivament els empleats de Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona (FMB) especialitzats en aquesta feina, dotats amb eines tècniques i formació específica a aquest efecte.

Com es fa de manera constant en aquesta funció d'inspecció, es va demanar el títol a la usuària reclamant, i aquesta va presentar un títol de Renfe que no era vàlid per accedir als FMB, ja que en data 11 de desembre havien deixat de ser vàlids, una vegada van acabar les obres de Renfe que havien motivat la situació extraordinària de la seva validesa per accedir a l'estació de Passeig de Gràcia L4.

Com que el títol que va mostrar no era vàlid, se li va demanar la documentació per tramitar una percepció mínima. La usuària es va negar a identificar-se i va manifestar que estava en desacord amb la multa. Se la va informar repetides vegades que es trobava en un control d'inspecció de títols i que, en no mostrar-ne un de vàlid i validat, se l'havia de denunciar, i que si no hi estava d'acord podia exercir el seu dret a impugnar la denúncia pels canals establerts, però no en aquell lloc i moment.

La feina dels equips d'empleats d'inspecció de títols no és comprovar cap al·legació o declaració verbal de les persones usuàries, ja que no és possible fer-ho amb els mitjans dels quals disposen. Per tant, no poden comprovar si és veritat que algú ha informat la usuària a Renfe de Granollers que podia accedir als FMB, ni si s'havia trobat una porta oberta per accedir-hi. En qualsevol cas, cap d'aquestes afirmacions desvirtua l'exigència de conèixer les obligacions que tot usuari té segons la Llei ferroviària.

L'11 de desembre ja era impossible validar aquest títol a la barrera tarifària d'FMB. Aquesta informació era pública i, tècnicament no era possible accedir a les instal·lacions de metro.

Davant la insistent negativa a identificar-se, a les 18.29 hores es va requerir la presència dels ME i la van avisar que havia d'esperar que arribessin; els empleats van continuar fent les seves tasques d'inspecció a altres usuaris, i els vigilants de seguretat van acompanyar la usuària fins a l'arribada dels ME, a les 18.51 hores.

En aquest temps d'espera, la usuària va intentar marxar en diverses ocasions, però els vigilants ho van impedir, sense tocar-la en cap cas. La usuària va decidir seure a terra. Passats uns minuts, va comentar que no es trobava bé, i que li feia mal el braç esquerre i, tot i que manifestava que no volia assistència de ningú, des del Centre de Seguretat i Protecció Civil es va avisar el Servei d'Emergències Mèdiques, que va arribar a l'estació a les 19.26 hores.

Tot i la negativa de la usuària a rebre assistència sanitària, va trucar personalment al 112 des del seu telèfon mòbil i, fins i tot, un empleat d'FMB es va posar al telèfon per explicar la situació i comentar que ja s'havia sol·licitat prèviament una ambulància.

Quan alguna persona usuària té una situació que requereix atenció sanitària, independentment de la seva edat, des d'FMB es truca als serveis assistencials

sanitaris com més aviat millor, tal com es va fer en aquesta incidència, deu minuts després del començament de l'incident.

El personal de seguretat que donava suport als empleats d'inspecció no van tenir cap incident amb la usuària, i no expliquen que altres persones usuàries hagin presentat una queixa contra ells.

A conseqüència de l'incident, els agents de ME van identificar la usuària i la van denunciar administrativament per no presentar un títol vàlid i validat, i per negar-se a l'actuació dels serveis d'inspecció o obstruir-la.

CONSIDERACIONS

1. La situació de control del frau objecte d'aquesta queixa

La interessada va ser objecte d'un control de títols de transport per part d'FMB que tenia lloc a l'estació de l'L4 Passeig de Gràcia. L'agent d'intervenció que va fer el control a la ciutadana va comprovar que viatjava sense títol vàlid.

En aquest punt, hem de dir que la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària de Catalunya, empara l'actuació inspectora i el control del frau, i atorga la consideració d'agents de l'autoritat al personal d'inspecció, que podria demanar, si fos necessari, el suport dels cossos i les forces de seguretat (art. 60).

La posició de TMB, en el cas que els seus agents constatin que alguna persona viatja sense títol de transport vàlid o sense haver-lo validat, és l'aplicació de la normativa establerta, segons la qual, ha d'identificar la persona usuària i requerir-li l'abonament d'una percepció mínima.

Així mateix, es considera que és responsabilitat dels viatgers assegurar-se de validar correctament el seu títol de transport en accedir-hi, d'acord amb allò establert a la Llei 4/2006 (art. 50).

El problema rau en el fet que **aquest tipus de mesures inspectores no diferencien entre si el frau s'ha comès de manera intencionada o bé arran d'un error involuntari**, com podria ser el cas objecte d'aquesta queixa, en el qual la usuària mostrava una manca de coneixement de les condicions d'ús del títol de transport, després de confiar en la informació que se li havia facilitat a la Renfe i que, de fet, es tractava de l'aplicació d'una mesura que havia estat vigent fins a dos dies abans dels fets.

A això cal afegir que, segons manifesta la interessada, la màquina de validació que va utilitzar estava oberta i va validar correctament el seu títol. Tot i això, aquesta

circumstància no la van comprovar les persones que exercien la funció inspectora, i va derivar en els fets relatats a l'escrit de queixa.

Cal dir que els terminals d'inspecció dels agents fan la lectura sobre la informació de la banda magnètica del títol, però més enllà, no s'introdueix la pràctica de la comprovació in situ del funcionament correcte de la màquina validadora que invocava la passatgera. I això tot i l'existència de protocols de detecció d'incidències de funcionament de les màquines validadores, segons els quals, el personal de les estacions pot detectar-ne el mal funcionament. Per tant, no sembla que hi hagi obstacles per comunicar la incidència al personal d'inspecció.

Aquesta Sindicatura, de manera reiterada ha insistit en el fet que **cal cercar mecanismes que permetin discernir les situacions involuntàries d'aquelles amb clara intencionalitat de defraudar**, a l'efecte que siguin objecte de tractament diferenciat. Si bé és cert que la modificació de l'article 52 de la Llei 7/2004, de 16 de juliol, sobre les mesures aplicables per un ús indegut del transport públic, va introduir certes millores en el tractament de l'exigència de la percepció mínima, com ara l'establiment d'un marge de dos dies hàbils per poder acollir-se al pagament reduït, o per poder acreditar les condicions d'ús de títols de tarifació social, també és cert que altres aspectes segueixen pendents d'un estudi que permeti una revisió més a fons i més justa, com podria haver estat el present cas.

2. La intervenció del personal de vigilància i seguretat d'FMB

Altra qüestió objecte de queixa ha estat el tracte rebut per part dels vigilants de seguretat que operen a FMB. En aquesta ocasió, també les versions de les parts són contradictòries.

Recordem que l'estatus jurídic d'aquest personal està recollit a la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada, segons el qual la vigilància i protecció de béns, establiments i lloc i esdeveniments, tant públics com privats, així com de les persones que s'hi poden trobar, són activitats de seguretat privada (art. 5).

Amb caràcter general, aquest personal no està investit de la condició d'agent de l'autoritat, i únicament es considera desobediència a agents de l'autoritat la que es cometi contra ells, quan vagin degudament identificats i desenvolupin activitats de seguretat privada en cooperació i sota el comandament de les forces i els cossos de seguretat (art. 31). Aquest no era el cas que va exposar la interessada.

A més, **els vigilants de seguretat tenen limitades les seves funcions**. Poden detenir una persona el temps mínim indispensable que s'estimi per avisar els cossos de seguretat, per tal que siguin aquests els que s'encarreguin d'identificar la persona i actuar convenientment, tal com va succeir en el cas presentat per la interessada, en

què, davant la negativa de la passatgera a identificar-se, es va requerir la presència del cos de ME.

En aquest cas, la interessada entenia que l'actuació d'aquest personal era desproporcionada tenint en compte les característiques de la passatgera i la situació d'atenció mèdica que requeria. Aquestes circumstàncies no s'han pogut provar i, per tant, hem de deduir que no hi havia càmeres de seguretat en el lloc dels fets.

Per aquest motiu, caldria reflexionar sobre la necessitat que **els espais on es desenvolupa habitualment la tasca de control de títols de transport estiguin dotats de càmeres de videovigilància** que puguin recollir situacions com la que ha descrit la persona interessada, a fi de donar seguretat jurídica a les parts afectades pel control del frau. I més tenint en compte que en aquest tipus d'actuació inspectora es poden produir un gran nombre d'incidències.

DECISIÓ

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 té marge de millora, ja que cal seguir treballant per revisar i millorar la normativa aplicable a fi obtenir un resultat més just, així com reflexionar sobre l'ampliació de la instal·lació de càmeres de videovigilància.**

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que continuï treballant per cercar mecanismes que permetin discernir les situacions involuntàries d'aquelles amb clara intencionalitat de defraudar, en el control de títols de transport.
- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que valori la possibilitat d'instal·lar càmeres de videovigilància als espais on freqüentment es fan controls contra el frau.

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.