

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ I EL DRET A LA MOBILITAT (TRANSPORT PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 de febrer de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava un incident amb un conductor de bus de la xarxa municipal. En concret, exposava el següent:

- El 9 de gener de 2023 va pujar a l'autobús H16 amb una bicicleta plegable, degudament plegada, i el conductor es va aixecar del seu seient i li va indicar que no hi podia accedir amb la bicicleta. El ciutadà va respondre que, d'acord amb la normativa vigent, sí que es podia amb la bicicleta plegada, com era el seu cas. El conductor li va permetre viatjar, si bé el ciutadà es va sentir molest perquè el conductor no es va asseure immediatament sinó que es va esperar que validés el títol, i va fer esperar la resta de passatgers.
- Són motius de queixa el fet de que intentés impedir-li l'accés, el fet que el conductor no portés la mascareta posada (quan en aquells moments sí que era preceptiu), que no exigís a un altre passatger que portés mascareta, així com el mal to i l'actitud desafiant del conductor.
- El mateix dia dels fets, va interposar una queixa mitjançant el web de TMB, amb què exigia que s'obris un expedient sancionador contra aquest conductor.
- TMB va respondre al ciutadà el 26 de gener de 2023, expressant que des de l'empresa es lamentava que li hagués molestat la conducta del conductor, que s'investigaria el cas, i que s'adoptarien les mesures que corresponguessin en funció del resultat.

El ciutadà considerava inadequada aquesta resposta, i que no podia ser que li diguessin que investigarien els fets 17 dies després de la seva petició. Exigia saber si aquest conductor havia estat expedientat, ja que considerava que el conductor va mostrar mal caràcter, poca educació i manca de respecte.

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 **Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 27 de març de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 12 d'abril i 16 de maig de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit de TMB exposa el següent:

- Quant a la investigació dels fets, es van dur a terme diferents accions:
 - Les dades que va aportar el ciutadà van permetre identificar el conductor. Se li va trametre la queixa i se'l va instar a respondre a les qüestions que plantejava el ciutadà.
 - El conductor va manifestar el següent:
 - Que va indicar a l'usuari que la bicicleta s'ha de plegar abans de pujar al bus, no a l'interior.
 - Que el client el va amenaçar, indicant que el seu germà treballava a TMB.
 - Que és possible que se li passés per alt que algun altre passatger pugés sense mascareta.
 - Es van consultar els sistemes operatius per cercar si hi podien haver altres incidents o queixes referents a aquest conductor per part d'altres persones, amb resultat negatiu.
- Quant a les mesures disciplinàries o correctives adoptades: atenent les explicacions del conductor i davant la inexistència de cap testimoni ni qualsevol altre element que pogués evidenciar una possible mala praxi, no s'ha aplicat cap acció disciplinària, encara que sí que se li ha recordat que ha de ser el màxim de curós possible pel que fa al tracte amb les persones usuàries, així com que era vigent l'obligatorietat de portar mascareta.
- Quant a la formació sobre el tractament que han de donar als vehicles que acompanyen les persones passatgeres, com ara bicicletes i VMP, els

conductors de bus reben de manera ordinària formació contínua sobre les matèries objecte de les seves tasques, incloent-hi aquest tema.

CONSIDERACIONS

1. Bicicletes al bus

D'acord amb el Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, efectivament les bicicletes plegables i degudament plegades sí que estan permeses al bus:

Article 5. Prohibicions. Es prohibeix:

i) Introduir objectes o materials que puguin ser perillosos o molestos i, en general, qualsevol paquet o objecte de mides superiors a 100 x 60 x 25 cm, excepte els cotxets, les bicicletes plegables degudament plegades i les cadires de rodes i escúters que compleixin els requisits que fixa la normativa aplicable.

En aquest sentit el ciutadà tenia raó en el fet d'insistir que sí que podia viatjar a l'autobús amb la bicicleta.

De fet el Pla de mobilitat urbana de la ciutat aposta pel transport intermodal amb mitjans de transport no contaminants i sostenibles, com la bicicleta, com una de les estratègies per reduir el trànsit rodat de vehicles privats.

Aquesta Sindicatura considera que **la configuració del dret a la mobilitat ha d'estar intrínsecament lligada al dret al medi ambient, i d'aquí la seva dimensió de mobilitat sostenible**. Així es reflecteix en diversa normativa bàsica com l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona, entre altres:

- Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 27: Totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut. També tenen dret a la protecció davant les diverses formes de contaminació i a accedir a la informació mediambiental de què disposen els poders públics.

Article 48.1: Els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat i garanteixin l'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda.

- Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona

Article 31: Totes les persones tenen dret a un medi ambient que permeti una bona qualitat de vida a la ciutat i que l'hàbitat sigui lliure de residus i de contaminació. L'Ajuntament ha de controlar tot tipus d'emissions perjudicials, preservar i millorar el medi ambient i potenciar els hàbits de reutilització i reciclatge.

Article 32.1: 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. Aquest sistema ha d'afavorir el desplaçament en mitjans poc contaminants.

2. Atenció rebuda per part de TMB

La versió de l'incident del ciutadà, d'una banda, que manifesta que portava la bicicleta plegada, i la del conductor de l'autobús, de l'altra, que manifesta que va pujar al bus amb la bicicleta sense plegar, són oposades. Aquesta Sindicatura no disposa de suficient informació per valorar si l'avertiment que va fer el conductor va ser correcte quant al fons de l'assumpte.

Pel que fa a les formes, és evident que el promotor de la queixa es va sentir molest amb el tracte rebut pel conductor, que va descriure com a desafiant i amb falta de respecte i educació.

Per la seva banda, el conductor manifesta haver-se sentit amenaçat quan el passatger va fer referència al fet que el seu germà era treballador de TMB.

De l'anterior es dedueix que la discussió va tenir certa entitat, i per això es va originar la queixa. Clarament aquestes situacions no haurien de produir-se entre els treballadors que presten un servei públic i la ciutadania.

De fet, la Carta de serveis de TMB estableix el següent:

[...] vol oferir un transport públic excel·lent, segur i modern. Un compromís que es fonamenta en la vocació de servei. [...] en polítiques de qualitat del servei adreçades a la millora de la seva gestió i a donar resposta a les expectatives i necessitats de les persones usuàries.

[...] Atenció al client. A Autobusos de TMB ens comprometem en tot moment a **oferir el millor tracte possible** a les persones usuàries, tant en la qualitat de l'atenció prestada com en l'eficiència en la resposta a les seves demandes.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el 100% de les persones usuàries que viatgen en els nostres autobusos rebin un **tracte adient**.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el 90% de les queixes i reclamacions es responguin de manera adequada en un **termini màxim de 28 dies naturals**.

Quant a la resposta que va enviar TMB al promotor de la queixa, va ser tractada dins el termini de 28 dies, de fet en 17 dies, per tant no es pot considerar que constitueixi cap demora per molt que l'interessat hauria preferit una resposta immediata. Quant al contingut, que lamenta l'incident i informa que s'esbrinarien els fets, considerem que és adient. Ara bé, **TMB podria haver complementat la informació amb el resultat de les investigacions portades a terme.**

Una atenció ciutadana de qualitat és un element clau que qualsevol servei públic hauria de garantir per tal de generar confiança i assegurar que els canals de comunicació amb la ciutadania permeten realment la millora del servei.

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 TMB és millorable pel que fa a l'atenció ciutadana relativa a la tramitació de la queixa** del ciutadà.

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

- **Recomanar a TMB** que faci seguiment de les queixes tramitades de manera que, quan escaigui, informi la ciutadania del resultat de les gestions que s'hagin fet.

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.