

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT (TRANSPORT PÚBLIC)

#### ANTECEDENTS

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

En data 22 de setembre de 2022, una associació de veïns i veïnes va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Des de fa tres anys estan patint problemes molt greus amb el servei de transport públic de bus, que és l'únic mitjà de transport públic existent en algunes parts del barri.
- Abans, prestaven el servei de bus dues línies regulars, la 80 i la 81, gestionades per Sagalés. Si bé el temps d'espera era més elevat que en altres punts de la ciutat, el sistema funcionava bé perquè, almenys, tenien la certesa que el bus arribaria.
- El dia 14 de juny de 2022 la gestió va passar a TMB. Es va posar en marxa un nou pla de mobilitat a la zona que va suposar l'eliminació de les línies regulars de bus 80 i 81 i la introducció del bus a demanda (ruta 180). El canvi els suposa un augment considerable del temps d'espera, que sovint se situa al voltant dels 90 minuts, així com la pèrdua de la confiança que el bus arribi, atès que el sistema informàtic per a les reserves no funciona bé. A això s'hi afegeix que no hi ha cobertura en alguna part del recorregut.
- D'acord amb la informació proporcionada per l'associació promotora de la queixa, el servei no funciona pels motius següents:
  - Manca de cobertura, i aplicació amb errors: el bus a demanda té, com a eina principal de gestió, una aplicació que es desconfigura i no funciona bé. A més, a la zona de servei hi ha parts sense cobertura i el sistema dona errors contínuament.

Els problemes principals de l'aplicació són els següents:

- Els conductors no reben les reserves correctament i no hi ha la seguretat que passin per la parada indicada en la reserva.

- Els conductors no poden utilitzar el navegador per manca de cobertura i, quan són nous o no coneixen la zona, es perden.
  - El sistema informa incorrectament que no hi ha servei o que està fora de servei.
  - Les reserves no es desen correctament.
  - El temps d'espera de l'aplicació no és congruent amb el recorregut curt que ha de fer el bus, que es podria fer en menys de vint minuts. De fet, de vegades saben que el bus està molt a prop i, tot i així, el temps d'espera que indica l'aplicació és molt superior i totalment desproporcionat.
- 
- Reserves programades: no és possible escollir l'hora de reserva sinó que ha de ser l'hora que l'aplicació mateixa ofereix. Els temps d'espera també són elevats. L'horari de recollida l'hauria d'escollir el veïnat i no imposar-lo TMB.
  - Reserves immediates: per a reserves espontànies, l'aplicació dona un temps d'espera molt elevat, que pot ser d'entre 60 i 90 minuts. La ciutadania necessita poder fer ús del servei d'una manera més espontània, perquè la vida no sempre es pot planificar i poden sorgir gestions imprevistes. Tenint en compte que és un barri de muntanya, sense un bon servei de bus les persones queden atrapades.
  - Transport intermodal: com que el temps d'espera és tan elevat, sovint han de tornar a validar el bitllet i gastar un altre viatge perquè se supera el temps previst per a transbordaments amb la mateixa validació.
  - Un sol vehicle i, a més, petit: Només hi ha un vehicle assignat al servei i és petit (microbús), amb la conseqüència que es redueix l'espai i la capacitat per a passatgers. Hi ha situacions en què l'espai és massa petit, com quan hi coincideixen dues o tres persones usuàries amb cotxets infantils o de la compra.
- 
- Al barri hi ha moltes persones grans i també famílies amb nens. Aquest sistema fa que la gent gran quedi desemparada i no pugui sortir de casa. El sistema no permet anar a l'escola en un temps raonable en cas d'imprevist o quan l'infant es posi malat.
  - En els darrers tres anys han mantingut moltes reunions amb TMB sense aconseguir que el servei millori.

TMB admet els errors de l'aplicació i el problema de la cobertura, però l'Ajuntament es nega a posar una línia regular. Sí que hi ha hagut millores quant a reduir el recorregut, amb la creació d'una altra ruta (197) a la zona nord de Vallbona. La darrera proposta que els ha traslladat TMB és esperar que es facin les obres per fer una rotonda que permetria que el vehicle girés i que es guanyés temps, però això no soluciona el gruix dels problemes, que no radiquen en el recorregut en si, sinó en l'aplicació de gestió.

- La ciutadania ha perdut la confiança en el servei de bus a demanda fins al punt que part del veïnat s'ha organitzat per compartir els seus vehicles privats i així aprofitar els viatges.
- Consideren que no és just i voldrien gaudir d'un transport públic digne que no tenen des que es van eliminar les línies regulars 80 i 81.
- Demanen que es torni a implantar un servei de línia regular fiable, amb dos vehicles que garanteixin una freqüència de pas raonable. Aporten fulls amb aquesta petició signada per 125 persones.

### **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 informació aportada per l'associació interessada, es va considerar convenient dirigir-se a **Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada. El dia 24 d'octubre de 2022 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Posteriorment, l'associació de veïns i veïnes ha aportat més informació sobre les deficiències del servei.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 17 de novembre de 2022 aquesta Sindicatura va rebre l'informe. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament per facilitar el coneixement del bus a demanda.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Informació incompleta**

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que **la informació facilitada en l'informe de resposta és incompleta**. Es va demanar informació específica sobre i) el funcionament del bus a demanda, ii) la seva avaluació des de la implantació del servei, i iii) informació sobre el nombre i el sentit de les queixes rebudes. Però TMB només ha informat del primer punt sense aportar cap informació sobre l'avaluació i el seguiment fets del funcionament del sistema, i les múltiples queixes rebudes.

Per aquest motiu, és difícil discernir si s'ha actuat correctament en el cas concret, alhora que no es correspon amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura ni amb els principis d'actuació d'una bona administració.

En conseqüència, es recorda a **Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** l'obligació que tenen els 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.

## **2. Bus a demanda**

El bus a demanda<sup>1</sup> de la ciutat de Barcelona és un servei de transport col·lectiu prestat per TMB. No és una línia en si, encara que la ubicació de les parades és fixa, i funciona a partir de sol·licituds prèvies agrupant trajectes de persones usuàries amb necessitats similars, de manera que es comparteixen els recorreguts.

Cal registrar-se prèviament en un sistema i fer les reserves amb una aplicació de mòbil (EIMeuBus) o un telèfon (900 927 575, gratuït). Cal indicar l'hora en què es vol viatjar, la parada on es puja, la parada on es baixa, quantes persones hi viatjaran i si alguna té necessitats especials. S'aconsella fer servir l'aplicació perquè té prestacions útils, com ara desar els llocs favorits, repetir reserves i rebre notificacions en cas d'incidència.

L'horari és de 6.00 a 22.00 hores de dilluns a dissabte, i de 9.00 a 22.00 hores els diumenges i festius. No s'accepten peticions que impliquin que el bus hagi de prestar servei més enllà de les 21.30 hores.

L'horari de reserves a través del telèfon és de dilluns a diumenge de 7.00 a 21.00 hores.

---

<sup>1</sup> <https://noticies.tmb.cat/transport/com-funciona-servei-meu-bus-de-transport-public-demanda>

Les condicions del servei es recullen en els “Termes i condicions del bus a demanda”<sup>2</sup>, on es defineix com a “servei de transport sota demanda en zones urbanes en temps real” i amb “reserves de serveis anticipades en el temps”.

D’acord amb aquestes condicions, TMB no té l’obligació de mostrar la ruta que seguirà el vehicle per portar les persones usuàries des del punt de pujada fins al punt de baixada, ja que la ruta es pot modificar al llarg del trajecte. De la mateixa manera, una vegada s’ha sol·licitat el servei, la persona usuària no pot modificar en cap moment el trajecte ni els punts de recollida i baixada acordats. Únicament pot cancel·lar el servei sol·licitat.

D’acord amb el web de TMB els avantatges principals són:

- Facilita la planificació: el bus recull a la parada escollida a l’hora seleccionada d’entre les opcions existents.
- Ofereix més comoditat: s’assegura una plaça al bus i es redueix el temps d’espera a la parada.
- És un servei més accessible i sostenible: els itineraris són més fàcils i senzills i això fa que siguin energèticament més eficients.
- És un servei intel·ligent: les persones usuàries dissenyen el recorregut en bus, amb les reserves rebudes per l’aplicació mòbil o el telèfon.

El servei de bus a demanda actualment està disponible a diverses zones, tres de les quals són al districte de Nou Barris: Torre Baró Nord, Torre Baró Sud i Vallbona. Les altres dues són el Farró-Galvany i Montbau - la Vall d’Hebron.

La primera que es va estrenar, l’any 2019, va ser Torre Baró Nord (199). Després, el setembre del 2022, va començar com a prova pilot la 180, que unia Vallbona Sud i Torre Baró Sud. I el març del 2023 es va posar en marxa la de Vallbona (197), que uneix Vallbona i la Trinitat Nova.

L’entrada en funcionament del bus a demanda 197 va obligar a reestructurar el territori cobert per cada una de les línies. Així, la Torre Baró Sud 180, que cobreix la zona de Torre Baró sud fins a la Trinitat Nova, va deixar de tenir les parades de Vallbona Sud, de manera que se’n reduïa el recorregut.

La que és objecte d’aquesta queixa és la de Torre Baró Sud i, d’acord amb l’escrit de l’associació promotora de la queixa, **és l’única on s’han eliminat línies regulars i únicament es presta el servei mitjançant el bus a demanda**. Per contra, en la de

---

<sup>2</sup> <https://www.tmb.cat/ca/termes-i-condicions-bus-a-demanda>

Torre Baró Nord i Vallbona el bus a demanda suposa un transport públic addicional al que ja hi havia, de manera que es conserven les línies regulars.

L'informe de TMB descriu el servei de bus a demanda fent èmfasi en els avantatges del sistema, com ara la flexibilitat per ajustar la conveniència del passatge i la capacitat d'ajustar-se a les necessitats de la ciutadania i oferir un servei eficient i sostenible. S'informa de la importància funcional de l'aplicació:

Aquesta flexibilitat i eficiència del servei **s'aconsegueix gràcies a un sistema intel·ligent** que encaixa diverses sol·licituds d'ús perquè **els conductors s'ajustin a les peticions** i necessitats del passatge.

L'informe també exposa el pla formatiu sobre l'aplicació de mòbil que es va fer per garantir que les persones usuàries el coneguessin.

Aquesta Sindicatura comparteix els avantatges que suposa el bus a demanda perquè és un tipus de transport públic de proximitat i idoni per construir **un dret a la mobilitat entès en la seva dimensió més social, en congruència amb el Pla de mobilitat urbana 2020-2024 (PMU).**

En concret, el PMU exposa:

La mobilitat urbana va més enllà de ser la suma del conjunt de desplaçaments que realitzen tant persones com mercaderies en l'àmbit urbà, en tots els modes possibles, amb la finalitat de dur a terme les seves activitats quotidianes. Avui, la mobilitat constitueix un dret social de ciutadania que inclou valors com la cohesió i la inclusió social, la salut i la seguretat dels ciutadans i les ciutadanes, sobretot els/les més vulnerables, l'equitat, la sostenibilitat i la participació en un model que posa a les persones i les seves diferents necessitats de moure's en el centre.

Però **la implantació del bus a demanda hauria d'estar alineada amb els objectius prioritaris del PMU**, entre els quals hi ha els següents:

- Afavorir el dret a la mobilitat universal **posant el ciutadà vianant en el centre del model** i incrementant-li i **millorant-li les condicions d'accessibilitat** i de seguretat viària.
- **Ampliar** i fer més atractiva per a les persones usuàries **l'oferta de la xarxa de transport públic urbà** i metropolità, de forma que sigui l'eix vertebrador del sistema de desplaçaments a escala metropolità.

Aquesta Sindicatura considera **el funcionament actual del bus a demanda de la ruta Torre Baró Sud dista molt d'haver suposat una millora en les condicions d'accessibilitat ni en l'oferta de la xarxa pública** (que s'ha vist reduïda), i el veïnat

usuari del servei en absolut considera que les seves necessitats estiguin en el centre del model.

Per això, mentre no hi hagi garanties de la plena eficàcia i operativitat dels sistemes tecnològics en els quals es basa, **el bus a demanda de la ruta Torre Baró Sud no pot esdevenir l'única alternativa pública que s'ofereixi a la ciutadania**. El contrari és abocar-la al transport privat o, pitjor encara, limitar-ne greument les decisions de mobilitat.

### **3. Dret a la mobilitat sostenible**

L'article 32.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" reconeix el dret de totes les persones 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.

Així mateix, l'article 26.1.d) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local obliga els municipis de més de 50.000 persones a prestar la competència de transport col·lectiu.

Les línies regulars de bus de Torre Baró Sud (80 i 81) eren essencials per al veïnat d'aquests barris de muntanya, tant per la seva funció bàsica de portar les persones als equipaments principals com per garantir una connexió adequada amb altres mitjans de transport, com el metro o les línies de bus regulars de zones limítrofs.

D'acord amb la informació aportada per l'associació promotora de la queixa, aquesta Sindicatura considera que **el nivell de servei del bus a demanda de Torre Baró Sud no és acceptable**. Les bondats del sistema es basen en el bon funcionament d'una tecnologia que hauria funcionar de manera intel·ligent i que hauria de fer arribar als conductors la informació correcta sobre les reserves. Però sembla que això no està passant a causa de la **manca de cobertura de la zona i dels errors tècnics de l'aplicació**.

Els veïns i veïnes del sector Vallbona - Torre Baró - Trinitat exigeixen, amb raó, disposar almenys d'una línia regular com la resta de zones de la ciutat, amb una freqüència de pas raonable que els permeti fer els seus trasllats en transport públic d'una manera més sostenible, segura, saludable i assequible.

### **4. Mirada interseccional**



Aquesta Sindicatura defensa els drets de la ciutadania amb una mirada interseccional que ens permet analitzar l'afectació de drets amb una perspectiva complexa. De vegades, la discriminació que experimenten les persones és múltiple i s'agreuja quan estan afectades per capes diferents com ara el gènere, l'edat i la diversitat funcional, entre d'altres.

L'associació promotora de la queixa manifesta la seva preocupació per les persones més vulnerables del barri, que poden patir especialment els greus problemes de mobilitat que ha suposat la pèrdua del transport públic de línia regular. Són les persones grans, les persones amb mobilitat reduïda i les famílies amb infants les que estan patint un greuge especial en el seu dret a la mobilitat.

Per aquest motiu, creiem que TMB hauria de revisar les alternatives i valorar el retorn d'alguna línia regular d'autobús a la zona coberta per la ruta 180 (Torre Baró Sud).

## **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 (TMB) no és eficaç per garantir el dret a la mobilitat sostenible de la ciutadania dels barris de muntanya del sector Vallbona - Torre Baró - Trinitat.**

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** que es treballi per presentar al veïnat del sector Vallbona - Torre Baró - Trinitat una nova proposta que millori el transport en bus d'aquesta zona a través de diverses estratègies conjuntes, com ara i) la introducció d'un línia regular, ii) la resolució dels problemes de cobertura, i iii) la resolució de les deficiències tècniques de l'aplicació mòbil del bus a demanda.

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.