

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (GESTIÓ I RECAPTACIÓ)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 1 de març de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 13 de gener de 2023, cap a les 11.30 hores (sic), va accedir a l'estació de metro de Fabra i Puig i va observar que els torns d'accés a l'estació estaven oberts, però no sabia si era per una causa tècnica o per actes vandàlics. En arribar a l'estació de Plaça Catalunya, el van sancionar amb una percepció mínima de 100 € per viatjar en el metro sense un títol vàlid.
- En data 1 de febrer de 2023, va efectuar el pagament de la sanció i, el 6 de febrer de 2023, va presentar un escrit d'al·legacions a Transports Metropolitans de Barcelona explicant els fets.
- En data 7 de febrer de 2023, va rebre una resolució desestimàtoria de les seves al·legacions. El ciutadà estava disconforme amb contingut de la resolució.

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** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 15 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

El dia 12 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit dona resposta a les qüestions plantejades per la Sindicatura.

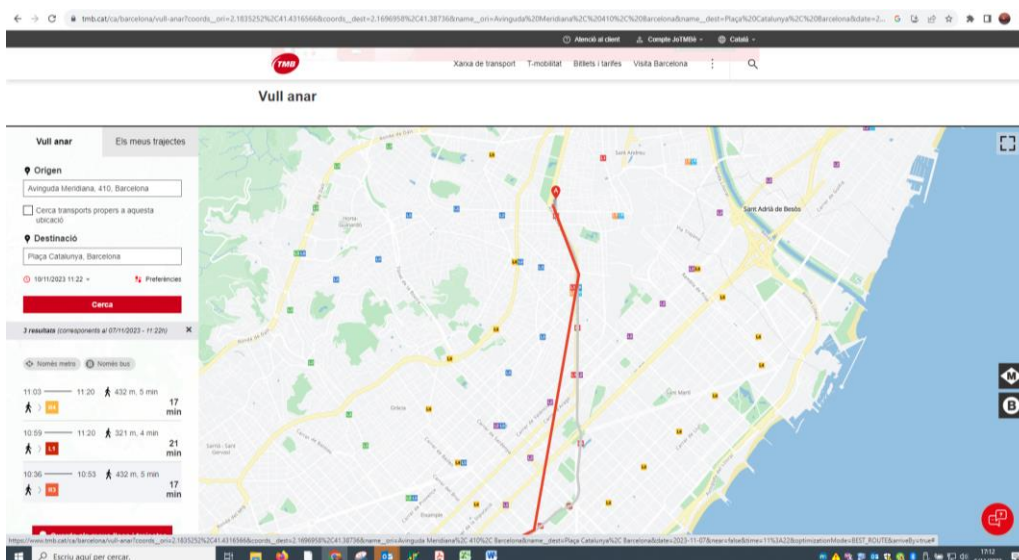
CONSIDERACIONS

1. La sanció imposada

Al marge de les consideracions que farem més endavant, val a dir que es va sancionar el promotor de la queixa per no mostrar als agents cap títol de transport vàlid que l'autoritzés a viatjar ni a romandre a l'interior de les instal·lacions del metro.

Segons consta al butlletí, l'hora de la denúncia va ser a **les 11.22 hores a l'estació de Plaça Catalunya**, aspecte que no és irrellevant, ja que la incidència manifestada per l'interessat va ser a **l'estació de metro de Fabra i Puig**.

Per tant, devia ser al voltant de les **11.00 hores** que el ciutadà va detectar que els torns de l'estació de Fabra i Puig estaven oberts, atès que el trajecte des d'aquesta darrera estació fins a Plaça Catalunya té una **durada aproximada de 21 minuts** segons el mateix web de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).



Nota: el dia 13 de gener de 2023 era divendres. Per tant, s'ha fet la comparativa amb el divendres dia 10 de novembre de 2023.

Tot i que el ciutadà va exposar en el seu escrit d'al·legacions que els torns de l'estació de Fabra i Puig eren oberts a les 11.30 hores, en opinió d'aquesta Sindicatura, era de fàcil deducció per part de TMB que la incidència observada a l'estació de Fabra i Puig va ser anterior a l'hora referida pel ciutadà.

2. Les incidències detectades per TMB del 12 al 14 de gener de 2023

TMB va desestimar les al·legacions del ciutadà adduint com a motiu que: **“(…) hechas la consultas y comprobaciones oportunas en los equipos de validación, sin que se haya detectado ninguna incidencia que justifique su versión de los hechos**, la Unitat de Gestió del Frau ha decidit desestimar-les”.

En canvi, a la informació facilitada a aquesta Sindicatura es diu que es van detectar dues incidències a les línies de peatge de l'estació Fabra i Puig. El personal de manteniment va atendre les incidències en el període comprès entre els dies 12 i 14 de gener de 2023. A més, consten en el registre amb la data d'inici i de final de resolució. Són les següents:

Expliquen que l'avís 35397411 va quedar resolt el 17 de gener de 2023. Es va substituir la unitat de control intern de l'equip i el cable d'alimentació de la validadora magnètica.

A l'avís 35397414, s'assenyalava com a símptoma d'avaría la no-admissió de títols amb suport sense contacte. Es va reiniciar l'electrònica de control de senyals digitals i **l'avís va quedar resolt el 13 de gener de 2023 a les 15.20 hores**.

A l'informe de la unitat de manteniment i serveis de TMB consta explícitament que: **“no se puede determinar si dichas incidencias pudieron provocar que los equipos afectados quedaran con puertas abiertas”**.

Afegeixen que es va comprovar que en ambdós vestíbuls es van fer validacions entre les 11.00 hores i les 12.00 hores del dia 13 de gener, tant en títols de suport magnètic com de títols de suport sense contacte.

El primer que s'observa és que, al vestíbul 0 (principal), l'hora de la primera validació de la qual s'informa ja és posterior a la sanció que, recordem, va ser a les 11.22 hores.

Al vestíbul 1 (secundari), la primera validació a què es fa referència és a les 11.17 hores, també posterior a les 11.00 hores que, com hem dit, és l'hora en què s'hauria produït la incidència exposada pel ciutadà.

Per tant, de la informació facilitada per TMB, només es pot concloure que:

- 1) Es van produir dues incidències entre els dies 12 i 14 de gener.
- 2) No es pot determinar si aquestes incidències van provocar, o no, que els torns quedessin oberts.
- 3) Amb posterioritat a les 11.00 hores es van fer validacions en ambdós vestíbuls, però desconeixem si se'n van fer abans o no.

En qualsevol cas, en opinió d'aquesta institució, TMB disposa de suficients mitjans tècnics i de captació d'imatges per conèixer si, en algun moment, els torns de l'estació de Fabra i Puig van quedar oberts o no i si en aquell moment hi havia o no personal per informar les persones usuàries de l'eventual incidència i de com havien d'actuar.

En vista de les anteriors consideracions, des d'aquesta institució entenem que **la desestimació de les al·legacions formulades pel ciutadà no va estar suficientment motivada.**

Aquesta Sindicatura no desconeix que l'article 50 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària de Catalunya, estableix, entre altres obligacions de les persones usuàries, la d'anar proveïdes del corresponent títol de transport vàlid per a la utilització del servei de transport i, a més, ha d'estar degudament validat. Les persones usuàries l'han de conservar mentre estiguin a l'interior de les instal·lacions i l'han de posar a disposició del personal de l'empresa prestatària del servei si els el demana. Tampoc no desconeixem que un dels drets que l'esmentada norma atorga a les persones usuàries del servei és el de rebre de l'empresa ferroviària, amb l'antelació suficient, informació de l'horari dels serveis, de les tarifes corresponents i, **especialment, de les incidències que puguin afectar la prestació del servei** i el compliment dels horaris previstos (article 49).

Està clar que, si degut a una incidència tècnica els torns d'una estació de metro queden oberts, això no implica, necessàriament, que les persones usuàries no hagin de validar els títols de transport corresponents. Tanmateix, tampoc no és estrany que, si això passa i no hi ha cap avís o ningú que digui el contrari, les persones puguin suposar que no han de fer-ho. De fet, amb la informació facilitada per TMB sembla que hi va haver persones que van validar el seu títol i d'altres que no.

Per tant, en compliment dels drets que la llei atorga a les persones usuàries del servei ferroviari i en **harmonia amb el principi de bona administració**, des d'aquesta institució entenem que, en casos com el que ha donat lloc a aquesta queixa i en els quals la ciutadania pugui tenir un dubte raonable sobre la forma en què ha d'actuar, sembla oportú facilitar-li les indicacions a seguir, ja sigui mitjançant els panells informatius, o bé *in situ* a través dels agents de TMB.

En vista de l'exposat i la poca concreció de la informació facilitada per TMB a la Sindicatura de Greuges, **no tenim motius per dubtar de les manifestacions del promotor de la queixa quan diu que els torns estaven oberts.** De fet, a la conversa

mantinguda amb l'interessat ens va explicar que venia de Manresa i havia quedat amb un amic a Fabra i Puig (qui, per cert, també va ser sancionat pel mateix motiu). El ciutadà ens va expressar que, als seus 74 anys, **no tenia la més mínima intenció d'estalviar-se una validació en el transport públic** per, després, pagar la percepció mínima de 100 euros.

El principi de **bona administració i l'eficàcia** dels serveis públics es recullen a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, que respecti, alhora, els drets i els interessos legítims de la ciutadania i que sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, en referència amb l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

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, no ha estat eficaç** pel que fa a la informació i l'assistència al ciutadà davant la incidència tècnica detectada.

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que, quan hi hagi incidències tècniques com la descrita, s'habiliti un sistema informatiu *in situ* per donar les indicacions oportunes a la ciutadania.
- **Suggerir a Transports Metropolitans de Barcelona** que, davant l'absència d'intencionalitat fraudulenta o mala fe del ciutadà, revisi i anul·li la sanció (percepció mínima) imposada.

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.

**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona
93 413 29 00
sindicaturabarcelona@bcn.cat
www.sindicaturabarcelona.cat