

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA MOBILITAT (TRANSPORT PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 16 de setembre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- És usuària del servei de bicicletes compartides Bicing, i el dia 9 de maig de 2022 va rebre un càrrec de 53,05 euros per haver disposat del vehicle durant unes 11 hores seguides, en concret des de les 20.57 hores del dia 2 de maig fins a les 8.02 de l'endemà.
- No obstant l'anterior, ella va retornar la bicicleta a l'estació 384 (c/ Vilamarí amb c/ València) dins els trenta minuts posteriors d'haver-la pres, però l'ancoratge no va funcionar bé i no es va enregistrar.
- Els arguments que donen suport a la seva queixa són:
 - No és veritat que s'apropiés de la bicicleta durant una nit. A més, no té sentit voler disposar de la bicicleta durant aquella franja horària.
 - El problema va ser que el sistema d'ancoratge no va funcionar bé, cosa que és una situació habitual i coneguda que l'Ajuntament no ha solucionat.
 - Considera que la penalització és desproporcionada i que amb aquest import es podria haver comprat una bicicleta particular.
 - Les bicicletes disposen d'un sistema de geolocalització. Per tant, l'empresa tenia els mitjans per localitzar el vehicle.
- Va reclamar a l'empresa prestatària del servei Bicing el retorn de l'import, però han desestimat la seva reclamació. El sistema de reclamacions és deficient, no permet recuperar ni l'escrit de la reclamació, ni la resposta, de la qual recorda que no entrava a valorar els detalls de la incidència, sinó que simplement indicava que és responsabilitat de les persones usuàries verificar que la bicicleta queda ben ancorada.

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 **Barcelona de Serveis Municipals SA (B:SM)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 28 de febrer 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 6 d'abril de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament, i inclou un informe detallat de l'empresa prestatària del servei Bicing.

CONSIDERACIONS

1. Condicions d'ús de Bicing

El Bicing és el servei municipal de transport individualitzat que funciona mitjançant bicicletes compartides, tant mecàniques com elèctriques.

Pedalem Barcelona és l'empresa que presta el servei, una unió temporal d'empreses formada per CESPÀ SA i PBSC Urban Solutions, que va ser adjudicatària del contracte de fabricació, instal·lació i operació del servei de transport urbà Bicing.

La gestió i el control del servei es va encarregar a la societat municipal Barcelona de Serveis Municipals, SA per encàrrec aprovat per la Comissió de Govern el 18 d'octubre de 2018.

Per utilitzar el servei Bicing és necessari un registre previ i que les persones usuàries acceptin el contracte del servei, que són les "Condicions generals reguladores de l'accés i utilització del servei de transport individualitzat mitjançant bicicletes"¹.

¹ <https://www.bicing.barcelona/sites/default/files/inline-files/ContracteCAT.PDF>

En el cas que ens ocupa, són d'especial rellevància les clàusules contractuals aplicables a l'obligació de retorn i ancoratge de les bicicletes, on s'estableix que és obligació de la persona usuària verificar en el sistema (ja sigui a la pantalla de l'estació o a l'app) que la bicicleta s'ha ancorat correctament:

- Clàusula 7.2: “[...] En tot cas, l'usuari **s'obliga a comprovar que al display de l'estació corresponent apareix un missatge que indica que la bicicleta ha estat ancorada de manera correcta** quan fa la comprovació mitjançant el passi de la targeta en el tòtem de l'estació o verificar la devolució per l'app que l'ancoratge sigui el correcte. **En cas que no aparegui aquest missatge, l'usuari queda obligat a avisar al telèfon gratuït d'averies.** L'usuari és el responsable, en tot cas, que la bicicleta quedi retornada de manera adequada al servei, d'acord amb el procediment especificat”.
- Clàusula 10.c): “S'estableixen com a obligacions específiques de l'usuari, a banda de les previstes en la normativa vigent aplicable, les que es detallen a continuació: c) **Ancorar correctament la bicicleta a l'estació de retorn**, en acabar d'utilitzar el servei, així **com passar la targeta d'usuari pel tòtem de l'estació o verificar en el registre corresponent de l'app per tal de comprovar el correcte ancoratge.**”

Quant al temps màxim i les tarifes aplicables, la persona usuària només té dret a fer ús de la bicicleta fins a un màxim de dues hores, d'acord amb la seva modalitat. Per això, excedides les dues primeres hores, es merita el cobrament de l'import per excés d'ús, que es calcula a partir d'una tarifa superior:

- Clàusula 9.1: “L'usuari que hagi complert tot el procés de donar-se d'alta té dret a fer ús de les bicicletes disponibles del sistema, en les condicions indicades en aquest contracte i en la normativa vigent. En aquest sentit i d'acord amb el que estableix aquest contracte, una vegada retirada una bicicleta correctament de l'estació corresponent, té dret a fer-ne ús fins a un màxim de dues hores d'acord amb la seva modalitat. La utilització continuada d'aquella bicicleta, excedides les dues hores indicades, dona lloc a l'adopció de les mesures previstes en aquest contracte”.

| | Tarifa Plana | | Tarifa d'ús | | Abonament metropolità (Bicing + AMBic) Tarifa Plana | | Abonament metropolità (Bicing + AMBic) Tarifa d'ús | |
|---|-----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|---|------------------------|--|------------------------|
| | BICICLETA MECÀNICA | BICICLETA ELÈCTRICA | BICICLETA MECÀNICA | BICICLETA ELÈCTRICA | BICICLETA MECÀNICA | BICICLETA ELÈCTRICA | BICICLETA MECÀNICA | BICICLETA ELÈCTRICA |
| | 50 €/any | | 35 €/any | | 65 €/any | | 53 €/any | |
| Primers 30 minuts | Gratuït | 0,35 € | 0,35 € | 0,55 € | Gratuït | 0,35 € | 0,35 € | 0,55 € |
| 30 min - 2 hores ⁺ (Fracció de 30') | +0,70 € | +0,90 € | +0,70 € | +0,90 € | +0,70 € | +0,90 € | +0,70 € | +0,90 € |
| A partir de 2 hores | +5€/hora | +5€/hora | +5€/hora | +5€/hora | +5€/hora | +5€/hora | +5€/hora | +5€/hora |

En el cas de la queixa, el càrrec de 53,05 euros és el resultat de l'aplicació de les tarifes al temps en què la bicicleta va estar a disposició de la usuària, segons les dades del sistema, en concret durant 11 hores i 5 minuts.

2. Manteniment de les estacions Bicing

Un dels motius de queixa és que els ancoratges fallen freqüentment i que això és el que va passar el dia dels fets.

L'informe de B:SM inclou informació detallada sobre les tasques de manteniment i resolució d'averies del sistema Bicing elaborat per l'empresa prestatària, Pedalem Barcelona. D'acord amb l'informe de B:SM es fa palès que es registren tots els moviments de cada estació, averies, usos, inicis i finals dels viatges que es fan amb les bicicletes i tot allò referent al servei.

Quant a les tasques de manteniment i resolució d'averies, l'empresa prestatària del servei, Pedalem Barcelona, informa del següent:

- Durant l'any 2022 es van fer 4.709 tasques de manteniment preventives i 8.754 accions correctives a la totalitat de les estacions del servei Bicing, de les quals 866 van ser per reemplaçar el casset de l'ancoratge.
- D'altra banda, pel que fa a les dades generals del servei, l'any 2022 es van substituir 865 cassets, el qual representa una mitjana de 72 cassets substituïts per mes. Alhora, la mitjana del percentatge d'ancoratges disponibles l'any 2022 va ser d'un 99,37%.
- Aquesta informació s'extreu del programari de gestió del servei COMET i permet controlar el compliment del contracte pel que fa als ancoratges totals disponibles. A part d'aquest KPI de control, l'empresa gestora del servei, B:SM, disposa de supervisors que comproven i verifiquen diàriament l'estat de les estacions i bicicletes, i d'aquest resultat s'extreu el resultat d'un altre KPI penalitzant per a l'empresa mantenidora del servei.

3. Cas concret de la reclamació objecte de la queixa

La ciutadana afirma haver retornat la bicicleta a l'estació 384. Tanmateix, d'acord amb les dades de B:SM, el retorn va quedar registrat al sistema a l'estació 441.

L'informe de Pedalem Barcelona exposa que s'han efectuat les comprovacions oportunes per esbrinar si hi va fallar alguna cosa, ja fos el sistema de l'estació on va estacionar la bici, l'ancoratge específic on va estacionar o la mateixa bicicleta, i **conclou que no s'ha detectat cap anomalia al servei ni cap incidència en el funcionament de les estacions referenciades, ni a l'ancoratge concret —a saber, el 13.360— ni a la bicicleta utilitzada —a saber, la 7.728.**

- El recorregut sencer de la usuària el dia 2 de maig de 2022 va ser: inici de viatge des de l'avinguda Diagonal, 650 (estació 206), a les 20.57 h i finalització el 3 de maig de 2022 a les 8.02 h al carrer de Watt, núm. 2 (estació 441).
- L'inici del viatge a l'estació 206 es va efectuar sense problemes tècnics, igual que la posterior devolució a l'estació 441, atès que els usos anteriors a la devolució mostren que l'estació a la qual es fa referència va estar funcionant sense problemes.
- La bicicleta també funcionava correctament, ja que altres usuaris la van fer servir després que l'ancoressin. A més, després de revisar els moviments d'ancoratge, tampoc no s'hi van detectar avaries, atès que la bicicleta ancorada es va poder utilitzar, és a dir, altres clients van poder desancorar-la després del tancament del viatge de la usuària.
- A l'estació 441 es fan els manteniments preventius cada 21 dies, on es comprova el funcionament de tots els ancoratges de l'estació. En concret, l'any 2022 únicament va fallar un ancoratge a l'estació 441, a saber, el del *dock* número 12, el qual es va substituir en data 26 d'octubre de 2022. No obstant això, l'ancoratge 13.360 i objecte de la present queixa, el qual es correspon amb **el dock número 16 de l'estació, no ha patit cap error durant tot l'any 2022**; i, és més, avui dia segueix funcionant amb completa normalitat.
- Quant a les reparacions i tasques de manteniment de les estacions Bicing, durant l'any 2022 es van dur a terme 4.709 tasques de manteniment preventives i 8.754 accions correctives a la totalitat de les estacions del servei Bicing, de les quals 866 van ser per reemplaçar el casset de l'ancoratge.

Per tant, segons la informació facilitada per B:SM, l'estació 441 no ha registrat cap incidència que permeti corroborar el suposat problema d'ancoratge que hauria acreditat la versió de la ciutadana.

Tanmateix, cal destacar que, per tal de dur a terme una anàlisi exhaustiva del problema exposat per la ciutadana, B:SM hauria pogut comprovar si l'estació 384 havia registrat alguna incidència el dia i l'hora en què la ciutadana manifesta haver

retornat la seva bicicleta. Només així hauria estat possible comprovar la veracitat del seu relat.

En aquest sentit, la promotora de la queixa sosté que sí que va deixar la bicicleta a l'ancoratge 384 (c/ Vilamarí amb c/ València), que no va quedar ben ancorada, i que possiblement el següent usuari va ser qui la va deixar 11 hores després a l'estació 441 (c/ Watt), però no ha pogut acreditar-ho.

No obstant això, amb independència de la veracitat del relat de la ciutadana, convé recordar que **la usuària tenia l'obligació de verificar que va estacionar satisfactòriament la bicicleta a l'ancoratge**, i això inclou l'obligació de consultar o bé el *display* de l'estació o bé el registre de moviments de l'app. I en cas de no veure reflectida l'acció d'ancorar la bicicleta, hauria hagut de trucar al telèfon d'avaries, cosa que no va fer.

En conclusió, aquesta Sindicatura no té els mitjans per contrastar la versió donada per la promotora de la queixa, però les dades i comprovacions que ha fet B:SM són sòlides. A més, Pedalem Barcelona ha aportat tots els registres posteriors a l'ús de la bicicleta per la interessada. Efectivament, aquests moviments acrediten que no tenen constància de cap avaria i que tampoc no els consta que la usuària hagués trucat al telèfon d'avaries.

Per tant, no apreciem cap irregularitat en la gestió per part de B:SM.

4. Atenció rebuda pel servei d'atenció

La ciutadana va presentar una queixa escrita el dia 8 d'agost de 2023, on demanava que es fessin les comprovacions necessàries, ja que creia que l'ancoratge no va funcionar bé, i afegia *“considero que se trata de una penalización abusiva por un descuido, más teniendo en cuenta que los anclajes de las bicicletas son bastante defectuosos y no siempre funcionan a la primera”*.

Deu dies després, el servei Bicing va respondre a la seva queixa i li va recordar que com a usuària té el deure de comprovar el correcte ancoratge de la bicicleta. També la va informar que s'havia constatat que l'ancoratge funcionava correctament.

En aquest punt convé recordar que la clàusula 9 del contracte estableix que el servei Bicing té el deure de respondre a les queixes dins del termini màxim d'un mes.

“Clàusula 9. Drets de l'usuari

[...]

3. Sol·licitar i rebre informació del servei.
4. Formular suggeriments, reclamacions i queixes, mitjançant correu electrònic, la bústia del web, correu ordinari o de manera presencial, a l'Oficina d'Atenció al Públic del servei.
5. Rebre una resposta en relació amb els suggeriments, reclamacions i queixes plantejats en un termini màxim d'un mes.”

Pel que fa a la recuperació de les reclamacions i les respostes, B:SM informa que les persones usuàries reben les respostes al correu electrònic que tenen indicat a les dades personals del seu perfil de persona usuària. Per tant, tenen accés a les reclamacions i les respostes des de la seva pròpia adreça de correu electrònic personal.

En virtut de l'anterior, amb les dades que faciliten a l'expedient, aquesta Sindicatura conclou que l'atenció va ser correcta. No obstant això, aquesta Sindicatura considera que B:SM hauria pogut advertir en la seva resposta que l'estació d'ancoratge sobre la qual s'havien fet comprovacions era la 441 (i no 384). Aquesta informació hauria dotat de major qualitat la resposta de B:SM.

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 Barcelona de Serveis Municipals SA (B:SM) ha estat ajustada a dret i eficaç.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Suggerir a Barcelona de Serveis Municipals SA (B:SM)** que en l'aplicació del Bicing hi hagi un apartat de comunicacions on quedin emmagatzemades totes les comunicacions entre el servei i la persona usuària.

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.