

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL DESCANS (TRANSPORT PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 5 de febrer de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per un soroll molt molest provinent de les escales mecàniques de la sortida Ramon Albó (estació de metro Maragall).

En concret, exposava el següent:

- Des d'octubre de 2024 les escales fan un soroll molt desagradable, grinyolen.
- Ha interposat diverses queixes sense èxit. Li consta que altres persones del veïnat també han interposat queixes a TMB.
- Crida l'atenció que una estació tan nova es degradi tan ràpidament. De fet, també va donar problemes de soroll l'ascensor d'aquesta sortida, si bé ja ha estat solucionat.
- En data 12 de desembre de 2024, TMB li va respondre: "En referència a la vostra comunicació, us informem que hem procedit a comprovar l'escala i ja té un funcionament normal sense soroll".
- No obstant això, el ciutadà insisteix que en el dia d'avui el soroll de les escales continua, i suggereix que potser cal una reparació més exhaustiva.
- Considera que aquests sorolls pertorben el seu dret al descans i li estan afectant la salut.

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 fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 de febrer de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 11 de març de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per TMB.

CONSIDERACIONS

1. L'avaría de l'escala a l'estació de metro Maragall

El motiu d'aquesta queixa són les molèsties pel soroll carrisquellant, molt fort, produït per una escala mecànica de l'estació de metro de Maragall, línia 5.

D'acord amb l'informe municipal, TMB és coneixedora d'aquests sorolls, i s'han fet diverses actuacions.

A més a més, TMB ha aportat un informe detallat per part de l'empresa de manteniment de les escales que conté les explicacions tècniques, les actuacions fetes i el pla d'acció per reparar l'avaría:

- L'origen del soroll està plenament identificat. Es tracta de l'escala mecànica núm. 3 d'aquesta estació. Els sorolls detectats es deuen al desgast de la cadena d'esglaons, que, si bé no representa una fallada greu, ha provocat lleugers frecs entre els esglaons i els sòcols de l'escala mecànica a causa del seu estirament irregular per trams.
- L'escala es troba actualment en servei després d'haver estat fora de funcionament durant un període prolongat, motivat per les obres dutes a terme a l'estació. Durant aquest temps, es van fer manteniments preventius de forma regular i, actualment, es continua fent el manteniment preventiu mensual.
- Després de rebre les queixes veïnals, s'han efectuat les accions següents:
 - Greixatge addicional dels components de l'escala.
 - Operacions d'ajust a l'estació tensora per reduir els sorolls generats.
- Tot i els treballs duts a terme, no ha estat possible ajustar completament la cadena d'esglaons a causa del seu deteriorament i la complexitat de l'ajust requerit. Com a resultat, l'escala no opera encara en condicions òptimes. Addicionalment, la substitució de la cadena d'esglaons s'ha vist afectada per un trencament d'estoc del fabricant, cosa que impedeix avançar el reemplaçament. Actualment, s'estan fent gestions amb el proveïdor per accelerar el lliurament del recanvi necessari.

- El pla d'acció preveu les mesures següents:
 - Obtenir la cadena d'esglaons amb la màxima urgència possible.
 - Substituir la cadena deteriorada tan bon punt el recanvi estigui disponible.
 - Continuar fent ajustaments i manteniments per minimitzar les molèsties al veïnat fins que s'efectuï la reparació definitiva.

TMB afegeix que mentre la situació no es resolgui definitivament, s'han donat **instruccions perquè l'escala quedi aturada en horari nocturn** amb la finalitat de reduir les molèsties que pugui ocasionar.

2. L'atenció prestada

L'informe municipal detalla que el promotor de la queixa ha presentat un total de sis queixes davant TMB. Totes elles van ser ateses i es va donar resposta.

Però és cert que les respostes traslladaven al ciutadà un missatge erroni: que el tema s'havia resolt engreixant el mecanisme, cosa que finalment es va provar que no era el cas.

En aquest sentit, calia que TMB tornés a revisar amb major profunditat l'estat dels mecanismes de l'escala. I, ara sí, TMB ha fet una avaluació més precisa i ja s'han pres les decisions adequades per solucionar definitivament el problema dels sorolls.

En aquest punt cal fer referència al fet que la prestació dels serveis públics, com ara el servei de metro, ha de respectar els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics, recollits en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Això implica que l'Administració ha de prestar un servei efectiu a la ciutadania i, alhora, respectar els drets i els interessos legítims de la ciutadania, com ara el dret al descans.

3. Dret al descans

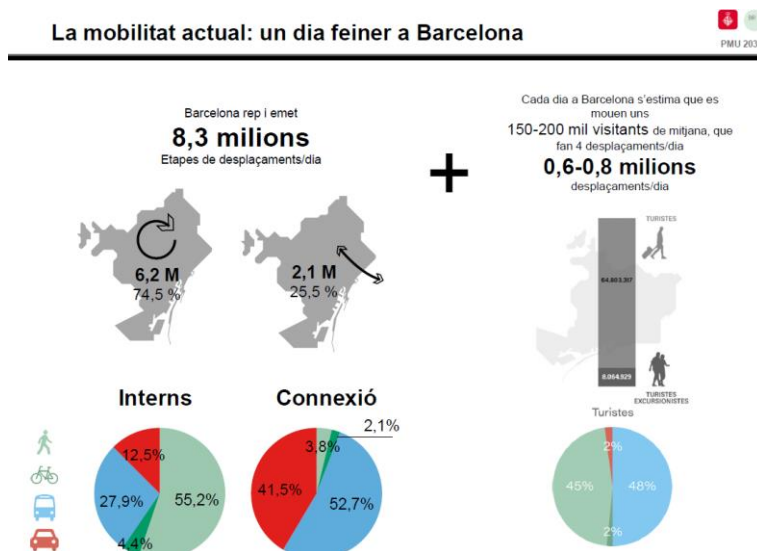
D'acord amb la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, **la ciutadania té reconegut el dret a la tranquil·litat a la ciutat** (art. XX). El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tota mena. Les autoritats municipals han d'adoptar polítiques de prevenció de la contaminació acústica sobre la base del principi de precaució (art. XVIII).

En termes similars, la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona estableix que totes les persones tenen dret a gaudir de la tranquil·litat dins la ciutat, sense perjudici

de l'activitat cultural, comercial i industrial. **L'Ajuntament ha de controlar tota mena d'emissions perjudicials per a la salut** i el benestar de les persones, i facilitar solucions als conflictes entre particulars causats per sorolls mitjançant l'assessorament i la mediació (art. 31).

En aquest sentit, és evident que la queixa del ciutadà tenia fonament i havia de ser abordada per TMB.

Ara bé, també cal reflexionar sobre la realitat d'una ciutat de les característiques de Barcelona. La nostra ciutat és un indret complex, i ple de contradiccions. La ciutat té una població empadronada¹ de més d'1.700.000 persones. A més, tenim 150.000-200.000 persones visitants diàries de mitjana (mínim de 4 desplaçaments al dia). Tenint en compte les dades completes de la mobilitat a Barcelona en un dia feiner, cal acceptar que l'activitat de la ciutat és immensa.



Font: PMU 2025-2030

El trànsit, les activitats d'oci, les obres, els esdeveniments... i la mera activitat humana de la població que es mou cada dia a Barcelona són elements generadors de soroll. Tot i aquests reptes, la ciutat està implementant mesures per mitigar el soroll, com ara la creació de zones de baixa emissió, la promoció del transport públic i la regulació d'activitats nocturnes.

¹ <https://portaldades.ajuntament.barcelona.cat/es/estad%C3%ADsticas/yzIntdm2fs?view=table>

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 va ser eficaç en la primera valoració. Confiem que amb el pla d'acció previst, TMB redueixi significativament el soroll de les escales a un nivell acceptable que no vulneri el dret al descans de la ciutadania.**

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** que informi el promotor de la queixa una vegada es repari l'avaría.

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.