



## ANÀlisi DE LA VULNERACIÓ DE DRETS DEL SERVEI DE RODALIES EN LES PERSONES TREBALLADORES DE L'AJUNTAMENT I L'AFECTACIÓ EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS MUNICIPALS



**SINDICATURA  
DE GREUGES  
DE BARCELONA**



## INFORMACIÓ GENERAL



Ronda de Sant Pau, 45  
Barcelona 08015



934 132 900



[www.sindicaturabarcelona.cat](http://www.sindicaturabarcelona.cat)



[sindicaturabarcelona@bcn.cat](mailto:sindicaturabarcelona@bcn.cat)

## Síndic de Greuges:

David Bondia García

## Cap de gabinet:

Oriol Puig i Morant

## Prensa i comunicació:

Pau Cortés Miralles  
Pablo Monfort León

## Administració:

Vicky Fernández Carrasco  
Mercedes Tello Díaz  
Esther Tresserra Salvador

## Projectes europeus i internacional:

Eugènia Pons Carles

## Assessoria tècnica i jurídica:

Pilar Aldea Lacambra  
Paula Arce Becerra  
Rosina Fernández Vázquez  
Patricia Mestre García  
Maria José Núñez Serres  
Francesca Reyes Pozo  
Elisa Salichs Asturias  
Montserrat Saltó Oliva

## © Imatges:

Sindicatura de Greuges de Barcelona;  
Ajuntament de Barcelona: Paula  
Jaume; Marc Lozano; Josbel A. Tinoco.

## XARXES SOCIALS



@sindicaturabcn



@sindicaturabcn



@SindicaturaBarcelona



@sindicaturabcn



**SINDICATURA  
DE GREUGES**  
DE BARCELONA

## RESUM

- La Sindicatura trasllada a l'Ajuntament les conclusions de les dades recopilades a través d'un formulari que es va enviar a la plantilla municipal, i que van contestar 380 persones.
- També es van recollir comentaris i testimonis del personal afectat que reflectien que, a banda de la mobilitat i el medi ambient, es van vulnerar els drets al treball, a la salut, a la informació, a una bona administració, a la seguretat ciutadana, a l'educació i al lleure, a la cultura i a l'esport.
- El major nombre de persones afectades van ser a les línies R4, R2 Sud i R1, amb un percentatge superior al 20% del total en cadascuna. Les comarques de residència dels usuaris i les usuàries d'aquestes tres línies són sobretot el Baix Llobregat, el Vallès Occidental i el Garraf.
- Del total de persones que van respondre, la majoria treballa a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), essent per tant aquesta la dependència o lloc de treball que concentrava més afectacions. D'aquest mateix total, més de dos terços van tenir problemes per obtenir un justificant quan es van produir les incidències.



## MÚLTIPLES DRETS AFECTATS

L'acumulació d'**incidències en el servei de Rodalies**, com talls, suspensions, retards i avaries, **genera evidents vulneracions de drets en les persones usuàries**, especialment a les entrades i sortides de la ciutat, o en els trajectes dins d'aquesta. Així **ho acrediten les dades recopilades a través d'un formulari** que la Sindicatura, en el marc de les seves competències, **va enviar a les persones treballadores del consistori** i dels seus ens vinculats, **més de 17.000, amb dades del mateix Ajuntament de Barcelona.**

La problemàtica en els desplaçaments als respectius llocs de treball **repercuteix també en el desenvolupament normal de les funcions laborals i, per tant, en la qualitat dels serveis que presta el personal municipal**. Un dels objectius de la iniciativa és escatir en quin grau es produeix aquesta afectació. Ara bé, el propòsit principal és, un cop analitzades les dades, **traslladar les conclusions que se'n deriven al govern municipal** perquè, en el marc de les seves competències, **emprenqui les mesures apropiades**. Cal destacar que és la primera vegada que la Sindicatura analitza aquesta problemàtica.

El formulari, en el qual no es van recollir dades personals, es va enviar a principis de març. Entre altres qüestions, **es va sol·licitar la dependència municipal i el lloc de residència de la persona afectada, la línia on es va produir l'afectació (amb possibilitat de resposta múltiple), si hi va haver dificultats per obtenir un justificant en cas d'incidència, quins drets humans de proximitat es van vulnerar (resposta múltiple)** i es va obrir un espai per explicar com van afectar les incidències a la prestació del servei. En total, van contestar 380 persones.

**Els mètodes d'enviament van ser principalment interns:** es va incloure com a notícia destacada a la Intranet municipal i es va enviar per correu a tota la plantilla municipal a través de diversos sindicats. També **es va incloure en una notícia corporativa**, que es va difondre per xarxes socials i a través del butlletí de la Sindicatura.



## MÚLTIPLES DRETS AFECTATS



### Ciutat Equitativa

Dret als serveis de protecció social  
**Dret a l'educació i al lleure - 30%**  
**Dret a la salut - 72,9%**  
**Drets culturals - 15,3%**  
**Dret a l'esport - 13,2%**  
**Dret al treball - 82,6%**  
Dret a l'habitatge  
Drets d'acollida  
Dret a una vida lliure de violències



### Ciutat Habitable i Sostenible

Dret a un urbanisme harmoniós  
Dret a una convivència pacífica  
**Dret al medi ambient - 100%**  
**Dret a la mobilitat - 100%**  
Dret a l'espai públic  
Dret a l'accessibilitat i la inclusivitat  
Dret al descans  
Dret al benestar animal

# 10 DRETS AFECTATS

### Ciutat Garantista

**Dret a una bona administració - 58,4%**  
Drets digitals  
Drets de les persones consumidores  
Drets funeraris  
**Dret a la seguretat ciutadana - 44,7%**  
Dret a l'empadronament  
**Dret a la informació - 68,4%**  
Dret a la memòria democràtica  
Dret a la integritat



### Ciutat Diversa

Drets de la infància i l'adolescència  
Drets de la joventut  
Dret de la gent gran  
Drets de participació  
Dret a la igualtat i a la diversitat  
Drets lingüístics i religiosos  
Dret a les cures



## MÚLTIPLES DRETS AFECTATS

A partir de les respostes que van proporcionar les persones participants, **es va poder constatar que es va produir una afectació múltiple de drets humans de proximitat, dels quals dos són transversals**: no se n'han comptabilitzat els resultats perquè afecta totes les persones que van respondre.

**El primer d'aquests drets és a la mobilitat.** A l'informe anual 2024, una de les principals problemàtiques vinculades a aquest dret era que la xarxa de transport públic no és prou eficient perquè més persones usuàries reemplacin el vehicle privat per alternatives sostenibles. És per això que **es recomanava la promoció de polítiques de mobilitat sostenible amb la resta d'administracions competents** en transport públic col·lectiu de l'àrea de Barcelona.

El segon d'aquests drets és **al medi ambient**. Està intrínsecament vinculat a l'anterior: **s'ha d'afavorir la mobilitat sostenible i els desplaçaments en mitjans poc contaminants**. Cal controlar les emissions perjudicials, ja que la ciutadania ha de poder gaudir d'una bona qualitat de vida i lliure de contaminació. A l'àrea metropolitana, els índexs de pol·lució, molt relacionats amb el trànsit rodat, continuen per sobre del que recomana l'Organització Mundial de la Salut (OMS), si bé hi ha una **tendència descendent**, amb dades de 2024.

La resta de drets sí que s'han comptabilitzat. En base a les respostes de les persones participants i les definicions de **l'informe anual 2024** (disponible també **en format interactiu**), els drets afectats i els percentatges de selecció van ser els següents:

- **DRET AL TREBALL: 314 RESPOSTES (82,6% DEL TOTAL)**

És la lliure elecció del treball, amb condicions justes i no discriminatòries. Dins d'aquest dret **s'hi inclouen els problemes per a la conciliació laboral** de les persones treballadores, tal com es reflectia de manera reiterada en els comentaris recollits en l'Annex 2.

- **DRET A LA SALUT: 277 RESPOSTES (72,9% DEL TOTAL)**

Consisteix a gaudir d'un estat complet de benestar físic, mental i social. Està directament condicionat per l'accés a altres drets, entre els quals hi ha el del medi ambient. **Diversos testimonis van reportar afectacions sobre la seva salut derivades directament d'incidències de Rodalies, com depressió, estrès i ansietat.**

- **DRET A LA INFORMACIÓ: 260 RESPOSTES (68,4% DEL TOTAL)**

En exercici de transparència, **totes les persones han de poder accedir a la informació de l'activitat de l'Administració Pública**, i a les normes i procediments que en regulen el funcionament. En diversos casos, el servei de Rodalies no va permetre aquest accés de manera satisfactòria.

## MÚLTIPLES DRETS AFECTATS

- **DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ: 222 RESPOSTES (58,4% DEL TOTAL)**

Les incidències de Rodalies tenen un impacte negatiu en la prestació dels serveis municipals, i per tant en el dret de la ciutadania a que l'activitat de l'Administració estigui presidida per l'eficiència i a la correcta execució dels serveis, que s'han de dissenyar amb estàndards de qualitat i excel·lència. **Aquí s'hi inclouen les dificultats per obtenir un justificant en cas d'incidència.**

- **DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA: 170 RESPOSTES (44,7% DEL TOTAL)**

S'han de poder dur a terme les activitats sense riscos ni amenaces a la integritat personal, en entorns segurs i pacífics, i els poders públics han de vetllar perquè així sigui. **Algunes de les respostes van esmentar situacions d'agressions físiques.**

- **DRET A L'EDUCACIÓ I AL LLEURE: 114 RESPOSTES (30% DEL TOTAL)**

Tothom té dret a l'educació lliure i gratuïta, fonamental per al desenvolupament de la personalitat, i tots els infants han de poder accedir al lleure en igualtat d'oportunitats. Alguns dels **problemes de conciliació tenien a veure amb les dificultats de conciliació amb responsabilitats familiars.**

- **DRETS CULTURALS: 58 RESPOSTES (15,3% DEL TOTAL)**

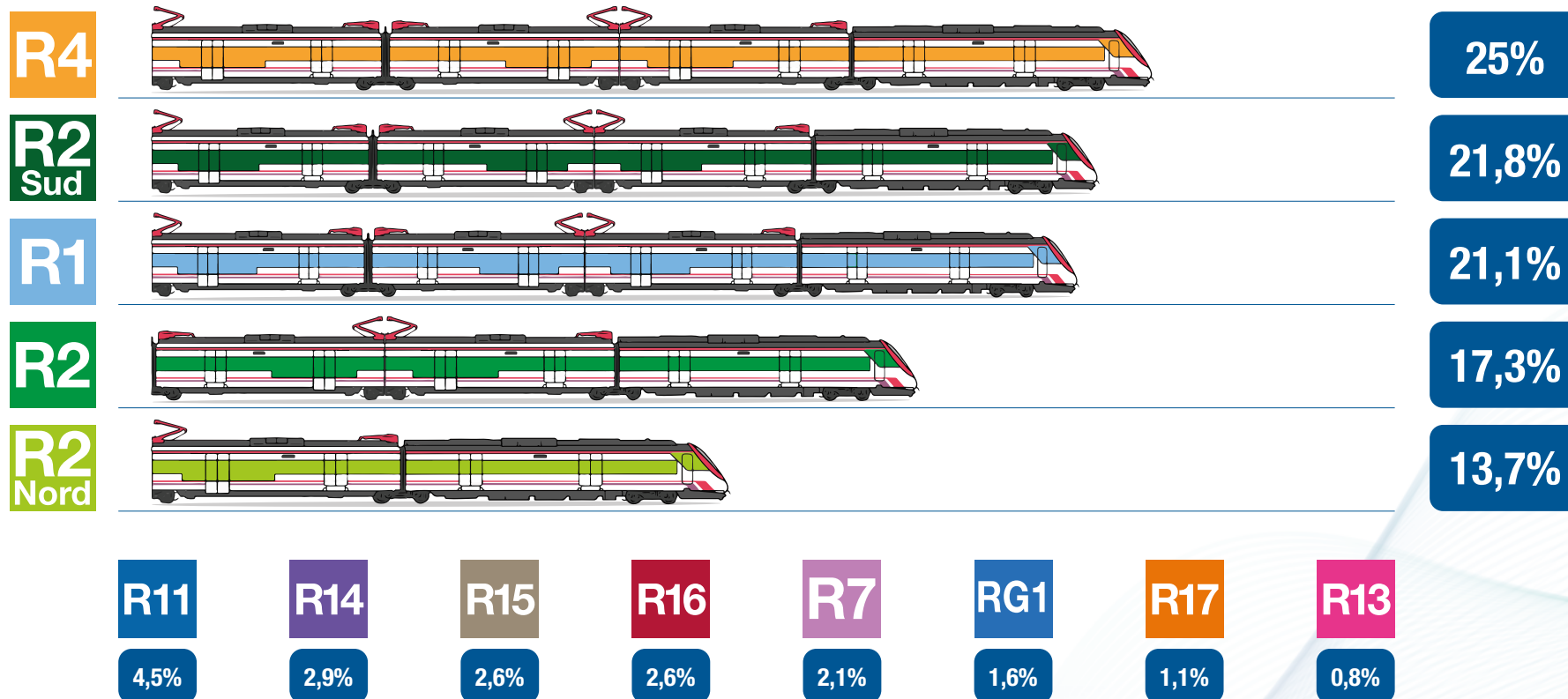
La ciutadania ha de poder **gaudir-ne i participar-hi en condicions d'igualtat, dignitat i no-discriminació**, i fer possible l'exercici de la llibertat d'expressió, de creació i de participació. Les incidències en alguns casos van vulnerar aquests drets.

- **DRET A L'ESPORT: 50 RESPOSTES (13,2% DEL TOTAL)**

Essencial pels beneficis per a la salut, i **una eina essencial per enfortir valors com l'equitat, la igualtat, la cooperació, la inclusió i el respecte a tothom**. Diverses persones usuàries van veure afectat aquest dret.

En canvi, hi va haver **sis altres drets al formulari que no es van seleccionar: dret al descans; a l'accessibilitat i la inclusivitat; a la igualtat i a la diversitat; de participació; lingüístics i religiosos; i a les cures.**

## LÍNIES AMB MÉS PERSONES AFECTADES



## LÍNIES AMB MÉS PERSONES AFECTADES

R4

Sant Vicenç de Calders - Manresa  
per Vilafranca del Penedès

**Comarques amb més persones afectades:**  
Baix Llobregat i Vallès Occidental.

R2  
Sud

Barcelona Estació de França - Sant Vicenç de Calders  
per Vilanova i la Geltrú

**Comarques amb més persones afectades:**  
El Baix Llobregat i el Garraf.

R1

Molins de Rei - Maçanet-Massanes  
per Mataró

**Comarques amb més persones afectades:**  
El Maresme i el Baix Llobregat.

R2

Castelldefels - Granollers Centre

**Comarques amb més persones afectades:**  
El Vallès Oriental i el Baix Llobregat.

R2  
Nord

Aeroport - Maçanet-Massanes  
per Granollers Centre

**Comarques amb més persones afectades:**  
El Vallès Oriental i el Vallès Occidental.

## QUINES SÓN LES DEPENDÈNCIES AMB MÉS AFECTACIONS?

També hi va haver diferències rellevants pel que fa a la incidència en l'execució dels serveis públics barcelonins, l'anàlisi del qual és un dels principals objectius d'aquesta iniciativa. **El nombre principal de persones que van patir incidències treballen a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS):** 53 persones, un 13,9% del total. **A continuació vindrien els districtes**, amb 47 persones (12,3%), amb especial incidència en els de **l'Eixample** i **en el de Ciutat Vella** (9 persones cadascun). Les persones que treballen a l'IMSS i a districtes **representen més d'una quarta part de les persones treballadores que van contestar**.

Per tant, es palesa que **la problemàtica es va concentrar significativament en serveis de proximitat**, la incidència en l'execució dels quals és, per tant, especialment perjudicial.

De manera menys rellevant que els anteriors, també **convé destacar les incidències en el Consorci de Biblioteques de Barcelona**, amb 21 persones afectades; el Consorci d'Esports de Barcelona, amb 19; i **l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB)**, amb 15. **Pel que fa a gerències, la més afectada va ser la de l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** (12 persones). Cal tenir en compte que el formulari es va tancar **abans de la darrera reestructuració del govern municipal**, de maig de 2025.

### SERVEIS MUNICIPALS MÉS AFECTATS



INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS



DISTRICTES



CONSORCI DE BIBLIOTEQUES

### ÀREA MÉS AFECTADA:\*



URBANISME, TRANSICIÓ ECOLÒGICA, SERVEIS URBANS I HABITATGE

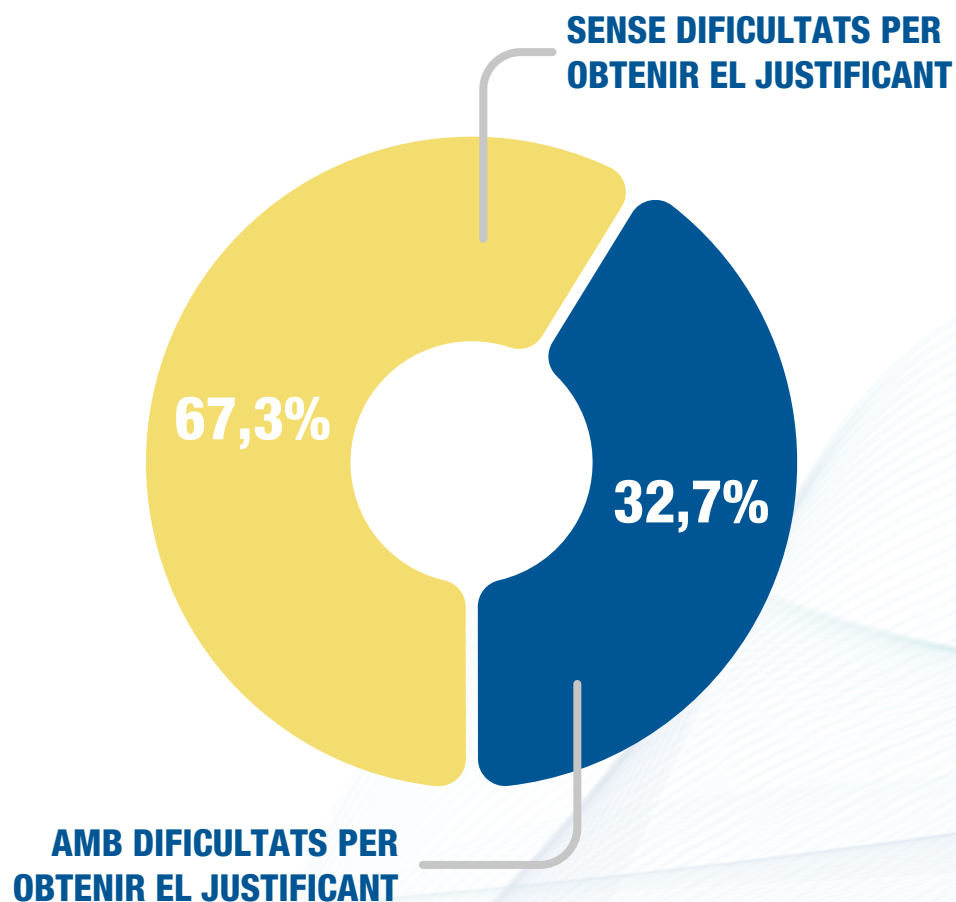
\*Denominació prèvia a la reforma de maig de 2025

## DIFICULTATS PER OBTENIR EL JUSTIFICANT

Una altra de les afectacions que van patir les persones treballadores va ser quan, en cas de cancel·lació o endarreriment del servei de Rodalies, es van trobar amb dificultats per obtenir el justificant preceptiu per presentar a la dependència o lloc de treball. De fet, **aquesta és una qüestió nuclear que vulnera de manera directa el dret a una bona administració**, motiu pel qual es va introduir com a pregunta específica al qüestionari. 256 de les persones que van respondre, **un 67,3%, més de dos terços, van experimentar aquesta dificultat**.

Un dels problemes més repetits en els comentaris té a veure justament amb la validació del justificant. L'Ajuntament estableix un horari obligatori, que com a norma general comença a les 9.30 hores i finalitza a les 14 hores.

Segons les persones treballadores de l'Ajuntament, moltes vegades les deficiències en el servei de Rodalies provoquen **que arribin més retard del que havien calculat. Si aquests retards no s'allarguen més enllà de les 9.30, els justificants preceptius no es poden tramitar en la dependència o lloc de treball corresponent**. Això suposa un greuge i una manca d'equitat que l'Ajuntament cal que abordi amb celeritat.



## COMENTARIS MÉS DESTACATS

Totes aquestes anàlisis s'han pogut elaborar a partir de les dades facilitades per les persones participants, molts dels quals van també escriure comentaris que n'ampliaven la informació amb la **descripció de casuístiques concretes**. Aquestes en són algunes:

- “Arribo tard cada dia [a la feina] (...). Dels nervis m’ha agafat fibril·lació auricular i un dia vaig sortir de l’oficina en ambulància medicalitzada, vaig estar ingressada a l’Hospital del Mar i de baixa mèdica un mes. A la tornada trigo 3 hores i la Renfe em deixa tirada a Cunit. He d’anar caminant de nit passant fred”.
- “Els endarreriments prolongats a diari afecten el rendiment i el descans del treballador, ja que per preveure arribar a l’hora a la feina, la pèrdua de temps en desplaçaments que no haurien de superar els 20 minuts sovint es tripliquen. (...) Els trens sovint van plens i no hi ha opció de seure. Com a dona embarassada, aquest fet suposa un risc per a la meua salut”.
- “He viscut baralles, agressions verbals i físiques entre passatgers (...). Passarà una desgràcia, és només qüestió de temps”.
- “Impossibilitat d’acomplir la jornada de treball. Afectació del descans i desbordament per l’ansietat, que repercuteix en la feina. Dificultat de conciliar la vida personal i familiar; l’escola d’idiomes m’ha convidat a no continuar amb el curs per les faltes d’assistència, i haig de dominar l’anglès, és prioritari per

al meu lloc de feina. Ofecs i desmaís al tren per la massificació de persones”.

- “Psicològicament ens afecta perquè és una angoixa diària pensar en quina incidència hi haurà: desapareixen trens programats, no informen, els trens no acaben el recorregut i et deixen en altres estacions”.
- “A causa dels problemes amb la Renfe i la mala comunicació amb el transport públic per arribar des d’Arenys a Nou Barris, m’he vist obligada a comprar un cotxe i prescindir del transport públic”.
- “Em fan arribar tard a reunions i perdre temps de treball (...). La pèrdua econòmica agregada de tot/es els que fem tard dia a dia per la mala planificació i inversions d’ADIF i RENFE, de ser comptabilitzada, seria enorme. Possiblement, molt superior a la inversió que no s’ha fet durant anys.

## CONCLUSIONS

El nombre i la diversitat de drets humans de proximitat i dels serveis municipals afectats per les incidències de Rodalies, els testimonis recollits a través dels comentaris i, en general, **totes les dades recollides i analitzades, confirmen l'abast i la gravetat de la problemàtica**. També la transversalitat: es van vulnerar **fins a deu drets humans bàsics de proximitat**, de tres dels quatre àmbits en què es manifesten les necessitats bàsiques o aspiracions legítimes de la ciutadania. De tots els drets vulnerats, cal destacar, per les conseqüències que se'n deriven, el de la salut.

**Una afectació que, en alguns casos, es manifesta de manera múltiple dins del mateix dret:** el de la bona administració no només és vulnerat per la gestió en sí del servei, sinó també per la dificultat de moltes persones treballadores quan volen obtenir el justificant perceptiu per la incidència. Que hi hagi dos terços de les persones que han contestat que pateixen aquesta dificultat és un fet especialment preocupant. També n'és la quantitat de **persones treballadores que pateixen incidències i arriben abans de l'horari obligatori**, ja que en aquest cas els justificants preceptius no es poden tramitar. Això suposa un **greuge i una manca d'equitat que cal abordar amb celeritat**.

**Pel que fa a la ciutadania en general, això es tradueix en un doble greuge.** El primer és el que prové directament de les mateixes afectacions, com es reflecteix en els drets i àmbits ja descrits. Però, de retruc, incideix en els serveis que reben d'altres administracions,

en aquest cas de l'Ajuntament i dels ens que en depenen. Els talls, suspensions, retards i avaries d'aquesta modalitat de transport, cabdal per a tanta gent, es concentren molt clarament en un nombre limitat de línies pel que fa al volum de personal municipal afectat, el qual treballa, majoritàriament, en serveis de proximitat. Això implica que **la ciutadania es vegi especialment afectada en àmbits tan sensibles com el dels serveis socials i en els que presten els districtes**.

El **síndic de greuges de Barcelona, David Bondia**, assegura que "com a defensoria de drets humans de proximitat, no ens podem quedar al marge en un cas com aquest, en què se n'estan vulnerant diversos i, per tant, **es dificulta gaudir d'una vida digna de ser viscuda**. Traslladem aquestes conclusions tan preocupants al govern municipal, **per tal que les administracions competents ho abordin amb celeritat**. És cert que **l'Ajuntament no hi té una competència directa, però sí que s'hi ha d'implicar més**, en tant que afecta les persones treballadores i la resta de ciutadans i ciutadanes que viuen a la ciutat o hi transiten, i la qualitat dels serveis que presta".

**SINDICATURA  
DE GREUGES**  
DE BARCELONA

