

## 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 12 de desembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Els busos de la línia V23 incompleixen sistemàticament la freqüència de pas esperada durant els matins. La parada de referència de la queixa és la 3371, Badajoz-Diagonal.
- En aquesta parada, el bus V23 passa cada 13 o 15 minuts, en comptes de cada 8 minuts i, de vegades, ha hagut d'esperar més. Quan per fi arriba el bus, venen dos busos de la mateixa línia seguits.
- Des del mes de setembre de 2023 ha presentat diverses queixes a través de l'aplicació de TMB, i sempre li responien que no hi constava cap incidència.
- Aporta documentació sobre les queixes enviades i respostes rebudes, així com captures de pantalla de l'estat d'espera del bus de l'aplicació de TMB en la franja horària entre les 8.10 i les 8.38 hores en dies feiners de diverses dates (entre setembre i desembre de 2023).

#### 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 realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 21 de desembre 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 2 de febrer de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Informació sobre les freqüències de pas dels autobusos de TMB**

L'informe de TMB exposa com es calculen les freqüències de pas que les persones usuàries poden consultar mitjançant diferents suports, com les pantalles de les parades, les pantalles a bord del bus, l'aplicació TMBApp, el web de TMB i algunes aplicacions de tercers (com Google Maps).

Aquests temps de previsió d'arribada a la parada es calculen amb un sistema anomenat "Sistema d'Ajut a l'Explotació" (SAE), que fa una previsió de pas, sense que sigui possible preveure amb què es trobaran en realitat els vehicles.

Aquesta eina s'enquadra dins les accions de digitalització de TMB per a la millora del servei de bus.

Funciona de la manera següent:

- El SAE rep la ubicació real de cadascun dels vehicles aproximadament cada 30 segons i, cada cop que s'actualitza la posició d'un vehicle, el dispositiu calcula la seva previsió d'hora de pas per les properes parades on està previst que circuli.
- Per calcular la previsió, el sistema va mantenint un historial —que s'actualitza de manera continuada i automàtica— sobre el temps que triguen els vehicles a circular d'una parada a una altra segons el tipus de dia i franja horària.
- Per preveure els següents passos d'un vehicle, l'eina identifica les parades per les quals circularà i, agafant com a referència el temps mitjà que triguen, va calculant l'hora aproximada de circulació per les següents parades.
- El sistema sí que recull les afectacions en el temps motivades per incidències a la via, tant derivades de situacions programades (com un tall de carrer), com de situacions imprevistes (com obstacles a la via).

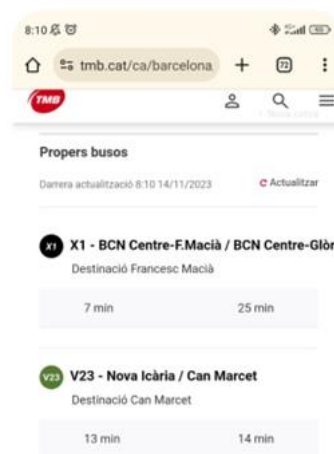
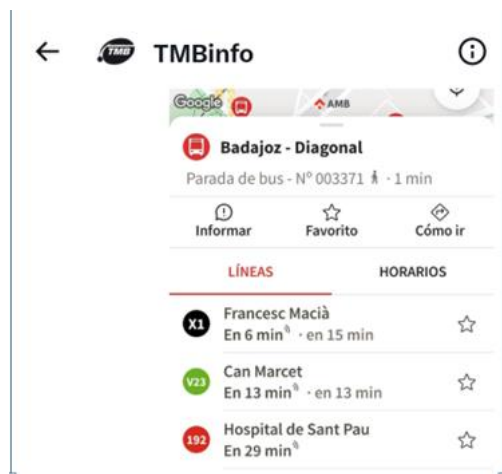
D'altra banda, també hi ha un procediment intern posterior que monitora la qualitat de les previsions de pas. Per fer-ho, el sistema registra cada 15 minuts la previsió en aquell moment per a totes les parades i línies. Un cop acabada la jornada del dia, el sistema recull els passos reals dels vehicles per totes les parades i línies i les compara. Aquestes dades s'analitzen mensualment i ajuden a detectar disfuncions i anomalies.

De l'anterior es pot deduir que **TMB sí que disposa dels mitjans per analitzar el nivell de fiabilitat de les freqüències de pas** de cada línia, així com per detectar si s'està complint o no la freqüència de pas teòrica.

## 2. L'emplaçament

L'objecte de queixa és la parada 3371, Badajoz-Diagonal, de la línia de bus V23 en direcció Can Marcet.


El promotor de la queixa aporta captures de pantalla on es pot observar que el sistema informa d'un temps d'espera superior a l'esperat, en concret de 13 i 14 minuts, i que hi ha dos busos que arriben un rere l'altre. També aporta missatges enviats a TMB on es queixa d'un temps d'espera de 15 minuts i un altre de 30 minuts.



Quant a la freqüència de pas teòrica, al seu escrit el promotor de la queixa menciona 8 minuts, però aquesta dada no és correcta.

La freqüència de pas teòrica que s'informa al web<sup>1</sup> de TMB amb caràcter general per a aquesta estació és de 10 minuts en dies feiners en la franja horària al voltant de les 8.00 del matí:

**Horaris**



**Feiners**

→ Destinació Can Marcet:

- 05:30 - 05:50 - 06:05 - 06:20 - 06:35 - 06:50
- De 07:00 a 09:00: cada 10 minuts
- De 09:00 a 21:00: cada 9 minuts
- 21:05 - 21:15 - 21:25 - 21:35 - 21:45 - 22:00 - 22:15 - 22:30
- 22:45 - 23:00

No obstant l'anterior, l'informe municipal sí que menciona un interval teòric de pas entre les 8.00 i les 10.00 hores en dies feiners de 8 minuts. També informa que s'ha pogut comprovar que **l'interval real** en aquesta franja horària durant els mesos de setembre a desembre (període objecte de la queixa) **va ser d'entre 8 i 9 minuts**, interval que sí que estaria dins dels marges en qualsevol dels casos.

Quant als darrers informes de qualitat de les previsions de pas de la línia V23, l'informe municipal menciona que aquesta línia tenia una desviació mitjana al voltant d'1 minut i 12 segons entre l'hora prevista i l'hora real, dada que es considera dins de la normalitat en termes de mesura de qualitat.

L'informe de TMB conclou que els resultats agregats de compliment de la freqüència de pas d'aquesta línia són correctes, tot i que sí que admet que ha detectat que, tal com denuncia el ciutadà, hi ha valors d'interval puntuals més elevats (sense indicar a quines hores). Per aquest motiu, **TMB assenyala que es farà un seguiment de la regularitat d'aquesta línia** i que analitzarà les possibles causes d'aquests valors puntuals més elevats.

Així mateix, TMB i la Direcció de Serveis de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona estan treballant en la connexió dels seus respectius centres de control. Actualment s'està fent una prova a la línia H12, que després s'estendrà a la resta de línies de bus, sobre un sistema de prioritat semafòrica que afavorirà les freqüències de pas dels autobusos.

<sup>1</sup> <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/autobusos/-/lineabus/V23/parada/3371>

Atesa aquesta informació, aquesta Sindicatura considera que, **de manera general, TMB sí que compleix la freqüència mitjana de pas en aquesta parada**, si bé queda demostrat que almenys alguns dies va ser superior, així com que vers les 8.15 es poden donar situacions en què dos autobusos de la mateixa línia s'ajunten.

## **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) ha estat ajustada a dret i eficaç de manera global.**

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.