

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA IGUALTAT I A LA DIVERSITAT (NO DISCRIMINACIÓ)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 23 de febrer de 2024, l'Oficina per la No Discriminació (OND) va traslladar a la Sindicatura la queixa del ciutadà, en què exposava el següent:

- Havia patit una situació de discriminació per part del personal de seguretat de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), que només li va exigir a ell el títol de viatge, i no a altres persones no racialitzades. Els fets s'havien produït el dia 15 de maig de 2023, a l'estació d'Universitat de la línia 1 del metro.
- Aquell mateix dia va formular una reclamació a TMB en què exposava els fets i, en el moment de demanar la intervenció de la Sindicatura, no havia obtingut cap resposta.

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 29 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 22 d'abril de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les circumstàncies de la intervenció del personal de seguretat de TMB, així com el tràmit que va seguir la reclamació formulada per l'interessat.

CONSIDERACIONS

1. Legitimació del control del frau

TMB calcula que, anualment, es deixen de percebre més de 10 milions d'euros per l'ús indegut del metro i el bus. Malgrat que el metro de Barcelona registra una proporció de frau similar o inferior a altres ciutats comparables (un 3,89%, segons les dades de l'any 2022), l'objectiu de TMB és reduir els casos d'ús fraudulent i els seus costos, ja que aquests recauen sobre el conjunt de la ciutadania cívica que aporta els recursos pel manteniment del transport públic. La prevenció, detecció i persecució del frau és un objectiu comú per a totes les persones operadores de transport públic d'arreu del món.

TMB programa els controls de frau a partir del resultat dels estudis fets prèviament sobre quines estacions de la xarxa tenen un nivell de detecció d'ús fraudulent més freqüent. Al llarg de l'any, l'empresa també organitza accions intenses de control de títols amb la presència d'equips d'inspectors en zones eventuales per comprovar que tots els passatgers i passatgeres portin el bitllet validat correctament.

En aquest sentit, l'article 50 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària de Catalunya, considera com a primer deure de les persones usuàries:

Anar proveïts del corresponent títol de transport vàlid per a la utilització del servei de transport i degudament validat, que han de conservar mentre estiguin a l'interior de les instal·lacions i han de posar a disposició del personal de l'empresa prestatària del servei si els el demana.

Igualment, i d'acord amb el que disposa l'article 38 de la mateixa Llei, **els empleats i les empleades de metro i bus i el personal de seguretat** tenen, en els actes de servei i en els motivats per aquests, la consideració d'agents de l'autoritat en l'exercici de llurs funcions, especialment les de vigilància immediata de l'observança de les regles que estableixen les lleis i els reglaments.

D'acord amb això, aquestes persones **han d'exercir les funcions inspectores corresponents i han de retre compte de les infraccions** als òrgans administratius corresponents. Poden sol·licitar, en l'exercici d'aquestes funcions, el suport necessari dels cossos i les forces de seguretat.

La Sindicatura entén que la lluita contra el frau en el transport públic és una necessitat econòmica del sistema de transport, però també una exigència de la igualtat de drets i deures entre les persones usuàries i de l'educació cívica.

2. L'actuació concreta objecte de reclamació

Arran de la tramitació d'aquesta queixa, TMB va consultar al departament d'intervenció i constaten que aquell dia es va produir un control d'inspecció de títols de viatge dut a terme pel departament d'intervenció, acompanyats de personal de seguretat.

Després de consultar les persones treballadores que estaven a l'estació d'Universitat el dia 15 de maig de 2023, s'identifica l'empleat que va imposar dues denúncies al reclamant: una per no presentar títol de viatge i una altra per obstruir l'activitat inspectora. L'empleat ha manifestat que la intervenció es va fer de la manera habitual; és a dir, quan arriba el tren, es demana el bitllet als passatgers que baixen o a aquells que s'aparten per eludir la intervenció. Aquest darrer supòsit és el que va tenir lloc en el cas objecte d'aquesta queixa.

Segons indica l'agent, l'interessat va ser l'única persona que va baixar del tren i va seure a un banc, moment en què se li va demanar el títol. Tot i això, es va mostrar molest i va intentar racialitzar la intervenció sense voler atendre les explicacions que se li donaven, i va reclamar la presència dels Mossos d'Esquadra, als quals es va avisar.

En aquest punt, convé recordar que, en el cas que els agents constatin que alguna persona viatja sense títol de transport vàlid o sense haver-lo validat, ha d'aplicar la normativa establerta, segons la qual, ha d'identificar la persona usuària i requerir-li l'abonament d'una percepció mínima.

3. Control i prevenció d'actuacions discriminatòries per part del personal de seguretat i de TMB

L'interessat planteja que el fet de tractar-se d'una persona racialitzada va motivar la intervenció del personal de seguretat de TMB.

En aquest sentit, cal destacar **que la lluita contra qualsevol forma de discriminació és una obligació de totes les administracions públiques**, recollida a la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, i, per tant, TMB hi està subjecte, així com les empreses de vigilància privada, tal com preveu l'article 21.1 d'aquesta norma:

21.1. El Cos de Mossos d'Esquadra, la policia local i **també els treballadors d'empreses de seguretat privada** han de respectar el dret a la igualtat de tracte en llurs actuacions i evitar-hi tota forma d'abús o de discriminació per qualsevol dels motius a què fa referència l'article 1.

TMB assenyala que, **quan s'identifica una situació de possible actuació discriminatòria del personal (amb biaix racista o qualsevol altre motiu de discriminació), se segueix el protocol establert**, que consisteix a l'obertura d'un expedient d'investigació i, si es verifica una actuació improcedent, s'adopten les mesures necessàries i es prenen mesures disciplinàries.

En tot cas, TMB confirma que **el personal del departament d'intervenció va rebre formació en aquesta matèria per part de l'OND** els anys 2020 i 2023. De fet, es treballa conjuntament entre TMB i l'OND en el disseny d'accions coordinades que puguin revertir en l'increment de la sensibilització del personal de TMB en favor de la lluita contra les discriminacions.

Igualment, **el personal de seguretat que treballa a Metro rep formació en matèria d'igualtat i no discriminació per part de les seves empreses**. Així mateix, a proposta del fiscal de delictes d'odi i discriminació, el departament de seguretat va elaborar un vídeo formatiu en el qual es tractaven explícitament diversos supòsits de discriminació: identitat de gènere, orientació sexual, religió, discapacitat, origen ètnic o ideologia.

Ara bé, tot i que les empreses de seguretat de TMB van participar activament en l'elaboració del Protocol per a la prevenció, detecció i gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada, i han fet formacions en aquest àmbit, per motius tècnics no van poder obtenir-hi l'adhesió en el seu moment, però van tornar a iniciar el tràmit i s'espera que puguin obtenir-la aviat.

4. El tràmit que ha donat TMB a la queixa formulada per l'interessat

TMB informa a la Sindicatura que, efectivament, el dia 6 de juny de 2023 es va rebre la reclamació del promotor de la queixa a la Unitat de Queixes i Reclamacions de TMB, pels fets ocorreguts el dia 15 de maig a l'estació d'Universitat, en què manifestava que "havia sentido desprecio por parte del personal de Seguridad, me ha tratado con racismo".

El dia 10 de juny, es va incorporar la reclamació a l'aplicació de Queixes i Reclamacions, i el dia 13 de juny es va demanar al reclamant més detalls i informació sobre els fets. Tot i això, no es va rebre cap resposta ni comunicació d'aquesta sol·licitud per part de l'interessat.

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, **no es pot provar que Transports**

Metropolitans de Barcelona hagi actuat amb motivacions racistes pel que fa a la intervenció de control de títol de viatge efectuada a la persona interessada. Així mateix, ha fet un tractament adequat de la queixa presentada pel promotor d'aquesta.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que es valori l'oportunitat que els plecs de contractació de serveis de seguretat privada incorporin l'obligatorietat que les empreses adjudicatàries estiguin adherides al Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada.
- **Recordar a Transports Metropolitans de Barcelona** que té l'obligació de lluitar contra qualsevol forma de discriminació, tal com disposa la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació.

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.