

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 23 de maig de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Era usuari de la línia de bus H12 a la parada de La Campana (868), direcció Besòs Verneda, i havia detectat que vers les 8.00 del matí hi havia menys vehicles disponibles. Això afectava la freqüència de pas, que podia augmentar fins a 15 minuts, en comptes dels 6 o 7 minuts d'aquell tram horari del matí.
- La causa probable era que s'utilitzaven vehicles d'aquella línia per fer de busos llançadora a la Fira de Barcelona, o a altres equipaments, per exemple quan hi havia esdeveniments al Palau Sant Jordi.
- El 20 de març de 2024 va interposar una queixa mitjançant el web de TMB, però encara no havia rebut una resposta. Tampoc no veia com podia fer seguiment de la queixa, ja que no sabia com recuperar-la i mirar l'estat del tràmit.

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 12 de juny 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 2 de setembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que ha dut a terme Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).

CONSIDERACIONS

1. Interval de pas dels busos a la parada de La Campana

L'objecte principal de la queixa són els retards en els intervals de pas de la línia H12 cap a les 8.00 del matí.

La parada de bus és la de La Campana, codi 868 (sentit Besòs), que en horari diürn dona servei a set línies urbanes dependents de TMB, i onze d'interurbanes (dependents d'altres operadors).

En concret els horaris i intervals de pas tant de la línia H12 com de les altres línies urbanes de TMB són els següents:

- 6.00 h - 6.15 h - 6.30 h - 6.45 h - 6.53 h
- De 7.00 a 19.00 h: **cada 8 minuts**
- De 19.00 a 21.00 h: cada 9 minuts
- 21.00 h - 21.10 h - 21.20 h - 21.30 h - 21.45 h - 22.00 h - 22.15 h - 22.30 h

Quant als horaris de bus, TMB informa al seu web que "el compliment d'aquests horaris està subjecte a les afectacions a la via pública. L'horari de pas és aproximat".

Quant a les afectacions pel que fa a la freqüència de pas, l'informe de TMB reconeix retards en aquesta línia i parada durant el mes de març. Hi ha raons estructurals i altres de puntuals d'aquell moment:

- La primera causa dels retards és **la gran intensitat de trànsit** en aquest punt de la ciutat a primera hora del matí. TMB destaca que a més dels busos de TMB, són moltes les **expedicions interurbanes d'altres operadors** d'autobusos que utilitzen el **carril bus d'aquesta avinguda en hora punta**. A més, per accedir a la Gran Via des de la plaça de Cerdà **hi ha només un carril habilitat que s'ha de compartir amb els vehicles particulars**. Tot això fa que la velocitat i la freqüència de pas dels vehicles de la línia H12 puguin patir alteracions.

- A banda d'això, hi ha altres motius puntuals del mes de març del 2024 que explicarien els retards i les alteracions en la freqüència de pas que indica el promotor de la queixa: els dies 1 i 25 es van produir dues avaries que van afectar el servei de dos torns de la línia; el dia 20 no es va poder cobrir un torn, per una absència de personal; el dia 18, amb motiu de l'inici de la fira Alimentària, es van produir retencions; i els dies 5, 12, 13 i 15 hi va haver congestions de trànsit que van provocar retards d'uns 10 minuts.
- TMB està treballant en algunes millores relacionades amb l'electrificació d'aquesta línia, que ha de permetre una millor regulació del pas de vehicles. En aquestes noves condicions, TMB farà un seguiment del comportament de l'H12 i de l'interval de pas per la parada esmentada (0868 - La Campana) a l'hora punta dels dies feiners.
- TMB també exposa que, si bé estan intentant buscar solucions que erradiquin o minimitzin els retards en la línia, cal tenir en compte que la gran via de les Corts Catalanes és una de les artèries principals per entrar a Barcelona i sortir-ne.

2. Dret a la mobilitat sostenible

Aquesta queixa és un exemple de la complexitat que suposa la gestió de la mobilitat a la ciutat, en què hi ha moltes variables interrelacionades. Si bé l'origen de la queixa gira entorn de deficiències concretes del servei de bus, no es pot obviar la interrelació entre les deficiències del transport públic en superfície amb l'alt nivell de desplaçaments amb vehicle privat.

Algunes de les externalitats negatives de l'ús de vehicles privats són la contaminació, l'acaparament de l'espai reservat per a la circulació de vehicles, el baix nivell d'eficiència quan el vehicle s'utilitza de manera individual, l'ocupació de l'espai públic (principalment, per a l'estacionament), l'accidentalitat i la seguretat, entre altres.

Aquesta Sindicatura s'ha pronunciat en diverses ocasions sobre la necessitat de configurar el dret a la mobilitat amb relació al dret al medi ambient, i d'aquí la seva dimensió de mobilitat sostenible tal com es reflecteix en diverses normatives bàsiques, com l'Estatut d'autonomia de Catalunya (articles 27 i 48.1) i la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (articles 31 i 32.1).

La mobilitat urbana va més enllà de ser la suma del conjunt de desplaçaments que fan tant persones com mercaderies en l'àmbit urbà, en tots els modes possibles, amb la finalitat de dur a terme les seves activitats quotidianes. Avui, la mobilitat constitueix un dret social de ciutadania que inclou valors com la cohesió i la inclusió social, la salut, la seguretat, l'equitat, i la sostenibilitat.

En aquests moments, s'està debatent el **nou Pla de mobilitat urbana (PMU) per als anys 2025-2030**, amb una visió centrada a assolir una millor mobilitat de les persones, i això s'identifica amb una mobilitat segura, saludable, respectuosa, equilibrada, justa i eficient.

La proposta inicial del Pla de mobilitat urbana s'estructura a partir de tres eixos i diverses línies estratègiques. **El segon eix se centra a impulsar un sistema de transport públic que capti més persones viatgeres, i el tercer a reduir la dependència de la mobilitat amb el vehicle privat i mitigar-ne les externalitats negatives.**

Des de la Sindicatura, una vegada més, volem destacar la necessitat, urgent, que els poders públics amb competències en mobilitat de l'àrea metropolitana implementin estratègies adreçades a reduir l'ús del vehicle privat a la ciutat, i alhora **impulsin un sistema eficient de transport públic de qualitat a l'àrea metropolitana**, com ara:

- Millores en la xarxa de busos urbans: impulsar més línies de bus exprés amb carrils reservats únicament per a la circulació de transport públic; mantenir la reducció de les tarifes; ampliar la flota amb vehicles menys contaminants.
- Mesures per fomentar que les persones amb domicili en altres municipis puguin accedir a la ciutat amb transport públic, com ara augmentar la freqüència i les línies d'autobús interurbà; desplegar la fórmula Park & Ride per a la interconnexió necessària amb estacions ferroviàries i d'autobusos interurbans.
- Foment de l'ús de mitjans de transport sostenibles, com la bicicleta: millorar la xarxa de carrils bici, així com ampliar els municipis acollits al servei públic de lloguer AMBici.
- Valorar la viabilitat d'establir un peatge urbà.

Totes aquestes mesures, i moltes altres, estan sobre la taula de debat en el Pacte de la mobilitat, i des de la Sindicatura entenem que s'ha d'avançar amb estratègies ambicioses per aconseguir les fites establertes al Pla de mobilitat urbana 2025-2030.

3. Servei d'atenció al client de TMB

També és motiu de queixa la manca de resposta a la reclamació presentada pel ciutadà per denunciar els retards de l'H12.

En aquest sentit, TMB també admet **demores i mancances en el seu sistema d'atenció al client.**

- En els darrers mesos TMB ha enregistrat un increment de consultes i queixes que han fet augmentar el temps de resposta en alguns casos. Aquest increment s'explica principalment pels dubtes i les incidències relacionades amb el nou sistema de validació de la majoria de títols amb la T-Mobilitat.
- Amb els canvis que s'han produït en la mobilitat en superfície a algunes zones de la ciutat, també han crescut les consultes sobre les freqüències de pas d'algunes línies de bus. Quan es tracta de consultes concretes i puntuals, TMB acostuma a donar resposta dins el termini establert. En canvi quan les consultes són sobre qüestions més estructurals, o són més genèriques, es poden produir demores en la resposta.
- Des de l'any 2021 s'està enregistrant un augment progressiu del nombre de queixes i reclamacions rebudes per TMB a través dels diversos canals d'atenció. Concretament, l'any 2022 en van arribar 30.113, el 2023 en van ser 42.740 i el 2024, fins el 31 de maig, n'hem enregistrat ja 18.542.
- Per tot el que s'ha dit anteriorment, TMB ha reforçat de manera temporal els recursos disponibles per donar suport a l'equip de queixes i reclamacions i poder fer front a l'augment de consultes. Paral·lelament, al llarg del 2024 s'està treballant també en l'increment de la plantilla fixa i en una reestructuració del departament per tal d'optimitzar els recursos disponibles.

Pel que fa a les **possibilitats que la ciutadania accedeixi al tràmit, en consulti l'estat i faci seguiment** de les queixes, les reclamacions i els suggeriments presentats, TMB informa que actualment es pot consultar a través dels canals següents:

- telèfon gratuït d'informació que està operatiu cada dia, entre les 7.00 i les 21.00 hores, facilitant el número de referència,
- o bé adreçant-se a un punt d'atenció presencial¹ de TMB (Punt d'Informació TMB), sense cita prèvia.

No obstant això, TMB està implantant canvis en el seu sistema d'atenció i està previst que a finals de l'any 2024 es pugui fer aquesta consulta també de manera telemàtica.

¹ <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio>

Entre altres qüestions, TMB està treballant a garantir el compliment de la futura normativa sobre els serveis d'atenció al client (projecte de llei per la qual es regulen els serveis d'atenció a la clientela²). Aquest projecte de llei va començar la seva tramitació el 2022, després va quedar aturada a causa de les eleccions generals, es va reprendre el març del 2024, en què ho va aprovar el Consell de Ministres, i actualment està en fase d'esmenes al Congrés dels Diputats.

L'àmbit d'aplicació d'aquesta normativa inclourà, entre altres, els punts d'atenció de serveis de transport de persones amb ferrocarril, i de transport de persones amb autobús, i serà aplicable a les empreses prestadores dels serveis públics que ofereixen les administracions públiques, quan hi hagi una relació de consum amb les persones usuàries.

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 ha estat eficaç en la prestació del servei de bus de la línia H12.**

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

- Recordar a **Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** l'obligació de respondre en temps i forma a les consultes de la ciutadania.
- Recomanar a l'**Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** que, juntament amb la resta d'administracions públiques titulars dels serveis i de les infraestructures del transport públic col·lectiu de l'àrea de Barcelona, es promoguin polítiques de mobilitat sostenible.

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.

² https://www.congreso.es/es/busqueda-de-iniciativas?p_p_id=iniciativas&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&iniciativas_mode=mostrarDetalle&iniciativas_legislatura=XV&iniciativas_id=121%2F000012