

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 25 de juny 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Té 77 anys i disposa del carnet de pensionista dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. Amb aquest títol de transport pot viatjar gratuïtament per la xarxa de bus i metro de la ciutat de Barcelona de manera il·limitada, entre d'altres.
- El 20 de març de 2024, ella i el seu marit (79 anys) van agafar l'autobús V21 per anar a l'Hospital de Sant Pau. Quan va marcar amb el carnet de cartró (encara no tenia el de format de plàstic), la màquina va fer un so indicant que no s'havia validat correctament. Com que hi havia molta gent darrere seu que també havia de validar el títol, van avançar amb la idea de seure i esbrinar després què passava amb el carnet.
- A la mateixa parada hi va pujar un revisor, que va presenciar els fets. Els va abordar directament i els va recriminar no haver validat correctament el títol de viatge. El revisor va comprovar el títol i els va informar que estava caducat i que, a l'hora de marcar, els havia sortit un missatge que informava de la caducitat. Els va recriminar de males maneres que ells ja sabien que el títol estava caducat.
- Ells van respondre que no ho sabien, que no tenen bona visió (porten ulleres) i no veuen bé els missatges de la màquina. Quan van mirar el dors del carnet de cartró van poder constatar que efectivament el carnet havia caducat aquell dia.
- El revisor no va rebre bé aquestes explicacions, qui va cridar que s'estaven colant, que ells ja ho sabien i els va expulsar de l'autobús d'una manera molt humiliant.
- Van baixar a la parada següent del carrer de la Marina (creuen que podria ser la 1306, Marina-Indústria), i van quedar molt sorpresos pel tracte rebut. Van haver de pujar a l'hospital a peu per carrers molt empinats.

- Com que es van quedar amb la sensació que no se'ls havia tractat bé, el dia 22 de març de 2024 van trucar al servei d'atenció al client de TMB. La persona que els va atendre els va dir que la queixa no tenia fonament i que encara havien tingut sort, ja que no els havien imposat cap multa. Després van rebre una carta reiterant que tenien l'obligació de validar el títol i que el revisor havia actuat correctament.
- Consideren que el tracte rebut tant pel revisor com per TMB és inacceptable. Es tractava d'una incidència administrativa sense importància, i no es mereixien que se'ls tractés com a delinqüents i se'ls expulsés de l'autobús.

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 28 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 10 d'octubre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'empresa de transports.

CONSIDERACIONS

1. Carnet del pensionista

La promotora de la queixa és titular del carnet del pensionista¹ dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

¹ <https://www.fgc.cat/carnet-de-pensionista/>

El carnet de pensionista és un carnet personal i intransferible, subjecte al règim de tarifació social acordada pel Consell d'Administració de l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).

Es tracta d'un títol social que té com a objectiu facilitar l'accés al transport públic a les persones amb recursos econòmics limitats i que siguin persones grans o amb algun tipus de discapacitat. Aquest títol té unes característiques i uns requisits anàlegs a la T-metropolitana targeta rosa, en què el tipus A equival a la targeta rosa gratuïta i el tipus B a la reduïda.

Cal renovar-lo anualment, i es pot fer per diversos canals com ara en línia, presencialment o mitjançant el correu postal.

En el marc del desplegament progressiu del projecte de la T-Mobilitat, actualment s'està substituint el suport en cartró del carnet de pensionista per una targeta de plàstic personalitzada. L'import associat a la gestió i tramitació del nou carnet de pensionista és de 5 €. Els avantatges principals són que es tracta d'una validació sense contacte, que el suport està fet amb un material més durador, que és pot bloquejar en cas de pèrdua o robatori i que és reutilitzable en les renovacions següents.

2. Informe de TMB sobre l'atenció rebuda

El principal motiu de queixa és el tracte rebut pel personal de TMB, tant pel revisor com pel servei d'atenció telefònica, que la promotora de la queixa titlla de "manca d'humanitat institucionalitzada".

A petició d'aquesta Sindicatura, TMB ha fet algunes actuacions per aclarir els fets, i informa del següent:

- **Pel que fa a l'actuació del personal dins de l'autobús:** confirma que en la data i línia identificada per la promotora de la queixa, les persones usuàries de la V21 van ser objecte d'una verificació dels títols de transport a la parada codi 1140 "Padilla Mallorca".

Segons l'informe tècnic, els revisors (que eren dos) van avisar la interessada que el títol amb el qual viatjava estava caducat i li van oferir la possibilitat de comprar un bitllet senzill utilitzant la targeta bancària, però que la senyora va respondre que millor baixaven i continuaven el seu trajecte a peu.

D'acord amb aquest informe, els empleats no reconeixen haver dispensat un tracte inadequat, sinó ben al contrari, que van tractar-los amb respecte, informant-los, com es fa sempre en situacions similars, que havien de prestar

atenció a la pantalla de les validadores per comprovar els missatges (títol caducat), perquè la persona usuària és la responsable de portar un títol en vigor i de validar-lo correctament. L'informe destaca que la passatgera va reconèixer que tenia el títol caducat, però que no se n'havia adonat, i que la normativa i el reglament de viatgers preveu la sanció en el cas de viatjar sense un títol vàlid, com era el cas que ens ocupa. Tot i això, els interventors van oferir-los alternatives, que la usuària no va acceptar, i no van imposar cap sanció.

- **Pel que fa a l'actuació del telèfon d'atenció al client:** confirma que es va registrar una trucada el dia 22/3/2024 feta pel marit de la interessada. Va manifestar la disconformitat davant l'actuació de l'interventor, se li va explicar que amb les dades facilitades l'actuació de l'interventor va ser correcta, ja que, quan una persona viatja amb un títol no vàlid o no validat, segons marca el reglament de viatgers, s'ha d'incoar un expedient sancionador per incompliment de normativa. De fet, no es va sancionar la usuària sinó que se li va oferir l'opció de pagar o abandonar l'autobús. La trucada va concloure sense cap incident, si bé l'usuari no semblava estar d'acord amb l'explicació.

Després de la trucada, TMB va enviar una comunicació en els mateixos termes reiterant que, segons la normativa, les persones usuàries havien de validar sempre el seu títol de viatge. En cas contrari, és potestat dels agents d'intervenció decidir si s'imposa o no la percepció mínima o si informen la persona que ha d'abandonar el vehicle.

Des de TMB es reiteren les disculpes i es lamenta sincerament que aquestes persones no se sentissin ben tractades. No obstant això, es va aplicar correctament el protocol sobre la manca de títol vàlid d'acord amb els articles 3 i 5a) del Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície. Van donar aquesta explicació a la ciutadana, ja que en el cas d'un títol caducat, no existeix cap mena d'eximent ja sigui per un dia o per més temps.

3. Conclusions i drets de les persones grans

D'acord amb la informació de l'expedient, es pot concloure que les versions donades per TMB i la usuària coincideixen quant als fets en si, que és que el títol estava caducat i que això pot comportar que s'hagi d'abandonar el vehicle.

No obstant això, divergeixen en la valoració del tracte.

Aquesta Sindicatura no té elements per valorar aspectes subjectius de l'atenció, com podria ser el to, la manera en què es van produir els diàlegs o el nivell d'amabilitat emprat durant l'atenció, però hi ha elements objectius que, a criteri d'aquesta Sindicatura, haurien d'haver aportat més flexibilitat i una resolució del cas diferent: el carnet havia caducat just aquell mateix dia, i aquesta era la primera oportunitat per adonar-se de la caducitat, per tant, la bona fe de la usuària és indubtable. Es tracta de persones grans, amb dificultats de visió i de mobilitat, l'autobús anava ple de gent, i se'n dedueix que, en aquest context, potser no van tenir temps per interpretar immediatament el missatge de la màquina i van sentir que era més eficient avançar i revisar després el títol amb tranquil·litat, com van fer i efectivament es va constatar que acabava de caducar.

És evident que alguna cosa va fallar quant al tracte i la forma de comunicar que una opció era baixar del bus, si no, aquesta queixa no hauria arribat a la nostra institució. Amb un extra de qualitat al servei en línia amb els valors continguts en el Pla estratègic de TMB (que menciona expressament la vocació de servei públic i servei excel·lent, el comportament socialment responsable i valors com la diversitat, la integritat, l'honestedat i el respecte), s'hauria augmentat la confiança envers l'atenció prestada i la interessada no tindria aquest sentiment d'humiliació.

Les persones grans són un pilar fonamental de la nostra societat. Han recorregut un llarg camí, han fet front a desafiaments, han construït famílies i han contribuït al desenvolupament de les nostres comunitats. La seva experiència, saviesa i amor incondicional mereixen ser reconeguts i recompensats amb un tracte més delicat i especial.

A mesura que envellim, les nostres capacitats físiques i mentals poden disminuir, cosa que fa que les persones grans enfrontin dificultats úniques, de vegades tan senzilles i quotidianes com el cas que ens ocupa. És essencial que com a societat responguem a aquestes necessitats amb empatia, paciència i comprensió. Un tracte considerat no només alleuja les seves càrregues, sinó que també els torna la dignitat que tantes vegades s'ignora en una societat enfocada a la joventut i la productivitat.

Oferir un tracte especial no vol dir paternalisme, sinó respecte, parlar amb amabilitat i prendre's el temps per escoltar-los, i aquest tracte és el que garanteix que les persones grans puguin gaudir dels serveis públics als quals tenen dret amb plenes garanties.

L'Ajuntament de Barcelona té en marxa diverses estratègies de protecció vers les persones grans com el pla "Barcelona, ciutat amigable amb les persones grans 2022-2030" i la Mesura de Govern "Estratègia sobre canvi demogràfic i envelliment: una ciutat per a tots els cicles de la vida (2018-2030)", entre d'altres.

L'article 23 de la Carta de drets i deures de Barcelona estableix que les persones grans tenen dret a una qualitat de vida òptima i que les polítiques municipals estiguin orientades a preservar i promoure els seus drets a la cultura, participació, mobilitat i relacions amb l'entorn familiar.

Al seu torn, l'Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix el dret de la gent gran a viure amb dignitat, sense que pugui rebre discriminacions per la seva edat, i obliga els poders públics a promocionar la seva qualitat de vida, promoure la seva participació en la vida social i cultural i promoure polítiques basades en la solidaritat intergeneracional (arts. 18 i 40).

Aquesta Sindicatura defensa els drets de la ciutadania amb una **mirada interseccional** que ens permet analitzar l'afectació de drets amb una perspectiva complexa. De vegades la discriminació que experimenten les persones és múltiple i s'agreuja quan aquestes estan afectades per diferents capes com és el gènere, l'edat i la diversitat funcional, entre d'altres.

En el cas que ens ocupa, la promotora de la queixa pertany simultàniament a diversos col·lectius que, si es consideren individualment, ja constitueixen grups en situació de vulnerabilitat especial. Per això, caldria que l'Administració extremés la diligència i el bon tracte per garantir el dret a una bona administració.

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 no ha estat adequada quant al tracte dispensat a la usuària.**

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

- **Recordar a Transports Metropolitans de Barcelona** que té l'obligació de tractar amb respecte i deferència la ciutadania, d'acord amb l'article 13.e) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

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.