

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET AL DESCANS (TRANSPORT PÚBLIC)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 27 de maig de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb el soroll molest que emet l'ascensor de la parada de metro de Maragall (L5), sortida Ramon Albó.

En concret, exposava el següent:

- El soroll semblava provinent d'un timbre, molt fort. Es podia sentir a totes hores, inclosa tota la nit, fins i tot fora de l'horari de funcionament del metro. S'hi havia fixat en altres estacions de metro i no havia sentit aquest soroll en cap.
- Va exposar la seva queixa directament al personal de TMB de l'estació, però no li van fer cas.
- Després va presentar una queixa escrita a TMB-Respon de la qual encara no havia rebut resposta, ja que es trobava dins el termini de 28 dies.
- Considerava que aquest soroll afectava el seu dret al descans, que era molt molest i que li estava afectant la salut.

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.

Els dies 3 de juny i 18 de setembre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 2 de setembre i 28 de novembre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Dret al descans

El motiu de queixa són les molèsties pel soroll molt fort d'un timbre de l'ascensor d'una estació de metro (Maragall), que sona inclús per la nit i pertorba el descans del veïnat.

D'acord amb la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, **la ciutadania té reconegut el dret a la tranquil·litat a la ciutat** (art. XX). El municipi controla rigorosament l'emissió de sorolls i vibracions de tota mena. Les autoritats municipals han d'adoptar polítiques de prevenció de la contaminació acústica sobre la base del principi de precaució (art. XVIII).

En termes similars, la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona estableix que totes les persones tenen dret a gaudir de la tranquil·litat dins la ciutat, sense perjudici de l'activitat cultural, comercial i industrial. **L'Ajuntament ha de controlar tota mena d'emissions perjudicials per a la salut** i el benestar de les persones i facilitar solucions als conflictes entre particulars causats per sorolls, mitjançant l'assessorament i la mediació (art. 31).

2. Resolució del cas i dret a la bona administració

Dels informes municipals en destacarem les actuacions fetes següents:

- En un primer moment TMB va revisar l'ascensor i va informar com a origen del soroll el sistema de veu sintetitzada que s'instal·la per ajudar les persones invidents o amb problemes de visió.
- Cal tenir en consideració que la presència d'aquest sistema és necessària d'acord amb les prescripcions tècniques dels ascensors elèctrics, i que "s'activa quan la cabina arriba a una planta en concret i només quan l'ascensor es troba en servei". Com a mesura per mitigar el soroll, es va rebaixar al mínim el potenciòmetre d'aquest sintetitzador per evitar les molèsties.

- Després d'aquesta actuació, el ciutadà va continuar insistint que el volum del timbre encara era molt alt i que, comparat amb altres estacions, resultava clarament exagerat.
- TMB va tornar a revisar l'ascensor i va reiterar el caràcter preceptiu d'aquest sistema. El van revisar tant personal de TMB com l'empresa instal·ladora i de manteniment, i reiteraven que estava al mínim. No obstant això, TMB oferia la possibilitat de fer una visita conjunta amb la persona promotora de la queixa.
- Segons la informació aportada recentment pel ciutadà, si bé aquesta visita no es va arribar a produir, sí que ha notat que aquell timbre tan molest ha desaparegut.

De tot l'anterior se'n pot deduir que TMB ha atès les queixes formulades pel ciutadà i que finalment ha pogut revisar el cas d'una manera satisfactòria, ja que l'emissió del soroll ha pogut ser rebaixada fins al punt que el ciutadà manifesta que ja no el sent.

La Carta de serveis de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA estableix que el servei de metro que presta TMB té com a objectiu garantir el dret a la mobilitat de la ciutadania i fer-lo compatible amb els principis de desenvolupament sostenible, de protecció del medi ambient, de millora de la qualitat de vida i de contribució a l'equitat social.

La prestació dels serveis públics, com ara el servei de metro, ha de respectar els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics recollits en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Això implica que l'Administració ha de prestar un servei efectiu a la ciutadania i, alhora, respectar els drets i els interessos legítims de la ciutadania, com ara el dret al descans.

En el mateix sentit, l'article 29 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, preveu que les administracions públiques de Catalunya han de garantir en llur actuació l'exercici i l'efectivitat dels drets dels ciutadans, sigui quin sigui el mitjà de relació.

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.**

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.