

# **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A L'ACTUACIÓ D'OFICI EN MATÈRIA DE TRANSPORT PÚBLIC DE VIATGERS EN RELACIÓ AMB L'ATENCIÓ QUE REBEN ELS PASSATGERS DE LA XARXA DEL FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA AMB MOTIU D'INCIDÈNCIES DERIVADES DE SITUACIONS VINCULADES AMB LA SEGURETAT (ROBATORIS, FURTS...). ACTES DELICTIUS**

## **TRAMITACIÓ**

El 3 d'abril de 2019, la Sindicatura de Greuges va iniciar un estudi d'ofici amb la finalitat de valorar l'eficàcia de Transports Metropolitans de Barcelona, en endavant TMB, en relació amb les demandes d'atenció motivades per incidències que realitzen els passatgers, en concret dins les instal·lacions de la xarxa del Ferrocarril Metropolità.

La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:

- El 4 d'abril de 2019 es va demanar informe a TMB.
- El 19 de setembre de 2019 es va rebre l'informe de TMB en què donava resposta majoritàriament a la demanada de la síndica de greuges.
- Durant els mesos següents l'assessora ha estat pendent de l'evolució de la situació i s'han efectuat visites a diferents estacions de la xarxa de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

El 18 de desembre de 2019 l'assessora, a partir de la documentació oficial consultada i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

## **CONSIDERACIONS**

### **Fonamentació de l'actuació**

Aquesta Sindicatura va tenir coneixement d'uns fets transcorreguts, en data 2 d'abril de 2019, a les 18.20 hores, al vestíbul de l'estació de metro de Sagrada Família, dels quals es podia desprendre un dèficit d'eficiència en el servei d'atenció a les persones víctimes d'actes delictius (furts), produïts a les mateixes instal·lacions de Metro, i la manca d'un sistema que permetés atendre-les, escoltar-les amb condicions i, si és el cas, informar de com procedir.

En concret, una noia estrangera, acompanyada d'altres amigues, havia estat objecte d'un furt a l'andana de l'estació del Metro, en què li havien sostret la documentació (passaport), la targeta de crèdit i altres objectes.

A l'entrada de l'estació de la Sagrada Família, més propera a la façana principal del temple, no hi ha presència de personal de TMB, en el moment dels fets tampoc hi havia personal de vigilància; així mateix, diversos usuaris habituals d'aquesta estació van manifestar que incidents com els descrits són força usuals, ja que és un punt on habitualment hi ha "carteristes".

Davant la manca de presència de personal, alguns ciutadans es van oferir a ajudar les noies, que no parlaven ni castellà ni català, i van demanar atenció per mitjà de l'interfon, no obstant això, la conversa es va "tallar" sobtadament, cosa que va fer difícil la comunicació.

Posteriorment, van fer acte de presència empleats de seguretat del Metro, que van indicar que provenien d'atendre un altre incident similar. Finalment, amb ajuda d'altres persones usuàries que van traduir a l'anglès es va atendre les víctimes, i se les va orientar a on havien d'anar i com anar-hi per a fer els tràmits de denúncia.

Per tant, sent coneixedors d'aquests fets i atenent que la síndica de greuges de Barcelona té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, especialment els que es recullen a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat de Barcelona, i que aquests efectes tenen la facultat discrecional de promoure investigacions d'ofici amb l'objectiu de supervisar les activitats de l'Administració municipal (entre d'altres, l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona; l'article 41.2 de la Carta de Drets i Deures de Barcelona), la Sindicatura s'ha interessat per la gestió de les incidències a la xarxa de Metro de la ciutat, amb l'objectiu de:

1. Analitzar l'eficàcia i l'eficiència de l'atenció a la ciutadania víctima d'actes delictius.
2. Conèixer els protocols d'actuació que es facilita a les persones usuàries que han estat víctimes d'algun acte delictiu (furt): si hi ha personal físic o no que permeti l'atenció directa, en el cas que només hi hagi l'interfon quina és la mitjana de temps d'atenció.
3. Conèixer els sistema d'informació als usuaris descrits, i especialment si són persones no residents a la ciutat (si hi ha plafons informatius, en quins idiomes, etc.).

## **Posició municipal**

A partir de l'informe municipal i de la informació oficial aportada a aquesta Sindicatura, resulta que des de la Tinència d'Alcaldia d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat es va traslladar l'informe emès per part de TMB que informava:

En relació amb l'incident del qual es va tenir coneixement i que motivava l'origen de la present actuació, s'informa que el dia 2 d'abril, a les 18.25 hores, es va rebre comunicació via interfon SOS de l'estació (vestíbul Línia 5 Estació Sagrada Família) en relació amb unes noies estrangeres que havien patit un furt.

S'indica que la persona que va atendre la trucada va informar a qui va efectuar l'avís que s'enviava algú per atendre les afectades i que esperessin la seva arribada. Així mateix, a les 18.27 hores es va informar i donar avís a Seguretat dels fets.

Sobre les 18.38 hores, l'equip va buscar les noies i després de buscar-les per l'estació, sobre les 18.53 hores, se'ls informa del procediment de denúncia que s'ha de seguir en aquests casos i de la comissaria més propera on poder-la realitzar.

El protocol previst des de TMB per a aquestes situacions diu que les respostes a les trucades SOS s'han d'atendre via interfon en primera instància i que, si es considera oportú, s'han d'activar els recursos disponibles per anar a l'estació i atendre el client. En aquest cas concret, es va atendre una trucada SOS i es van enviar els recursos de seguretat per atendre la persona que va patir el furt. Durant l'atenció se li va indicar que havia d'anar a la comissaria de plaça Espanya, la més propera a la seva ubicació, per poder presentar una denúncia.

D'altra banda, i pel que fa a la petició d'informació sobre el nombre d'atencions efectuades pel personal de TMB (treballadors, agents de seguretat, personal d'atenció d'interfons...) a demandes d'atenció SOS i d'informació per mitjà dels interfons al Metro

de Barcelona durant els darrers 3 anys i el primer trimestre de 2019, les dades a nivell general i amb detall per les zones de gran aflluència són:

#### TRUCADES ATESES INTERFONIA - XARXA METRO

	INFO	SOS
2016	128.822	145.556
2017	129.402	137.724
2018	154.903	160.904
2019 (1r.trim)	40.016	39.204

#### TRUCADES INTERFONIA - SAGRADA FAMÍLIA L2

2016	394	2.370
2017	494	2.534
2018	670	2.708
2019 (1r.trim)	156	562

#### TRUCADES ATESES INTERFONIA - SAGRADA FAMÍLIA L5

2016	1.977	2.660
2017	1.590	2.579
2018	1.970	2.923
2019 (1r.trim)	408	792

(Segons informen no s'han tingut en compte les trucades classificades com a "No contesta", les trucades realitzades per tasques de manteniment intern, així com les provocades per prémer l'interfon de manera involuntària).

Quant als criteris d'atenció personalitzats derivats de l'atenció de les trucades per mitjà dels interfons "SOS" i "informació". Així com la durada del temps màxim de conversa que es pot mantenir, cal indicar que el temps màxim de duració establert per un interfon és de 3 minuts. Tot i això, la gran majoria d'interfons de la xarxa de Metro tenen la funcionalitat de tallar per silenci, això significa que si l'interfon no detecta cap conversa (a través del soroll del micròfon) talla la comunicació als 5-6 segons de silenci. Aquesta funcionalitat està implementada per tal d'evitar que un interfon es quedi enganxat molt de temps sense una conversa activa i, per tant, millorar-ne la disponibilitat.

Pel que fa a la informació que es lliura i/o que es facilita a les víctimes o persones que necessiten atenció, en el cas que una persona manifesti per l'interfon que ha patit un furt, primer se li pregunta si està bé i si es necessita la presència d'un empleat i/o d'un vigilant de seguretat. En cas de resposta negativa, se li ofereix la direcció de la comissaria de Mossos d'Esquadra més propera.

TMB exposa que degut a la creixent problemàtica del *carterisme* (no exclusiva ni generada per l'activitat del Metro, tot i que es veu reflectida en gran mesura a les seves instal·lacions), s'està elaborant un pla de xoc contra aquests furts, en el qual s'aborda un protocol específic per a la gestió de les situacions viscudes pels clients que han patit aquest tipus de fets delictius.

Finalment s'informa que la xarxa de Metro de Barcelona té 156 estacions obertes els 365 dies de l'any. El mode operatiu d'estacions disposa d'una organització i d'una infraestructura preparada per realitzar operacions de validació i venda de manera automàtica, sense necessitat de personal, i dotada amb un sistema d'interfonia (Info/SOS) que permet comunicar amb algun dels seus empleats per tal d'assistir els clients en cas de necessitat. Aquesta assistència es manté durant la totalitat d'hores de servei. No obstant això, a les línies convencionals hi ha un índex de cobertura de

personal per a estacions per sobre el 85 % (mitjana mensual), la qual cosa, segons expressen, vol dir que disposen de personal en la majoria de les estacions.

### **Normativa aplicable**

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 51 de la Constitució espanyola disposa que els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris, i protegiran amb procediments eficaços la seva seguretat, la seva salut i els seus legítims interessos econòmics.

L'article 11 de la Carta de Drets i Deures de Barcelona estableix el dret de la ciutadania a la seguretat en la seva vida quotidiana, concretament l'article 32 de la mateixa norma estableix el dret a la seguretat en els transports i vies públiques.

La Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat, a l'article I.2 en relació amb l'article XX i XXIII s'estableix el compromís de les ciutats signatàries a garantir el respecte a la dignitat i la qualitat de vida, així com la lliure circulació en condicions de seguretat, tot garantint l'eficàcia dels serveis públics.

L'article 30 de l'EAC s'anomena "Drets d'accés als serveis públics i a una bona administració". Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de la seva prestació.

Carta de serveis Metro de Barcelona 2018 (TMB)

### **Valoració i conclusions**

De forma prèvia a l'anàlisi de les circumstàncies, es vol destacar que el temps transcorregut des de la petició d'informació municipal, sobre la queixa de referència, fins que s'ha rebut l'informe de resposta, ha estat de **més de quatre mesos**. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona Administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, incompleix el deure de col·laboració que està determinat per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005).

En relació amb l'objecte d'estudi i les dades facilitades, cal dir:

1. En relació amb protocol que se segueix en relació amb situacions com l'exposada, aquest no s'ha facilitat, només se'n fa una informació genèrica i no ha estat possible trobar-ne cap publicació ni consta cap menció a la web de TMB.

En el cas concret dels fets descrits, a grans trets es pot considerar que es va seguir el protocol establert pel que fa l'atenció i informació donada, no obstant això, més enllà de la bona disposició del personal que va atendre el cas, la informació va resultar

confusa i inconcreta: es van produir dubtes en relació amb quina era la comissaria on s'havien de dirigir les persones afectades, concretament es desconeixia si la comissaria de la plaça Catalunya estava operativa, i se'ls va indicar, com a comissaria més propera, la de plaça d'Espanya -tot i el desplaçament que s'havia de fer i que significava tornar a accedir al Metro-, quan al carrer Marina, número 347, a una distància aproximada de 7 travessies de l'Eixample hi ha una Comissaria del Cos de Mossos d'Esquadra de la Generalitat.

Així mateix, en tot moment va ser necessari el suport voluntari d'altres persones usuàries del Metro, per clarificar i traduir a l'anglès la informació facilitada.

2. Les dades relatives a les atencions per mitjà del servei d'interfonia de la xarxa de Metro, es destaca:

-Demandes d'informació: 413.127 en total dels anys 2016 a 2018, amb una mitjana de 137.709 demandes anuals. Tenint en compte les dades referides al primer trimestre d'aquest 2019 (40.016), si es mantingués la tendència, podria significar aproximadament unes 160.000 atencions.

-Demandes SOS: 444.184 en total dels anys 2016 a 2018, amb una mitjana de 148.061 demandes anuals. En aquest cas, el primer trimestre de 2019, tot i mantenir una tendència a l'alça en relació amb els anys 2016 i 2017, no s'assolirien els nivells de l'any 2018.

En qualsevol cas, les dades posen de relleu que és un servei amb força ús per part dels passatgers, sobretot en zones de gran afluència, com Sagrada Família.

3. Sobre els criteris d'atenció personalitzada derivats de l'atenció de les trucades per mitjà dels interfons "SOS" i "Informació" i el temps màxim de conversa, s'indica que el temps màxim de duració establert per a un interfon és de 3 minuts, tot i que, si no es detecta cap conversa, es talla la comunicació als 5-6 segons.

En situacions com la descrita, tot i que possiblement la interrupció sobtada es podria haver produït pel marge de temps que no es parlava amb l'interfon, mentre es traslladava la informació a les noies, no sembla prou correcte ni eficient que es produeixi el tall sense avís previ i més quan la persona va explicar explícitament a la persona interlocutora de TMB que estava ajudant unes noies estrangeres a les quals anava explicant en anglès la informació que es demanava.

Així mateix, aquesta Sindicatura considera que potser caldria reconsiderar els criteris de temporalitat que determinen l'ús de l'interfon, ja que no totes les informacions a facilitar poden restar limitades a 3 minuts (conèixer el problema, orientar, dirigir, explicar com fer el desplaçament, etc.), afegint-hi l'estat emocional d'una persona que acaba de patir un furt i es troba en una ciutat i un idioma que desconeix.

4. En relació amb la demanada d'informació sobre quina informació es lliura i/o facilita a les víctimes o persones que necessiten atenció, i si es disposa de suport documental amb orientació de les gestions i els tràmits a efectuar, sols es respon que per mitjà de l'interfon es demana si requereix la presència d'un empleat i/o d'un vigilant de seguretat, i en cas contrari s'ofereix la direcció de la comissaria més propera.

5. En aquest punt, s'ha de destacar que la informació facilitada en l'informe de resposta és molt genèrica, ja que no es fa referència concreta al fet si el personal que practica les atencions de manera personalitzada disposa de documentació amb informació escrita en diferents idiomes, en relació amb el que cal fer i on dirigir-se, cosa que podria facilitar l'orientació a les persones que han estat víctimes d'un incident.

En aquest cas concret, la manca de resposta específica permet deduir que no existeix suport documental amb la informació que hauria de disposar la ciutadania i/o usuaris del transport en cas de necessitar dirigir-se a altres serveis, com ara les forces o cossos de seguretat per practicar una denúncia.

Tampoc s'ha trobat a les estacions panells o indicacions sobre la possibilitat d'accedir a la informació concreta sobre com procedir per altres canals, com és la web de TMB o les FAQ's de la pàgina Hola Barcelona sobre la mobilitat.

6. En relació amb la informació sobre el nombre d'estacions a la xarxa del Ferrocarril de Barcelona a la ciutat comtal, quantes disposen de personal fix i horaris, i quants accessos no disposen de personal, de la mateixa manera que en el punt anterior cal dir que manca una resposta més concreta, cosa que no s'adiu amb el deure de col·laboració amb la Sindicatura, establert a la base III del Reglament de la Síndica de Greuges de Barcelona (aprovat pel Plenari del Consell Municipal de 21 de març de 2003) ni amb els principis d'actuació d'una bona Administració.

Si bé s'informa que la xarxa de Metro disposa de 156 estacions obertes els 365 dies de l'any i que el sistema disposa d'una xarxa preparada per a la venda automatitzada i dotada d'un sistema d'interfons (Info/SOS) per assistir els clients en cas de necessitat, més enllà de donar resposta a les qüestions concretes, s'indica que hi ha un índex de cobertura de personal per a estacions per sobre del 85 % (mitjana mensual), cosa que a parer de TMB significa que es disposa de personal en la majoria de les estacions.

Aquesta Sindicatura, en diverses ocasions, però en especial des de l'any 2014, amb motiu de l'actuació d'ofici sobre el Sistema de Control del Fraud en el Transport Públic Col·lectiu de Barcelona, i posteriorment amb motiu de la supervisió de diverses queixes vinculades amb l'atenció rebuda, en especial fent ús de la xarxa del Metro de Barcelona, (informació, mal funcionament de les màquines validadores o de venda, bescanvi de títols de transport, etc.), ha fet una especial incidència en la manca de personal d'atenció als accessos al metro, fet que influeix directament o indirectament en alguns dels aspectes enumerats.

Ara, amb motiu de la present actuació d'ofici, cal afegir un punt més a la llista que porta a demanar que, de nou, es reconsideri la presència de personal en els accessos del Metro, cosa que més enllà de facilitar i vetllar alhora per l'adequat desenvolupament del servei hauria d'ajudar a incrementar la qualitat de l'atenció al gran volum d'usuaris que fan ús diàriament de la xarxa pública d'aquesta ciutat i, en especial del Metro, amb independència de l'automatització de les màquines que venen i validen els títols de transport. Tot això amb independència de considerar que l'atenció a les persones que han estat víctimes d'incidents (furts, robatoris, etc.) hauria de tenir més qualitat i un tracte més personal, més enllà d'una informació per mitjà d'un interfon, sempre que sigui possible establir una comunicació prou fluïda i entenedora.

Així mateix, atès que el mateix informe de TMB reconeix el problema del "carterisme" i tot i que es coneix que s'han efectuat intervencions per part dels cossos policials en relació amb aquesta problemàtica, que no és objecte de la present decisió, es considera que cal reforçar l'atenció de les víctimes i el seu suport en un moment en què sovint la persona resta confosa i desorientada, i més si es troba fora del seu lloc d'origen o amb desconeixement de l'idioma i/o de la ciutat, pel fet de ser-hi de pas, circumstàncies que no són atribuïbles sols als turistes estrangers.

En aquest sentit, també caldria reforçar o tenir en compte que es garantis la informació i/o atenció en aquelles estacions que per la seva importància (nexes de comunicació, vinculades a serveis essencials, punts d'interès turístic i cultural, etc.) tenen més

afluència de passatgers per mitjà de panells informatius i en diferents idiomes. Aquest fet també hauria de tenir en compte que la informació es possibiliti a les persones amb diversitat funcional, en especial amb dèficit auditiu, per a les quals l'atenció per mitjà d'intèrfon no és una alternativa vàlida. Precisament, TMB compta amb un Pla director d'accessibilitat, en el que descriu entre d'altres barreres les vinculades a la interacció amb l'entorn, establint la necessitat de tenir sistemes d'informació que permetin a qualsevol persona, inclús aquelles amb discapacitat de parla o que no saben la llengua d'interacció, puguin utilitzar-les. En aquest sentit, la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat reforça per aquelles persones que tenen alguna discapacitat sensorial per a què puguin accedir a la informació, especialment la més rellevant, mitjançant la utilització de sistemes i mitjans que combinin la comunicació auditiva, la tàctil i la visual. Igualment amb el foment dels textos d'interès general i formularis d'ús freqüent en format de lectura fàcil.

Així mateix, de la visita efectuada a diferents estacions de la xarxa de Metro, es dedueix que no sempre la ubicació dels intèrfons, si bé es visible a l'interior de les andanes, no es detecta de manera suficient als vestíbuls i sortides. També es va poder copsar com alguns accessos a la xarxa de Metro en estacions de prou volum i/o punts turístics (Barceloneta, Jaume I, Plaça Catalunya, Sagrada Família, entre d'altres) no disposen de personal d'atenció de TMB i/o de seguretat i vigilància ni tampoc hi ha previst cap espai per a això.

Fet que contrasta amb el compromisos de la Política de Qualitat establertes per la pròpia TMB on s'estableix, entre d'altres eixos, el compromís de qualitat de l'empresa en l'atenció al client i la informació al públic. Compromisos que es concreten en la Carta de Serveis de Metro, on s'explicita *la seguretat com un pilar bàsic de la fiabilitat i la confiança dels ciutadans, comprometent-se a vetllar*, entre d'altres aspectes, per *la seguretat relacionada amb al causalitat humana*. Tot i que els informes de qualitat publicats reflecteixen un 100% d'atenció i el suport a la totalitat de les incidències de seguretat comunicades al departament de seguretat, la qualitat de la mateixa podria ser millorada disposant de mecanismes de comunicació que facilitessin l'accés a la informació de forma més fluida, precisa i universal.

Aquesta Sindicatura considera que la informació rebuda no permet valorar amb suficients elements si l'actuació efectuada arran de l'atenció a l'incident que va originar la present actuació, es va produir seguint de manera prou efectiva els protocols establerts, donat que la informació facilitada ha estat molt sintètica. Ara bé, del conjunt de l'actuació i de la informació rebuda, que s'entén extrapolable a altres casos que a diari es produeixen a la xarxa del Metro de Barcelona, es pot considerar que l'actuació de TMB no és prou efectiva ni eficient, ni respon als criteris de qualitat que TMB, en multitud d'ocasions, ha posat de referència com a objectiu de compliment en relació amb l'atenció al client.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Considerar que l'actuació de TMB, en relació amb l'atenció dels passatgers que han estat víctimes d'incidents, tot i estar prevista i regulada amb un protocol d'actuació, no s'adequa als objectiu de qualitat que TMB té en relació amb els seus clients.
- Recomana que el protocol d'actuació en el cas de passatgers que hagin estat víctimes d'incidents (furts, robatoris, etc.) puguin ser objecte de revisió a fi que es

pugui garantir la millora de l'atenció personalitzada. Alhora es faciliti l'accés al mateix de forma àgil, ja sigui mitjançant un suport documental i/o gràfic i/o web.

- Recomanar que les estacions amb més afluència de passatgers (properes a serveis essencials, nexes de comunicacions, punts d'interès) disposin de panells informatius en diferents idiomes per informar de què cal fer en cas de ser víctima d'un incident.
- Recomanar que el personal d'atenció disposi de d'informació precisa en suport paper o telemàtic a fi de facilitar a les víctimes d'incidents les principals directius de què fer i on dirigir-se, i que es prevegi la possibilitat que s'editi en diferents idiomes o, si més no, en anglès i que tingui en compte les persones amb diversitat funcional.
- Recomanar que no es limiti el temps de comunicació per mitjà de l'interfon o que, previ a la seva finalització, es realitzi un advertiment i/o constatació per part del personal que realitzi l'atenció a fi de verificar la finalització del servei.
- Reiterar les recomanacions efectuades en anteriors expedients relatives a l'increment de la presència de personal a les estacions i punts d'accés a la xarxa del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, fet que permetria la millora de l'atenció i informació al client, així com el compliment de la normativa establerta.
- Recordar a TMB l'obligació de col·laborar amb la institució de la Síndica de Greuges de Barcelona, tal com estableix el Reglament d'aquesta institució, a l'efecte que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 23 de desembre de 2019