



INFORME SOBRE
ELS DRETS DE LES
PERSONES EN ELS
SERVEIS
FERROVIARIS
A CATALUNYA

OCTUBRE 2016

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME SOBRE ELS DRETS DE LES PERSONES EN ELS SERVEIS FERROVIARIS A CATALUNYA

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Octubre de 2016

Informe sobre els drets de les persones en els serveis ferroviaris a Catalunya.

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Pixabay

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTE DE L'INFORME	5
2. NORMATIVA DESTACABLE SOBRE ELS DRETS DE LES PERSONES EN EL TRANSPORT PER FERROCARRIL	9
1. Dret internacional i normativa de la Unió Europea	9
El programa plurianual de consumidors	
Els drets dels viatgers en tots els modes de transport	
El Reglament 1371/2007, sobre els drets i les obligacions dels viatgers en ferrocarril	
La Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat (CDPD)	
La Proposta de Directiva del Parlament Europeu i del Consell relativa a l'aproximació de les disposicions legals, reglamentàries i administratives dels estats membres sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i els serveis	
2. A Espanya	17
La Llei del sector ferroviari	
Accessibilitat en el transport ferroviari	
3. A Catalunya	20
Les competències de la Generalitat de Catalunya	
La legislació sectorial ferroviària	
La normativa sobre accessibilitat en el transport ferroviari	
3. EL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA	27
1. Els transports públics com a servei bàsic	
2. Els col·lectius especialment protegits	
4. ELS DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES EN ELS PRINCIPALS SERVEIS FERROVIARIS DE CATALUNYA	29
1. Rodalies i Regionals de Catalunya	29
2. Metro.....	33
3. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya	34
4. Tramvia.....	35
5. EL FOMENT DEL TRANSPORT PÚBLIC I LA MOBILITAT SOSTENIBLE	37
6. ACTUACIONS DESTACADES DEL SÍNDIC AMB RELACIÓ AL TRANSPORT PER FERROCARRIL	39
1. El dret a la mobilitat i el col·lapse ferroviari (2007).....	39
2. El dret a la mobilitat i el transport ferroviari de Rodalies (2008).....	42
3. Incidències a Rodalies RENFE per vaga de zel d'una part dels maquinistes (2012) ...	43
4. Manca d'informació sobre les possibles alteracions del servei que presta FGC a causa d'una convocatòria de vaga (2014).....	46
5. L'accessibilitat en els transports ferroviaris a Catalunya.....	48

7. CONCLUSIONS, RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS	53
1. El dret a la mobilitat i a un servei de qualitat	53
2. Responsabilitats de les administracions competents (Rodalies i Regionals de Catalunya)	53
3. Infraestructures	54
4. Estacions accessibles i cadena d'accessibilitat	55
5. Informació i comunicació: accessibilitat i fiabilitat	56
6. Informació i atenció a les persones i qualitat del servei	57
7. Atenció a les queixes i reclamacions	58
8. Preus i tarifes socials	59
9. Altres qüestions	59

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTE DE L'INFORME

Trens, ferrocarril, rodalies, transport ferroviari de viatgers, Devolució Xpress, regionals, vagons, FGC, estacions, metro, accessibilitat, horaris, informació, entre d'altres, són paraules que protagonitzen moltes de les queixes rebudes pel Síndic de Greuges en els darrers anys. Però al costat d'aquestes també destaquen paraules com ara *retards, desinformació, impuntualitat, desatenció, incivisme, avaries, frustració o cansament*. Majoritàriament, aquests conceptes apareixen en queixes relatives als serveis de Rodalies i Regionals de Catalunya, operats per Renfe, però també ho fan en altres queixes que afecten els serveis de Ferrocarrils de la Generalitat, del metro o del tramvia.

El Síndic, d'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la seva llei reguladora, té la funció de protegir i defensar els drets i les llibertats que reconeixen la Constitució i el mateix Estatut. Amb aquesta finalitat, el Síndic supervisa l'activitat de l'Administració de la Generalitat, la dels organismes públics o privats vinculats o que en depenen, la de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents de manera concertada o indirecta i la de les altres persones amb un vincle contractual amb l'Administració de la Generalitat i amb les entitats públiques que en depenen. El Síndic també supervisa l'activitat de l'Administració local de Catalunya i la dels organismes públics o privats vinculats o que en depenen.

Tot i que en pàgines posteriors d'aquest document s'indiquen les referències normatives concretes, ja es pot afirmar que no hi ha dubte que el transport per ferrocarril és un servei essencial, bàsic i d'interès general, però per sobre de tot, sovint, imprescindible per a la vida quotidiana de les persones. Només cal pensar en quines són les conseqüències per al dia a dia quan n'hi ha una interrupció, ja que afecta de ple béns i drets protegits constitucionalment, com ara el dret a la mobilitat i a la lliure circulació, el dret al treball, el dret a l'educació, etc. El ferrocarril, el metro o el tramvia són mitjans de transport que presten servei a un gran nombre de persones que ha

anat creixent de forma constant per la relació intensa entre les poblacions de l'àrea de Barcelona, però també en la relació entre Girona, Lleida i Tarragona amb les seves àrees d'influència respectives i, en el cas dels serveis regionals, amb la resta de Catalunya.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) determina que els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació, basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat i garanteixin l'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda (article 48). Al costat d'això, l'Estatut també disposa que els poders públics han de garantir la protecció de la salut, la seguretat i la defensa dels drets i els interessos legítims dels consumidors i usuaris, i han de garantir l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum i n'han de promoure el coneixement i la utilització (article 49).

Tanmateix, cal assenyalar que l'actuació de la institució en aquests assumptes no és nova. Des de fa anys el Síndic ha intervingut en relació amb els serveis ferroviaris, tant per la via de l'estudi de les queixes que formulen les persones de forma individual com en el marc d'actuacions d'ofici que tracten problemàtiques d'abast més general. Per exemple, els informes dels anys 2007 i 2008, presentats al Parlament de Catalunya, en són una bona mostra, com es recull més endavant.

Per aquest motiu, convé destacar quines han estat les darreres actuacions d'ofici iniciades pel Síndic en assumptes que s'integren en l'objecte d'aquest informe:

AO 02307/2014: sobre l'anàlisi dels preus del transport públic.

AO 04673/2014: sobre la garantia del dret a la informació a les persones usuàries dels serveis de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) arran de la convocatòria de vaga del dia 16 de juny de 2014, de 12 a 16 hores.

AO 04675/2014: sobre la situació de la línia R3 de Rodalies/Regionals i la problemàtica que genera el fet que molts trams siguin de via única.

AO 08135/2014: sobre l'actuació de les administracions públiques arran de la inundació del túnel i estació de l'alta velocitat a Girona a causa de les pluges caigudes la nit del 28 al 29 de setembre de 2014.

AO 008218/2014: sobre la garantia dels drets dels usuaris en la implantació de la T-Mobilitat.

AO 00098/2015: sobre l'actuació de les administracions públiques arran de la incidència al centre de control d'ADIF i en les línies 9 i 10 de metro el dia 21 de maig de 2015.

AO 00121/2015: sobre l'anàlisi del sistema tarifari dels serveis regionals operats per Renfe a les Terres de l'Ebre, els horaris de les línies R15 i R16 i la manca de personal a l'estació de Móra la Nova.

AO 00169/2015: sobre la garantia dels drets dels usuaris arran de la incidència en la línia de l'AVE el dia 8 d'octubre de 2015.

AO 00017/2016: sobre la incidència en el servei de rodalies i metro de data 9 de febrer de 2016, ocasionada per un incendi al túnel ferroviari del tram entre Barcelona-Bifurcació Vilanova i Barcelona-Clot.

AO 00091/2016: sobre la situació dels passos a nivell a Catalunya

AO 00137/2016: sobre la incidència de l'avaria ocorreguda a l'estació de Mont-roig del Camp el mes de juny de 2016 i la vaga dels maquinistes de Renfe

AO 00194/2016: sobre els lavabos d'ús públic a les estacions de ferrocarril a Catalunya

Per elaborar aquest informe i per estudiar els diversos assumptes que protagonitzen les actuacions d'ofici esmentades, la institució del Síndic ha mantingut reunions i ha sol·licitat informació a les administracions i empreses operadores següents:

- Departament de Territori i Sostenibilitat
- Agència Catalana del Consum (Departament d'Empresa i Coneixement)

- FGC
- TMB
- Ministeri de Foment
- ADIF
- Renfe Operadora
- Autoritat del Transport Metropolità
- Federació de Municipis de Catalunya
- Associació Catalana de Municipis i Comarques

Així mateix, el 17 de novembre de 2015 el Síndic va mantenir una reunió per tractar els problemes que afecten el transport de persones per ferrocarril i que va comptar amb la participació i amb les aportacions de les entitats següents:

- Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya (CONFAVC)
- Federació d'Associacions de Veïns de Barcelona (FAVB)
- Associació per a la Promoció del Transport Públic (PTP)
- Plataforma Trens Dignes a les Terres de l'Ebre
- Plataforma "Perquè no ens fotin el tren - R3"
- Plataforma per a la defensa d'un ferrocarril públic i de qualitat del Camp de Tarragona
- Plataforma d'usuaris del transport públic de Molins de Rei
- Plataforma Stop Pujades
- ONCE
- ECOM
- Associació Catalana per a la Integració del Cec (ACIC)

En data 19 d'abril de 2016 el Síndic va organitzar una nova jornada de treball

conjunta entre les administracions públiques i les entitats esmentades, que va comptar també amb les aportacions dels síndics i defensors locals.

A més, en data 20 de setembre de 2016, el Síndic, en el marc d'una reunió amb els representants de les plataformes Trens Dignes Terres de l'Ebre - Priorat, Trens Dignes a Lleida i Perquè no ens fotin el tren, va analitzar la manca d'inversions en la xarxa ferroviària catalana i va fer públic un document d'anàlisi de les línies R3, R12, R15 i R16.

En conseqüència, aquest informe exemplifica la voluntat del Síndic de treballar per a la millora de la qualitat dels serveis públics (dels serveis d'interès general o bàsics) i per a la defensa dels drets de les persones (dret a la mobilitat, drets de les persones amb discapacitat, etc.).

Alhora, amb aquest informe es pretén complementar tot allò que ja s'ha recollit anualment sobre els serveis ferroviaris a Catalunya en els informes presentats al Parlament de Catalunya o en l'*Informe sobre el preu dels transports públics*, publicat el juliol de 2014, i afegir una sèrie de propostes, recomanacions i suggeriments adreçats a les administracions competents, sempre amb la finalitat de millora del servei públic ferroviari i de garantia dels drets de les persones que en són usuàries.

També cal esmentar que l'informe recull normatives i preceptes com a exemple de la funció de recordatori de deures legals que també té atribuïda aquesta institució, funció que no és més que una altra expressió de l'obligació de difondre els drets de les persones, en aquest cas, entre les que utilitzen un servei com ara el transport per ferrocarril, especialment quan diàriament ho fan obligades per anar a la feina, a estudiar, etc.

Finalment, també es vol que aquest informe serveixi per superar la concepció de la persona com a simple usuari d'una empresa de transport per avançar cap a la consideració de la persona com a titular del dret a la mobilitat a un preu assequible amb relació a un servei bàsic com ara el del transport de persones per ferrocarril, entenent que aquest inclou el tren, el metro i el tramvia. La Llei encomana al Síndic que vetlli pels drets de persones. Per això, en aquest informe es parla de persones i s'ha intentat, en la mesura que ha estat possible, no utilitzar els conceptes de *clients, usuaris o consumidors*, forçosament més limitats. De tota manera, puntualment s'utilitzen aquests termes (o el de viatgers o passatgers) perquè ajusten més al que determina la normativa o per facilitar-ne la interpretació. En tot cas, i d'acord amb la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, en aquest informe s'utilitza el terme masculí com a gènere gramatical no marcat i inclusiu, és a dir, s'inclouen les persones d'ambdós sexes, tant en plural com en singular.

2. NORMATIVA DESTACABLE SOBRE ELS DRETS DE LES PERSONES EN EL TRANSPORT PER FERROCARRIL

1. Dret internacional i normativa de la Unió Europea

El Programa plurianual de consumidors

El Reglament (UE) 254/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, aprova el Programa plurianual de consumidors per al període 2014-2020, l'objectiu general del qual és garantir un elevat nivell de protecció dels consumidors, capacitar-los i situar-los al centre del mercat interior en el marc d'una estratègia general per a un creixement intel·ligent, sostenible i integrador.

El programa contribuirà a aquesta meta mitjançant la protecció de la salut, de la seguretat i dels interessos jurídics i econòmics dels consumidors, i també la promoció del seu dret a la informació, a l'educació i a organitzar-se per salvaguardar els seus interessos. D'acord amb això, es pretén que aquest programa contribueixi –entre d'altres– al creixement sostenible, gràcies a l'evolució cap a uns models de consum més sostenibles, i a la inclusió social, gràcies a la presa en consideració de la situació particular dels consumidors vulnerables.

Cal remarcar que l'objectiu II del programa, dedicat a la informació i l'educació dels consumidors (article 6), reclama una millora de la transparència dels mercats de consum i de la informació al consumidor per garantir que els consumidors obtinguin dades comparables, fiables i d'accés fàcil amb l'objectiu d'ajudar-los no només a comparar els preus, sinó també la qualitat i la sostenibilitat dels productes i dels serveis, inclosos els transports.

Els drets dels viatgers en tots els modes de transport

Un aspecte important de la política en matèria de transport és la millora de la

qualitat dels serveis, que inclou la garantia i el respecte dels drets de les persones en els seus viatges. Es tracta, en essència, que el viatger pugui confiar raonablement que el seu desplaçament es produirà, i que si no és així per qualsevol contratemps o motiu tindrà una solució o alternativa raonable. En definitiva, la persona ha de tenir seguretat jurídica, ha de poder confiar en els seus drets com a usuari i en el seu compliment, i en cas contrari en una adequada compensació.

D'acord amb això, la Comissió Europea va publicar el 19 de desembre de 2011 una comunicació al Parlament Europeu i al Consell amb el títol de “Perspectiva europea sobre els passatgers. Comunicació sobre els drets dels passatgers en tots els modes de transport” (COM (2011) 898 final).¹

D'acord amb aquesta comunicació de la Comissió, els drets dels viatgers es basen en tres pilars: la no-discriminació, una informació acurada, oportuna i accessible, i una assistència immediata i proporcionada. D'aquests tres pilars, se'n deriven deu drets bàsics que constitueixen el nucli dels drets dels viatgers a la Unió Europea:

1. Dret a la no-discriminació en l'accés al transport
2. Dret a la mobilitat: accessibilitat i assistència sense cap cost addicional per a les persones amb discapacitat i les persones amb mobilitat reduïda
3. Dret a la informació abans de la compra i en les diferents etapes del viatge, especialment en cas de pertorbació
4. Dret a renunciar al desplaçament (reemborsament del cost íntegre del bitllet) si el viatge no es duu a terme com s'havia planejat
5. Dret al compliment del contracte de transport en cas de pertorbació (transport alternatiu i canvi de reserva)
6. Dret a obtenir assistència en cas de gran retard en la sortida o en els punts de connexió

¹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0898:FIN:ES:PDF>

7. Dret a compensació en determinades circumstàncies

8. Dret a exigir la responsabilitat dels transportistes respecte de les persones usuàries i els seus equipatges

9. Dret a un sistema ràpid i accessible de tramitació de reclamacions

10. Dret a la plena aplicació i al compliment efectiu de la legislació de la Unió Europea

El Reglament 1371/2007, sobre els drets i obligacions dels viatgers de ferrocarril

El Reglament (CE) 1371/2007 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2007, sobre els drets i les obligacions dels viatgers de ferrocarril, és una norma cabdal pel que fa a l'objecte d'aquest estudi. Els reglaments són actes legislatius vinculants i, com a tals, s'han d'aplicar íntegrament en tot el territori de la Unió Europea, ja que estableixen una regulació comuna per a tots els estats membres (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:ES:PDF>).

Els viatgers de ferrocarril gaudeixen d'uns drets bàsics en els seus viatges a la Unió Europea. En aquest sentit, l'objectiu principal del Reglament és la millora de la qualitat i de l'efectivitat del servei del ferrocarril i l'increment del seu ús amb relació a altres mitjans de transport.

Per això, cal destacar els considerants següents del Reglament:

“3) El viajero de ferrocarril es la parte más débil del contrato de transporte, motivo por el que deben defenderse sus derechos en ese contexto.”

4) Los derechos de los usuarios de servicios de ferrocarril incluyen la obtención de información sobre el servicio, antes y durante el viaje. Siempre que sea factible las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deben facilitar esta información con antelación y lo antes posible.

10) Los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril deben beneficiar a toda la

ciudadanía. Por consiguiente, las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida provocada por la discapacidad, la edad o cualquier otro factor deben disponer al viajar por ferrocarril de oportunidades equivalentes a las de los demás ciudadanos. Las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida tienen el mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de movimiento, a la libertad de elección y a la no discriminación. Entre otras cosas, debe prestarse especial atención a que se dé a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida información sobre las posibilidades de acceso de los servicios ferroviarios, las condiciones de acceso al material rodante y las instalaciones a bordo del tren. Con el fin de informar lo mejor posible sobre los retrasos a los viajeros con discapacidad sensorial, deben utilizarse sistemas visuales y auditivos al efecto. Las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida deben poder comprar los billetes a bordo del tren sin recargo.

11) Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones deben tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas de movilidad reducida, mediante el cumplimiento de las especificaciones técnicas de interoperabilidad (ETI) para las personas de movilidad reducida, con el fin de garantizar que, cuando se realizan adquisiciones de nuevo material o se llevan a cabo nuevas construcciones o renovaciones importantes, respetando la normativa comunitaria vigente en materia de contratación pública, todos los edificios y todo el material rodante es accesible gracias a la eliminación progresiva de los obstáculos físicos y funcionales.

13) Unos mayores derechos de indemnización y asistencia en caso de retraso, pérdida de enlaces y supresión de un servicio deben aportar incentivos al mercado de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, en beneficio de los propios usuarios.

14) Es conveniente que el presente Reglamento instaure un sistema de indemnización para los viajeros en caso de retraso relacionado con la responsabilidad de la empresa ferroviaria (...).

15) Cuando un Estado miembro conceda a las empresas ferroviarias una exención

respecto de lo dispuesto en el presente Reglamento, debe alentarlas a que, en consulta con las organizaciones representantes de los viajeros, establezcan regímenes de indemnización y asistencia en caso de perturbación grave del servicio de transporte de viajeros por ferrocarril.

18) Los viajeros de ferrocarril deben poder presentar, a la empresa ferroviaria que proceda, reclamación sobre los derechos y obligaciones que el presente Reglamento determina y deben recibir respuesta en un período de tiempo razonable.

19) Las empresas ferroviarias deben definir, gestionar y controlar las normas de calidad del servicio de transporte de viajeros por ferrocarril.”

D’acord amb això, el Reglament regula moltes qüestions relatives al desenvolupament del servei, d’entre les quals interessa destacar les que afecten els drets de les persones.

El Reglament també detalla en l’annex II quina és la informació mínima que han de facilitar les empreses ferroviàries abans i durant el viatge. Com a informació prèvia al viatge, cal incloure la següent:

- Condicions generals aplicables al contracte
- Horaris i condicions del viatge més ràpid
- Horaris i condicions de les tarifes més barates
- Accessibilitat, condicions d’accés i disponibilitat d’instal·lacions a bord per a persones amb discapacitat i persones de mobilitat reduïda
- Accessibilitat i condicions d’accés per a bicicletes
- Seients o places disponibles als vagons per a fumadors i de no fumadors, en primera i en segona classe, i en lliteres i cotxes llit
- Activitats que puguin pertorbar o retardar els serveis
- Disponibilitat de serveis a bord

- Procediments per recuperar l’equipatge extraviat

- Procediments per presentar reclamacions

Com a informació durant el viatge, el Reglament inclou:

- Serveis a bord
- Estació següent
- Retards
- Principals serveis d’enllaç
- Qüestions de seguretat

El Reglament obliga les empreses ferroviàries a oferir la possibilitat d’adquirir a bord del tren bitllets pel servei corresponent, tret que aquesta opció estigui limitada o prohibida per raons de seguretat, per mesures de lluita contra el frau, per l’obligació de reservar plaça o per altres motius comercials raonables (article 9).

En qualsevol cas, la normativa comunitària determina que si no hi ha taquilla o taquilla automàtica a l’estació de sortida, s’ha d’informar les persones a l’estació de la possibilitat de comprar un bitllet per telèfon o per Internet o a bord del tren, com també del procediment que cal seguir. Alternativament a això, s’ha d’informar les persones de l’estació de ferrocarril o del lloc més pròxim que disposi de taquilles o taquilles automàtiques.

El Reglament regula el reintegrament i la conducció per una via alternativa (article 16), i per als casos en què sigui raonable preveure que l’arribada a la destinació final prevista en el contracte de transport pateix un retard superior a 60 minuts, la persona afectada té de manera immediata l’opció entre:

a) el reintegrament de l’import total del bitllet —en les condicions en què aquest hagi estat abonat— corresponent a la part o parts del viatge no efectuades i a la part o parts ja efectuades si el viatge ha perdut raó de ser dins del pla de viatge original de la persona afectada i, quan sigui procedent, un servei de retorn al més aviat possible al punt de partida;

b) la continuació del viatge o la conducció per una via alternativa al punt de destinació final, en condicions de transport comparables i al més aviat possible;

c) la continuació del viatge o la conducció per una via alternativa al punt de destinació final, en condicions de transport comparables, en la data posterior que convingui a la persona afectada.

La indemnització pel preu del bitllet també està regulada pel Reglament (article 17). Així, la persona que pateixi un retard entre els llocs de partida i de destinació especificats en el bitllet pel qual no se l'hagi reintegrat l'import del bitllet, d'acord amb l'article 16 esmentat, pot sol·licitar a l'empresa operadora una indemnització per retard sense haver de renunciar al seu dret al transport. Les indemnitzacions mínimes per causa de retard són les següents:

a) 25 % del preu del bitllet en cas de retard d'entre 60 i 119 minuts;

b) 50 % del preu del bitllet en cas de retard igual o superior a 120 minuts.

El Reglament afegeix que les persones titulars d'un contracte de transport o abonament de temporada que pateixin repetidament retards o cancel·lacions durant el seu període de validesa poden reclamar una indemnització adequada de conformitat amb les disposicions de les empreses ferroviàries en matèria d'indemnització. Aquestes disposicions han de fixar els criteris aplicables als retards i al càlcul de les indemnitzacions.

Tanmateix, cal tenir present que la persona afectada no té dret a indemnització si se la informa del retard abans que compri el bitllet o si el retard a causa de la continuació del viatge en un altre servei o de la conducció per una via alternativa és inferior a 60 minuts.

En qualsevol cas, el Reglament inclou unes obligacions d'informació i assistència per part de les empreses ferroviàries (article 18) que es concreten de la forma següent:

1. En cas de retard de la sortida o de l'arribada, l'empresa ferroviària o

l'administrador d'estació han de mantenir informades les persones de la situació i de l'hora estimada de sortida i d'arribada quan aquesta informació estigui disponible.

2. En cas que el retard a què es refereix l'apartat anterior sigui superior a 60 minuts, s'ha d'oferir, a més, gratuïtament a les persones:

a) menjar i refrigeris, en una mesura adequada al temps d'espera, si estan disponibles al tren o a l'estació o si es poden proporcionar raonablement;

b) allotjament en un hotel o un altre lloc, i transport entre l'estació de ferrocarril i el lloc d'allotjament, en els casos que requereixin una estada d'una nit o més nits o una estada addicional, sempre que sigui físicament possible;

c) si el tren es troba bloquejat a la via, transport del tren a l'estació de ferrocarril, al lloc de partida alternatiu o a la destinació final del servei, sempre que sigui físicament possible.

3. Si resulta impossible continuar el servei ferroviari, les empreses ferroviàries han d'organitzar al més aviat possible serveis alternatius de transport per a les persones.

4. A petició de les persones, les empreses ferroviàries han de certificar en el bitllet que el servei ferroviari ha sofert un retard o un retard que ha ocasionat la pèrdua d'un enllaç o ha estat cancel·lat, segons correspongui.

En tot cas, el Reglament remarca que a l'hora d'aplicar les determinacions anteriors, l'empresa ferroviària ha de prestar una atenció especial a les necessitats de les persones amb discapacitat i les persones de mobilitat reduïda i els seus acompanyants.

El Reglament dedica, específicament a les persones amb discapacitat i les persones amb mobilitat reduïda, el capítol V (articles 19 al 25), que inclou determinacions sobre els extrems següents:

- dret al transport (article 19)
- informació a aquestes persones (article 20)

- accessibilitat (article 21)
- assistència a les estacions (article 22)
- assistència a bord del tren (article 23)
- condicions en què s'ha de prestar aquesta assistència (article 24)
- indemnitzacions per danys a aquestes persones (article 25)

Cal remarcar que tant l'Administració de l'Estat com l'Administració de la Generalitat de Catalunya van fer ús de l'article 2 del Reglament, que permet aprovar exempcions temporals (de cinc anys de durada, renovables dos cops per a períodes màxims de cinc anys) de l'aplicació de determinats preceptes del mateix Reglament.

Així, tant l'Estat com la Generalitat de Catalunya van aprovar la no-aplicació dels articles 21 a 24 del Reglament de la UE als serveis de rodalies i regionals, durant un període de cinc anys. L'Estat ho va aprovar per acord del Consell de Ministres de data 5 de març de 2010² i la Generalitat, per acords del consell de Govern de dates 1 de juny³ i 14 de desembre de 2010.⁴

No consta que aquestes exempcions temporals s'hagin renovat (almenys, no ho publiquen ni el BOE ni el DOGC) per a uns nous períodes de cinc anys, per la qual cosa en ambdós casos el termini de l'exempció temporal finalitzava el 2015. En concret, en el cas de l'Estat aquest termini finalitzava el 5 de març de 2015, i pel que fa a la Generalitat de Catalunya, l'1 de juny de 2015 per als serveis de rodalies i el 14 de desembre de 2015 per als serveis regionals.

La seguretat de les persones també és motiu d'interès del Reglament (article 26) que, amb l'acord de les autoritats públiques, imposa a les empreses ferroviàries, als administradors d'infraestructures i als administradors d'estacions l'obligació d'adoptar les mesures adequades en els àmbits de competència respectius per garantir la seguretat de les persones a les estacions de ferrocarril i als trens i per gestionar els riscos. El Reglament disposa

que administracions públiques, empreses ferroviàries i administradors d'infraestructures i estacions han de cooperar entre si i intercanviar informació sobre les pràctiques idònies en matèria de prevenció d'actes que puguin deteriorar el nivell de seguretat.

Finalment, el Reglament també dedica part dels seus preceptes a les reclamacions, la qualitat del servei i la informació a les persones sobre els seus drets.

Així, les empreses operadores han d'establir un sistema de tramitació de reclamacions relatives als drets i les obligacions recollits en el Reglament (article 27). L'empresa ferroviària ha d'oferir als viatgers una àmplia informació sobre la forma de posar-se en contacte amb l'empresa ferroviària i sobre la seva llengua o llengües de treball.

No obstant això, les persones poden adreçar la seva reclamació a qualsevol de les empreses ferroviàries pertinents. En el termini d'un mes, el destinatari de la reclamació ha de donar una resposta motivada o, quan el cas ho justifiqui, ha d'informar la persona afectada de la data per a la qual pot esperar una resposta, sense que es puguin superar els tres mesos des de la data de presentació de la reclamació.

És rellevant remarcar que l'empresa operadora ha de publicar, en l'informe anual a què està obligada, el nombre i el tipus de les reclamacions rebudes i de les reclamacions tramitades, el temps de resposta i les eventuais mesures de millora adoptades.

Òbviament, això s'emmarca en l'obligació de les empreses de definir unes normes de qualitat del servei i d'implantar un sistema de gestió de la qualitat per al manteniment de la qualitat del servei. Així, les empreses esmentades han de publicar cada any en el seu web, juntament amb el seu informe anual, un informe sobre els seus resultats en matèria de qualitat del servei (article 28).

² BOE núm. 106, d'1 de maig de 2010

³ DOGC núm. 5654, de 21 de juny de 2010

⁴ DOGC núm. 5781, de 23 de desembre de 2010

Finalment, i com no podia ser d'una altra manera, el Reglament s'ocupa de la informació a les persones sobre els seus drets (article 29) i obliga les empreses operadores, els administradors d'estacions i els operadors turístics, quan vinguin bitllets de transport ferroviari, a informar les persones sobre els drets i les obligacions que els afecten en virtut del mateix Reglament.

A més, i amb la finalitat de complir aquest requisit d'informació, les empreses operadores, els administradors d'estacions i els operadors turístics poden utilitzar un resum de les disposicions del Reglament preparat per la Comissió Europea en totes les llengües oficials de la Unió Europea.

Atès que cada estat membre ha de designar un organisme responsable de l'execució del Reglament, les empreses ferroviàries i els administradors d'estacions han d'informar adequadament a les persones, a l'estació i al tren, sobre les dades de contacte d'aquest organisme (article 30).

A Espanya aquest organisme és el Ministeri de Foment, segons consta en la llista de la Comissió Europea d'organismes per estat membre de data 28 d'agost de 2015.⁵

A Catalunya, els acords del Govern GOV/111/2010, d'1 de juny de 2010, i GOV/256/2010, de 14 de desembre de 2010, designen el Departament de Política Territorial i Obres Públiques (actualment, Departament de Territori i Sostenibilitat) com a organismes responsables als efectes de l'article 30 del Reglament europeu amb relació als serveis ferroviaris de Rodalies a Catalunya⁶ i de serveis ferroviaris regionals de transport de viatgers sobre la xarxa d'ample ibèric de la xarxa ferroviària d'interès general a Catalunya.⁷

Finalment, cal fer esment de la comunicació de la Comissió Europea (publicada al *Diari Oficial de la Unió Europea* de 4 de juliol de 2015), per la qual s'estableixen directrius interpretatives del Reglament 1371/2007.⁸

Aquestes directrius pretenen abordar les qüestions més freqüentment plantejades pels organismes d'execució dels estats membres, les persones usuàries i les seves associacions (incloses les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda i les associacions que representen els seus interessos), el Parlament Europeu i representants del sector. Així, per mitjà d'aquestes directrius, la Comissió aporta una sèrie d'explicacions addicionals sobre algunes de les disposicions contingudes en el Reglament, juntament amb orientacions sobre millors pràctiques, sense pretendre cobrir exhaustivament totes les disposicions, ni tampoc establir noves normes legislatives o substituir el Tribunal de Justícia de la Unió Europea en la seva funció d'interpretació última del dret comunitari.

D'altra banda, la Comissió Europea va posar en marxa una consulta pública oberta a tothom sobre el Reglament 1371/2007 entre el 9 de febrer i el 5 de maig de 2016. Des de l'adopció del Reglament 1371/2007, les persones usuàries del transport ferroviari gaudeixen d'una sèrie de drets bàsics durant els seus viatges a la Unió Europea. D'acord amb això, l'objectiu principal d'aquesta consulta pública és millorar la qualitat i l'eficàcia dels serveis ferroviaris de viatgers i augmentar l'ús dels serveis ferroviaris en relació amb altres modes de transport.

Ja el 2012, la Comissió Europea va portar a terme una avaluació de l'aplicació del Reglament 1371/2007 i va identificar una sèrie d'àrees en les quals encara es podrien enfortir els drets dels viatgers de ferrocarril. A més, les queixes i les reclamacions de les persones i les preguntes plantejades pel Parlament Europeu i per la indústria ferroviària apunten les àrees més problemàtiques i més necessitades d'una intervenció. Per això, la Comissió Europea està examinant les opcions a l'abast per protegir millor els viatgers de ferrocarril a la Unió Europea. La Comissió Europea ha encarregat un estudi de suport per avaluar l'impacte de les diferents opcions per enfortir encara més els drets de les persones usuàries

⁵ http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail/doc/2007_1371_national_enforcement_bodies.pdf

⁶ <http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5654/10146060.pdf>

⁷ <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/5781/1158390.pdf>

⁸ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015XC0704%2801%29&from=ES>

del ferrocarril a la Unió Europea, tot i que ponderant aquests drets amb la situació econòmica de la indústria del transport per ferrocarril a Europa.

La consulta es va obrir a totes les persones i les administracions públiques, organitzacions i associacions del sector interessades, que havien d'omplir els formularis en línia habilitats a aquest efecte en la pàgina web de la consulta pública.⁹

La Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat

El 13 de desembre de 2006 l'Assemblea General de l'ONU va aprovar la Convenció de drets de les persones amb discapacitat (endavant la Convenció) i el seu Protocol facultatiu. Tots dos documents van ser ratificats per Espanya el 23 de novembre de 2007. Un cop complert el nombre de ratificacions necessàries, la Convenció va entrar en vigor a Espanya el 3 de maig de 2008.

La Convenció de drets de les persones amb discapacitat incorpora els principis de no-discriminació, d'accessibilitat, de participació i d'inclusió plenes i efectives en la societat de les persones amb discapacitat, i també la igualtat, entre d'altres. En aquest sentit, els estats part tenen l'obligació de garantir i promoure el ple exercici de tots els drets humans i les llibertats fonamentals de les persones amb discapacitat, sense cap mena de discriminació. També han d'emprendre o promoure la investigació i el desenvolupament de béns, serveis, equips i instal·lacions accessibles i de disseny universal per satisfer les necessitats específiques de les persones amb discapacitat, promoure'n la disponibilitat i l'ús, i promoure el disseny universal en l'elaboració de normes i directrius.

Quant a l'accessibilitat, la Convenció estableix específicament que correspon als estats part establir les mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en condicions d'igualtat amb les altres, a l'entorn físic, al transport, a la informació i

les comunicacions, inclosos els sistemes i les tecnologies de la informació i les comunicacions, i a altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic, tant en zones urbanes com rurals (article 9). També reconeix la necessitat d'establir "ajustos raonables" (article 2), sempre que es requereixin en un cas particular, per garantir a les persones amb discapacitat el gaudi o l'exercici de tots els drets humans i les llibertats fonamentals i també que puguin accedir als béns i serveis en condicions d'igualtat amb les altres persones.

I, en aquesta línia, correspon als estats part assegurar que les instal·lacions i els serveis oberts al públic o d'ús públic tinguin en compte tots els aspectes d'accessibilitat en la comunicació i la informació (establir senyalització en braille i en formats de lectura i comprensió fàcils, oferir formes d'assistència humana o animal i intermediaris, incloent-hi guies, lectors i intèrprets professionals de la llengua de signes) i facilitar la mobilitat de les persones amb discapacitat en els diferents àmbits (com ara l'accés a edificis i altres instal·lacions obertes al públic etc.).

Pel que fa concretament a l'àmbit de la mobilitat, l'article 20 estableix que els estats part han d'adoptar mesures efectives per assegurar que les persones amb discapacitat gaudeixin de mobilitat personal amb la màxima independència possible, entre d'altres:

- a) facilitar la mobilitat personal de les persones amb discapacitat en la forma i en el moment que desitgin a un cost assequible;
- b) facilitar l'accés de les persones amb discapacitat a formes d'assistència humana o animal i intermediaris, tecnologies de suport, dispositius tècnics i ajuts per a la mobilitat de qualitat, fins i tot posant-los a la seva disposició a un cost assequible;
- c) oferir a les persones amb discapacitat i al personal especialitzat que treballi amb aquestes persones capacitació en habilitats relacionades amb la mobilitat;
- d) encoratjar les entitats que fabriquen ajuts per a la mobilitat, dispositius i tecnologies de

⁹ http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/consultations/2016-02-03-rail-rights-and-obligations_en.htm

suport a tenir en compte tots els aspectes de la mobilitat de les persones amb discapacitat.

Proposta de Directiva del Parlament Europeu i del Consell relativa a l'aproximació de les disposicions legals, reglamentàries i administratives dels estats membres sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i els serveis

El 2 de desembre de 2015 la Comissió va aprovar el text final de la Proposta de directiva del Parlament Europeu i del Consell relativa a l'aproximació de les disposicions legals, reglamentàries i administratives dels estats membres sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i els serveis COM(2015) 615 final (2015/0278 COD).

L'objectiu d'aquesta proposta normativa és establir uns requisits d'accessibilitat funcional comuns per a tots els estats membres que permetin avaluar la conformitat amb aquests requisits de les normes nacionals sobre accessibilitat. Es pretén aportar millores comunes en l'accessibilitat que puguin facilitar la prestació d'assistència o reduir-ne la necessitat en el cas dels serveis utilitzats per persones amb diversitat funcional i discapacitat.

En l'àmbit del transport, la Proposta de directiva pretén harmonitzar la diferent normativa existent entre les regions i els països, i posar en sintonia les disposicions aplicables als estats membres i les regles de la UE, tenint en compte la naturalesa global dels productes i serveis.

A aquest efecte, la proposta normativa parteix de la base que el mercat interior i els transports són, segons l'article 4, apartat 2, lletres a) i g), (respectivament) del Tractat de funcionament de la Unió Europea, àmbits de competència compartida entre la UE i els estats membres. En aquesta línia, es considera necessària una acció de la UE, ja que els estats membres, per si sols, no poden resoldre problemes que impliquin aspectes transnacionals que no es poden abordar amb l'acció dels estats membres per separat.

En matèria de transport de viatgers, la Proposta de directiva vincula el transport aeri, per autobús, per ferrocarril i per vies navegables; llocs web utilitzats per a la prestació de serveis de transport de viatgers; serveis mitjançant dispositius mòbils, terminals intel·ligents expenedors de bitllets i informació en temps real, i terminals d'autoservei, màquines expenedores de bitllets i màquines de facturació que s'utilitzen per a la prestació de serveis de transport de viatgers.

Com a requisits tècnics d'accessibilitat la proposta determina que s'ha de buscar optimitzar l'ús previsible dels serveis per part de les persones amb diversitat funcional, incloses les persones amb discapacitat. A aquest efecte, la prestació dels serveis de transport s'ha de dur a terme, entre d'altres: facilitant informació sobre el funcionament del servei i sobre les seves característiques d'accessibilitat i instal·lacions conforme al següent:

1 El contingut de la informació ha d'estar disponible en formats de text que es puguin utilitzar per generar formats assistencials alternatius perquè es puguin presentar de maneres diferents a les persones usuàries i a través de més d'un canal sensorial: s'han d'oferir alternatives al contingut no textual.

2 La informació electrònica, incloses les aplicacions en línia associades necessàries per a la prestació del servei, s'ha de proporcionar: fent accessibles els llocs web de manera adequada i coherent perquè els usuaris els puguin percebre, utilitzar i comprendre, inclosa l'adaptabilitat de la presentació i la interacció dels seus continguts, en cas necessari; proporcionant una alternativa electrònica accessible, de manera que es faciliti la interoperabilitat amb una varietat d'agents i d'usuaris i de tecnologies assistencials a la Unió Europea i a escala internacional.

3 S'han de tenir en compte funcions, pràctiques, polítiques, procediments i canvis en el funcionament del servei amb la finalitat d'abordar les necessitats de les persones amb limitacions funcionals.

4 S'ha d'optimitzar l'ús de les terminals d'autoservei, màquines expenedores de bitllets i màquines de facturació que

s'utilitzen per a la prestació de serveis de transport de viatgers i s'ha de garantir que siguin accessibles per a les persones amb diversitat funcional, incloses les persones amb discapacitat i les persones amb deficiències relacionades amb l'edat.

5 Els productes s'han de dissenyar i produir de manera que siguin accessibles (incloent-hi mesures de disseny i producció). La informació sobre l'ús del producte s'ha de facilitar al mateix producte (etiquetatge, instruccions, advertiments). La funcionalitat del producte ha de presentar funcions adaptades a les necessitats de les persones amb limitacions funcionals i s'ha de garantir la interacció del producte amb dispositius de suport.

Aquests requisits d'accessibilitat també s'han d'aplicar a l'hora d'establir els requisits d'accessibilitat relacionats amb els criteris socials i de qualitat en les licitacions per a serveis públics de transport de viatgers per ferrocarril i carretera conformement al Reglament (CE) 1370/2007.

2. A Espanya

2.1. La Llei del sector ferroviari

La Llei 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari, adapta la regulació dels drets dels usuaris a la normativa establerta, amb caràcter uniforme per a tota la Unió Europea, en el Reglament (CE) 1371/2007 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2007, sobre els drets i les obligacions dels viatgers de ferrocarril.

D'acord amb el preàmbul de la llei esmentada, aquesta "reconeix la importància estratègica del transport i els avantatges mediambientals del transport ferroviari i parteix de la consideració d'aquest mode com un servei d'interès general i essencial per a la comunitat que es presta en règim de lliure competència, sense cap altra excepció que les que la Llei preveu expressament per raons de servei públic".

La Llei té com a finalitats, entre d'altres, les següents:

- Establir els criteris perquè la prestació dels serveis de transport ferroviari de viatgers i

de mercaderies es faci amb eficàcia, continuïtat i en condicions idònies de seguretat.

- Protegir els interessos de les persones usuàries, amb una atenció especial a les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda, per garantir els seus drets a l'accés als serveis de transport ferroviari de viatgers en condicions adequades de qualitat i seguretat i a l'elecció de l'empresa que els presti. La Llei també defineix la Xarxa Ferroviària d'Interès General com aquella que integra "les infraestructures ferroviàries que siguin essencials per garantir un sistema comú de transport ferroviari a tot el territori de l'Estat o l'administració conjunta de la qual sigui necessària per al funcionament correcte d'aquest sistema comú de transport, com les vinculades als itineraris de trànsit internacional, les que enllacin les diferents comunitats autònomes i les seves connexions i accessos als principals nuclis de població i de transport o a instal·lacions essencials per a l'economia o la defensa nacional" (article 4).

La Llei determina que l'administració de les infraestructures ferroviàries és un servei d'interès general i essencial per a la comunitat (article 19.2) i que "el transport ferroviari és un servei d'interès general i essencial per a la comunitat" que es presta en règim de lliure competència, d'acord amb el que preveu la Llei (article 47.2). A més, el legislador també ha previst que l'Administració pugui declarar que la prestació de determinats serveis de transport ferroviari pugui quedar subjecta a obligacions de servei públic (article 59).

Tanmateix, l'article 58.4 de la Llei detalla quines són les obligacions de les empreses ferroviàries amb caràcter general:

"a) Establir un sistema d'atenció de les reclamacions que presentin les persones usuàries, en els termes que es despleguin per reglament.

b) Determinar unes normes de qualitat del servei i implantar un sistema de gestió de la qualitat, per assegurar-ne el manteniment. Aquestes normes de qualitat del servei han d'incloure els aspectes que es determinin per reglament pel que fa a:

- Informació i bitllets.
- Puntualitat dels serveis i principis generals per fer front a les seves pertorbacions.
- Cancel·lacions de serveis.
- Neteja del material rodant, qualitat de l'aire i higiene en els vehicles, etcètera.
- Estudis sobre satisfacció dels usuaris.
- Tramitació de reclamacions, reemborsaments i indemnitzacions per l'incompliment de les normes de qualitat del servei.
- Prestació d'assistència a les persones amb discapacitat i les persones de mobilitat reduïda.

c) Les empreses de transport de persones han de facilitar a aquestes la informació en formats adequats, accessibles i comprensibles i també han de vetllar perquè els serveis es prestin d'acord amb les normes que regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització del transport ferroviari.

Les empreses ferroviàries han de controlar els seus propis resultats en matèria de qualitat del servei. A més, han de publicar cada any, juntament amb el seu informe anual, un informe sobre els resultats assolits en aquest camp. Aquest últim s'ha de remetre al Ministeri de Foment i s'ha de publicar a la pàgina web de l'empresa.”

La Llei també dedica l'article 62 als drets de les persones usuàries en els termes següents:

“1. Els usuaris tenen dret a l'ús dels serveis de transport ferroviari en els termes que estableixen la reglamentació de la Unió Europea i altres normes aplicables en la matèria i, si s'escau, els contractes que subscriuguin amb les empreses ferroviàries.

El preu exigible per les empreses ferroviàries als seus clients en concepte de retribució pels serveis ferroviaris prestats està subjecte al dret privat, sens perjudici que es puguin imposar tarifes màximes obligatòries per als serveis de transport ferroviari sotmesos a obligacions de servei públic.

2. Per ordre del ministre de Foment es poden establir condicions generals o contractes tipus per a les diferents classes de serveis de transport ferroviari, tant de viatgers com de mercaderies.

3. Les empreses ferroviàries han de tenir, a disposició dels usuaris dels serveis, un llibre de reclamacions, editat d'acord amb el model que es determini per reglament.

4. Els usuaris, sens perjudici de poder instar la defensa de les seves pretensions en els termes que preveu la legislació vigent, davant les juntes arbitral de transport i, en tot cas, davant la jurisdicció ordinària, estan facultats per dirigir les reclamacions relacionades amb la prestació del servei a l'empresa ferroviària que el porti a terme.”

Finalment, cal assenyalar que la Llei dedica l'article 8 a la regulació dels passos a nivell.

2.2. Accessibilitat en el transport ferroviari

Com a marc general sobre el dret a l'accessibilitat en els productes i serveis, el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, té com a finalitat garantir el dret a la igualtat d'oportunitats i de tracte, i també l'exercici real i efectiu de drets per part de les persones amb discapacitat en condicions d'igualtat respecte a la resta de ciutadans, a través de la promoció de l'autonomia personal, de l'accessibilitat universal, de l'accés a l'ocupació, de la inclusió a la comunitat i la vida independent i de l'eradicació de qualsevol forma de discriminació, de conformitat amb els articles 9.2, 10, 14 i 49 de la Constitució espanyola i de la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat i els tractats i els acords internacionals ratificats per Espanya.

En aquesta línia, estableix una sèrie de mesures destinades, entre d'altres, a garantir l'accessibilitat dels béns i els serveis en condicions d'igualtat per a totes les persones amb diversitat funcional. Es tracta de garantir que els entorns, els processos, els béns, els productes i els serveis, i també els objectes, els instruments, les eines i els dispositius siguin

comprendibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible. Igual que s'estableix en la Convenció de drets de les persones amb discapacitat, aquesta norma també reconeix que l'accessibilitat pressuposa l'estratègia de "disseny universal o disseny per a totes les persones", i s'entén sens perjudici dels ajustos raonables que s'hagin d'adoptar.

Pel que fa concretament a l'accessibilitat en el transport, recull la necessitat d'establir prestacions socials i econòmiques per a les persones amb discapacitat, com ara les destinades a subsidiar la mobilitat i compensar per despeses de transport (article 31).

Estableix, igualment, que les persones amb discapacitat tenen dret a viure de manera independent i a participar plenament en tots els aspectes de la vida. Per a això, els poders públics han d'adoptar les mesures pertinents per assegurar l'accessibilitat universal, en condicions d'igualtat amb les altres persones, en els entorns, processos, béns, productes i serveis, el transport, la informació i les comunicacions, inclosos els sistemes i les tecnologies de la informació i les comunicacions, i també els mitjans de comunicació social i en altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic, tant en zones urbanes com rurals. (article 22).

A aquest efecte, la disposició addicional tercera de la norma esmentada estableix que els supòsits i els terminis màxims d'exigibilitat de les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació, regulats en matèria d'accés i la utilització dels mitjans de transport, són exigibles, pel que fa a les infraestructures i el material de transport nous, el 4 de desembre de 2010, i en relació amb les infraestructures i el material de transport existents el 4 de desembre de 2010 que siguin susceptibles d'ajustos raonables, 4 de desembre de 2017.

En l'aspecte reglamentari, el Reial decret 1544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització de les formes de transport per a persones amb discapacitat,

té com a objecte establir les condicions bàsiques d'accessibilitat i utilització de les diferents formes de transport per a persones amb discapacitat, per a la qual cosa s'aprova tot un seguit de mesures tècniques, contingudes en els annexos del Reial decret, a fi de regular les condicions tècniques d'accessibilitat en les diferents formes de transport ferroviari (I), marítim (II), aeri (III) i de viatgers per carretera (IV), transport urbà i suburbà en autobús (V), en ferrocarril metropolità (vi), en taxi (VII) i serveis de transport especial (VIII).

També s'aproven mesures transversals o comunes (IX) per les quals s'estableixen les condicions bàsiques d'accessibilitat i utilització, entre d'altres, del servei de transport per persones amb discapacitat d'acord amb el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre (la referència normativa original era la Llei 51/2003, de 2 de desembre, sobre igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, derogada).

Pel que fa concretament al transport ferroviari, l'article 2 del Reial decret 1544/2007 determina que les condicions bàsiques d'accessibilitat són les normes tècniques contingudes en l'annex I i que són aplicables a les àrees d'ús públic i al material mòbil de tots els sistemes de transport ferroviari amb les especificacions que s'hi indiquen.

Adicionalment, la norma estableix que s'han de complir les disposicions establertes en les especificacions tècniques d'interoperabilitat (ETI) sobre accessibilitat de les persones de mobilitat reduïda que són vigents segons les normes de la Unió Europea.

Pel que fa a les estacions de transport per ferrocarril, determina que aquelles que suportin un trànsit de viatgers superior a 1.000 viatgers/dia de mitjana anual o que es trobin en una capital de província han d'estar adaptades al que disposa l'annex I en un termini no superior a vuit anys des de la seva entrada en vigor (novembre de 2007), sempre que les actuacions per a l'adaptació resultin proporcionades. Aquestes estacions han de complir totes les especificacions de l'annex I. Les estacions que suportin un trànsit de viatgers inferior

o igual a 1.000 i superior a 750 viatgers/dia, de mitjana anual, s'han d'adaptar al que estableix l'annex I en un termini no superior a tretze anys des de la seva entrada en vigor.

També especifica que totes les condicions establertes en l'annex I són aplicables a totes les noves estacions i les existents que se sotmetin a actuacions de transformació estructural, en els termes previstos en la disposició addicional primera, independentment del servei que prestin i del nombre de viatgers actuals o previstos, a partir de dos anys de l'entrada en vigor del Reial decret.

Pel que fa al material rodat, la norma estableix que les condicions bàsiques establertes en l'annex I són aplicables de manera obligada, des de la data de vigència del Reial decret, a tot el material nou la compra del qual es formalitzi amb posterioritat als dotze mesos des d'aquesta mateixa data. El material rodant en servei, o la compra del qual s'hagi formalitzat abans de dotze mesos des de l'entrada en vigor, s'ha d'adaptar al que estableix l'annex I en un termini no superior a tretze anys comptats des de la mateixa data, sempre que les actuacions per a l'adaptació resultin proporcionades.

3. A Catalunya

3.1. Les competències de la Generalitat de Catalunya

L'article 149.1.21 de la Constitució atribueix a l'Estat la competència exclusiva en matèria de ferrocarrils i transports terrestres que transcorrin pel territori de més d'una comunitat autònoma. Així mateix, l'article 149.1.24 de la Constitució reserva a l'Estat la competència exclusiva sobre les obres públiques d'interès general o aquelles la realització de les quals afecti més d'una comunitat autònoma.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix en l'article 169.1 que correspon a la Generalitat la competència exclusiva sobre els transports terrestres de viatgers i mercaderies per carretera, ferrocarril i cable que transcorrin íntegrament pel territori de Catalunya, amb

independència de la titularitat de la infraestructura. Aquesta competència inclou, en tot cas, la regulació, la planificació, la gestió, la coordinació i la inspecció dels serveis i de les activitats, i també la potestat tarifària.

Així mateix, l'Estatut d'autonomia, a l'article 140, determina les infraestructures de transport de competència exclusiva de la Generalitat, estableix que aquesta participa als organismes d'àmbit supraautonòmic que exerceixin funcions sobre les infraestructures de transport de Catalunya que són de titularitat estatal, i també en la planificació i la gestió de les infraestructures ferroviàries de titularitat estatal, d'acord amb el que estableix la normativa estatal, i assenyalava que la qualificació d'interès general de les infraestructures de transport situades a Catalunya requereix l'informe previ de la Generalitat, que pot participar en la gestió o assumir-la, d'acord amb el que estableixin les lleis.

D'acord amb això, en virtut del Reial decret 2034/2009, de 30 de desembre, la Generalitat de Catalunya va assumir les funcions de l'Administració general de l'Estat corresponents al servei de transport de viatgers per ferrocarril de rodalies a Catalunya.

A més, en exercici de les competències exposades, la Generalitat de Catalunya també va assumir, en virtut del Reial decret 1598/2010, de 26 de novembre, les funcions de l'Administració general de l'Estat corresponents als serveis ferroviaris regionals de transport de viatgers sobre la xarxa d'ample ibèric de la xarxa ferroviària d'interès general, que actualment presta l'empresa Renfe Operadora.

Anteriorment, d'acord amb el Reial decret 2398/2004, de 30 de desembre, la Generalitat de Catalunya havia assumit la línia ferroviària de titularitat de l'Estat entre Lleida i la Pobla de Segur i les funcions i els serveis de l'Administració de l'Estat en matèria de transport per ferrocarril en relació amb la línia esmentada.

En relació amb el servei de Rodalies, cal destacar que el 20 de febrer de 2009 el Consell de Ministres¹⁰ va aprovar el Pla d'infraestructures ferroviàries de Rodalies de Barcelona 2008-2015, amb una inversió

¹⁰ <http://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/referencias/Paginas/2009/refc20090220.aspx#Cercan%C3%ADAs>

prevista de 4.000 milions d'euros. Segons el Departament de Territori i Sostenibilitat, només se n'ha executat un 10%.¹¹

Posteriorment, el Ministeri de Foment i el Departament de Territori i Sostenibilitat van formalitzar l'acord d'inversió de 306 milions d'euros en actuacions prioritàries a l'RFIG (Red Ferroviaria de Interés General) durant el període 2014-2016 per a la millora de la seguretat, la funcionalitat i la fiabilitat del servei de Rodalies de Catalunya. Segons l'informe de seguiment de data 20 de maig de 2016 de la comissió tècnica (integrada per representants del Ministeri de Foment, Adif, Departament de Territori i Sostenibilitat i Renfe), únicament un 4% (12, 62 milions d'euros) de la inversió prevista està en servei.

Tota la resta d'actuacions estan pendents i, segons l'informe de la comissió tècnica esmentada, el grau de compliment de l'acord és el següent:

- un 11% (32,54 milions d'euros) correspon a obres en fase de contractació
- un 22% (67, 37 milions d'euros) correspon a obres en fase d'execució
- un 48% (147,50 milions d'euros) correspon a actuacions en projecte
- un 15% (46,21 milions d'euros) de les actuacions estan pendents d'iniciar-se.

En qualsevol cas, i més enllà de les xifres concretes que al·leguen les diferents administracions implicades, és evident que no s'han dut a terme les principals inversions planificades, cosa que repercuteix de manera negativa en la qualitat del servei de Rodalies i Regionals de Catalunya.

D'altra banda, FGC es va constituir l'any 1979 per gestionar l'explotació de les línies històriques transferides per l'Estat a la Generalitat de Catalunya el 1978, a les quals també s'integrava el funicular de Vallvidrera.

La Generalitat de Catalunya també exerceix les seves competències amb relació al metro i al tramvia en virtut del que determina

l'Estatut d'autonomia de Catalunya pel que fa al transport interurbà.

3.2. La legislació sectorial ferroviària

La Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, té per objecte la regulació de les infraestructures i els serveis de transport ferroviari en el marc competencial vigent de la Generalitat. D'acord amb això, són compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei les infraestructures i els serveis de transport ferroviaris, amb independència que, d'acord amb la seva configuració tècnica o àmbit territorial, es denominin *ferrocarrils*, *ferrocarrils metropolitans*, *tramvies* o *cremalleres*.

L'article 5 recull les competències de la Generalitat de Catalunya i detalla que -entre d'altres- li corresponen les funcions següents:

- “L'ordenació general i la regulació del Sistema Ferroviari de Catalunya que inclou l'establiment de les regles bàsiques del mercat ferroviari i l'elaboració de la normativa necessària per a desplegar-les correctament.
- La definició i la supervisió del règim tarifari.
- La inspecció dels serveis ferroviaris i dels mitjans tècnics i de material mòbil amb els quals es presten, sens perjudici de la possibilitat de delegar-la, totalment o parcialment, en l'administrador d'infraestructures ferroviàries o en les empreses que presten serveis ferroviaris.”

“L'administració de les infraestructures ferroviàries és un servei d'interès general i essencial que té per objecte el manteniment, l'explotació i la gestió del sistema de control, de circulació i de seguretat d'aquestes infraestructures” (article 22).

La Llei determina que “el transport ferroviari és un servei d'interès general i essencial per a la comunitat” (article 31), tot i que el Govern de la Generalitat pot declarar de servei públic determinats serveis de transport ferroviari i, així, pot atribuir directament la gestió d'aquests serveis a un ens o un operador públic. A més, i si hi ha motius socials que ho

¹¹ http://www.govern.cat/pres_gov/AppJava/govern/notespremsa/290582/josep-rull-demana-ministeri-foment-traspas-integre-linies-ferroviaries-interiors-catalunya.html
http://www.govern.cat/pres_gov/AppJava/govern/notespremsa/293469/govern-dona-suport-ajunta-ments-reivindiquen-inversions-pendents-rodalies.html

justifiquin, la Llei habilita el Govern de la Generalitat per imposar a les empreses titulars de serveis de transport ferroviari de viatgers obligacions addicionals de servei públic, en matèria de reduccions o bonificacions tarifàries, amb les compensacions que, si escau, corresponguin en cada cas (article 36).

Els articles 47 i 48 regulen els passos a nivell i la seva supressió i reordenació. Amb caràcter general, els encreuaments de carreteres o altres vies de comunicació amb línies ferroviàries que es produeixin per la instal·lació o la modificació de qualsevol d'aquestes s'han de fer a diferent nivell, excepte si es tracta de tramvies, i únicament, amb caràcter excepcional i per causes justificades, es pot autoritzar l'establiment provisional de nous passos a nivell pel temps estrictament necessari i de la manera que s'estableixi per reglament.

La Llei determina que la senyalització dels passos a nivell correspon al titular de l'accés corresponent i la senyalització interior de la infraestructura ferroviària correspon al titular d'aquesta infraestructura.

L'article 48 de la Llei disposa que la Generalitat i les altres administracions públiques amb competència en matèria de carreteres han de suprimir els passos a nivell i, si escau, els han de substituir per encreuaments a diferent nivell.

Els passos a nivell que subsisteixin han de tenir els sistemes de seguretat i senyalització adequats per garantir la seguretat, d'acord amb les regles que en funció de les seves diverses característiques estableixi l'administració competent en matèria de transports terrestres, i han de regular les diverses classes de protecció per als passos a nivell. Les dites regles han de tenir en compte les característiques de la circulació, la visibilitat dels passos i, si escau, les altres circumstàncies d'aquests que puguin afectar la seguretat de l'encreuament.

Tot i que la Llei no fa cap menció del Reglament 1371/2007 en l'articulat ni en el preàmbul, l'article 49 es dedica a delimitar els drets de les persones usuàries dels serveis de transport ferroviari de viatgers. Així, la Llei recull els drets següents:

a) Utilitzar els serveis de transport ferroviari en les condicions que estableix la normativa, amb els nivells de qualitat que el departament competent en matèria d'infraestructures i serveis de transport determini per reglament.

b) Rebre de l'empresa ferroviària, amb l'antelació suficient, informació de l'horari dels serveis, de les tarifes corresponents i, especialment, de les incidències que puguin afectar la prestació del servei i el compliment dels horaris previstos. S'han de fixar per reglament els protocols d'actuació que les empreses ferroviàries han de complir en cas d'incidències que afectin el servei, d'acord amb el principi de la menor afectació als usuaris.

c) Contractar la prestació del servei ferroviari amb l'empresa ferroviària en els termes que estableix la normativa aplicable en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

d) Ésser indemnitzats per l'empresa ferroviària, en cas que aquesta incompleixi les obligacions que hagi assumit en virtut del contracte de transport o que li imposa la normativa aplicable, llevat dels casos de força major o de la concurrència de causes no imputables a l'empresa ferroviària, d'acord amb el que s'estableixi per reglament.

e) Ésser informats dels procediments establerts per a resoldre les controvèrsies que puguin sorgir amb relació al compliment del contracte de transport ferroviari davant les juntes arbitral de transports o la jurisdicció ordinària.

f) Ésser atesos amb correcció pel personal de les empreses ferroviàries. Aquest personal ha de tenir una cura especial d'atendre degudament les persones que, per motius d'edat, de salut o de limitacions de mobilitat o per altres motius anàlegs, requereixin una atenció especial. S'ha de determinar per reglament la manera d'atendre les necessitats d'aquestes persones i els mitjans que el personal de les empreses ferroviàries ha de posar a llur abast per a facilitar-los l'accés als serveis ferroviaris.

g) Formular les reclamacions que estimin convenientes amb relació a la prestació del servei, de la manera que estableixen les normes que despleguen aquesta llei.

h) Utilitzar, en el cas de les persones amb mobilitat reduïda, els seients i els espais reservats en compliment de la normativa aplicable en matèria d'accessibilitat.

i) Carregar la bicicleta al tren. S'han d'establir per reglament les condicions per al transport de les bicicletes dels usuaris.

j) Els altres que els reconeixen les normes aplicables.”

A més, la Llei determina que “els contractes tipus de transport que afecten els usuaris del servei han d'ésser aprovats prèviament pel departament competent en matèria d'infraestructures i serveis de transport” i que, “així mateix, aquest departament ha de determinar les condicions generals de contractació tant del transport de viatgers com del de mercaderies.”

Les empreses ferroviàries també han de tenir a disposició de les persones usuàries dels serveis un llibre de reclamacions que s'ajusti al model que s'estableixi per reglament i la llei garanteix a les persones el dret a reclamar davant les juntes arbitrals de transport.

Al costat dels drets, la Llei també dedica un precepte als deures de les persones usuàries dels serveis del sistema de transport ferroviari de Catalunya (article 50). En aquest sentit, es delimiten les obligacions essencials de les persones (anar proveïts del títol de transport vàlid i validat, atendre les indicacions dels empleats, dels cartells i de la megafonia, mantenir un comportament correcte i respectuós, i respectar les obligacions que estableixen els reglaments d'utilització dels diferents serveis) i les prohibicions principals.

Pel que fa a la funció inspectora, la Llei assenyala que s'han de determinar per reglament el procediment d'actuació i les atribucions que corresponen als agents de l'autoritat, i també les obligacions relatives a la inspecció de les persones físiques o jurídiques a les quals es pot aplicar la Llei (article 60).

Finalment, cal esmentar que també s'han de determinar per reglament les condicions per preservar i protegir el material històric ferroviari i les condicions en què el departament competent en matèria

d'infraestructures i serveis de transport i el departament competent en matèria de seguretat civil i emergències han de coordinar la seva actuació amb relació a l'establiment de les normes de seguretat ferroviària que despleguin la llei, amb la finalitat de preveure, prevenir i eliminar o disminuir el risc d'accidents associats a aquesta classe d'instal·lacions i serveis, d'afavorir l'evacuació ràpida i segura de les persones afectades i de facilitar l'actuació dels equips d'intervenció (disposicions addicionals tretzena i catorzena).

3.3. La normativa sobre accessibilitat en el transport ferroviari

L'article 4 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya determina que correspon als poders públics de Catalunya promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat dels individus i dels grups siguin reals i efectives, facilitar la participació de totes les persones en la vida política, i promoure els valors de la llibertat, la democràcia, la igualtat, el pluralisme.

L'article 40.5 de l'Estatut determina que els poders públics han de garantir la protecció jurídica de les persones amb discapacitats i han de promoure'n la integració social, econòmica i laboral. També assenyala que han d'adoptar les mesures necessàries per suplir o complementar el suport del seu entorn familiar directe.

En l'àmbit legislatiu, Catalunya va ser pionera en la promoció de normativa autonòmica sobre accessibilitat mitjançant la promulgació del Decret 100/1984, de 10 d'abril, de supressió de barreres arquitectòniques, que va ser el primer avenç del legislador autonòmic cap a la posterior Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques. L'objecte d'aquesta llei va ser garantir a les persones amb mobilitat reduïda o qualsevol altra limitació l'accessibilitat i la utilització dels béns i els serveis de la societat i també promoure la utilització d'ajudes tècniques adequades que permetin millorar la qualitat de vida d'aquestes persones, mitjançant l'establiment de les mesures de foment i de control en el compliment de la normativa adreçada a suprimir i evitar qualsevol tipus de barrera o obstacle físic o sensorial.

Aquest mateix esperit és el que regeix l'actualment vigent Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat. Aquesta norma reconeix que l'accessibilitat és un dret de totes les persones i determina que correspon a l'Administració implementar les estratègies i els mecanismes per fer efectiu el dret de les persones amb discapacitat a gaudir, en el màxim grau possible, de les mateixes condicions d'accessibilitat en els béns i serveis.

Per tant, correspon a les administracions competents garantir a les persones amb diversitat funcional la possibilitat de gaudir d'un entorn accessible i, per garantir-lo, han de dissenyar béns, serveis i espais públics en els quals puguin confluïr totes les persones, independentment de la seva edat i de les seves possibilitats de mobilitat de manera autònoma. L'eliminació o la reducció al màxim de les barreres arquitectòniques, en aquest sentit, és fonamental.

Pel que fa al servei de transport, el capítol III del títol III regula els requisits i les condicions necessaris per aconseguir un entorn global accessible. Entre altres coses, estableix que les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport públic compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a totes les persones de fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia, tenint en compte d'una manera preferent les necessitats de les persones amb discapacitat, de la gent gran i d'altres persones en situació de vulnerabilitat.

Els proveïdors del servei de transport regular de viatgers han de garantir l'accessibilitat de tots els espais i elements que integren els mitjans de transport, en els termes que determina l'article 18, incloent-hi els sistemes d'informació i de comunicació amb els usuaris, i també han de garantir l'accessibilitat dels productes i els serveis d'ús públic que s'ofereixin en aquests espais. També han de garantir les condicions d'accessibilitat de les infraestructures i d'un percentatge mínim d'unitats de transport que garanteixin el servei a les persones amb discapacitat.

El personal dels proveïdors del servei de transport públic de viatgers ha d'estar format sobre l'atenció a les persones amb

discapacitat, tant pel que fa al tracte com pel que fa a la utilització dels mitjans de suport.

Pel que fa al material mòbil, l'article 20 determina que quan es tracti de material de nova adquisició per al transport públic de viatgers les condicions d'accessibilitat que han de complir seran les establertes en la normativa reglamentària per a cada classe de transport, tant el transport regular com el transport discrecional.

La norma preveu també que, sens perjudici del que estableix la normativa sectorial, i sens perjudici que les actuacions determinades pel pla d'implantació progressiva de l'accessibilitat dels mitjans de transport, s'han de fixar terminis màxims per adaptar o substituir les unitats del parc mòbil destinat al servei de transport públic de viatgers i per adequar les infraestructures i els serveis dels diferents mitjans de transport públic.

Quant a la reglamentació tècnica de l'accessibilitat a Catalunya, en compliment de la disposició addicional primera de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, el Govern de la Generalitat va aprovar el Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat. Aquest codi es manté vigent, ara vinculat als mandats de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, mentre no s'aprovi el text reglamentari que ha d'elaborar el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

El Codi d'accessibilitat, a més de definir els criteris tècnics per garantir el dret de les persones amb mobilitat reduïda o qualsevol altra limitació a l'accessibilitat i la utilització dels béns i serveis de la societat en un entorn adaptat a les seves necessitats, determina les competències de la Generalitat i dels ens locals en matèria d'accessibilitat. En aquesta línia, de la mateixa manera que la Llei, obliga les administracions públiques a desenvolupar un pla d'accessibilitat en àmbit de les seves competències. També estableix el Codi que "correspon a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant els departaments competents, la comprovació de l'aplicació del Codi pel que fa a les mesures a adoptar en el

seu compliment, així com l'activitat de foment" (article 50).

El Codi d'accessibilitat dedica el capítol IV a les mesures d'accessibilitat en els transports públics, tant si són de superfície com si són subterranis. L'article 34 regula les mesures d'accessibilitat al metro, als ferrocarrils i als autobusos que són competència de la Generalitat i dels ens locals en l'àmbit de Catalunya, i estableix que els projectes de nova construcció o restauració de les estacions de metro i ferrocarrils que són competència de la Generalitat i dels ens locals en l'àmbit de Catalunya han de complir les prescripcions tècniques de l'annex 1 si tenen per finalitat l'accés al servei, i les de l'annex 2 si tenen per finalitat la circulació interior en un mitjà de transport ferroviari.

Entre altres coses, aquest article determina que als espais de recorregut intern en què s'hagin de traspasar torniquets o altres mecanismes, s'ha de disposar d'un pas alternatiu que permeti l'accés d'una persona amb mobilitat reduïda. També estableix que

cal instal·lar o preveure la futura instal·lació d'ascensors o altres mecanismes més accessibles per a persones amb mobilitat reduïda que permetin resoldre els canvis de nivell entre el carrer i les andanes.

Quant al material mòbil, estableix que els vehicles propis dels transports públics que són competència de la Generalitat i dels ens locals en l'àmbit de Catalunya han de garantir, a més de les condicions establertes en l'annex 3, que cada vehicle subterrani disposi d'un equip de megafonia que permeti informar els viatgers, amb prou antelació, de l'arribada a la parada o a l'estació, que a l'interior hi hagi un espai reservat i que el terra de tots els vehicles de transport ha de ser antilliscant.

Pel que fa a les estacions de transport ferroviari, l'article 35 determina que les situades en l'àmbit territorial de Catalunya han de ser adaptades en les condicions establertes en l'apartat 3.1.3 de l'annex 3, pel que fa als espais d'accés a les instal·lacions, la vinculació dels espais de servei i l'espai d'accés als vehicles.

3. EL CODI DE CONSUM DE CATALUNYA

1. Els transports públics com a servei bàsic

El Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, de 20 de juliol) considera que els transports són un servei bàsic, és a dir, uns serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores (article 251-2).

En aquest sentit, cal destacar que en el preàmbul del Codi de consum de Catalunya el legislador assenyala específicament que “en matèria de serveis bàsics, s’ha considerat d’interès especial per a protegir millor les persones consumidores l’obligació de lliurar informació de la prestació, i també del lloc i els procediments establerts per a atendre les queixes o reclamacions.”

Per aquest motiu, el Codi de consum de Catalunya (article 252- 4) inclou una sèrie de determinacions que són aplicables als serveis bàsics:

“1 Els prestadors de serveis bàsics han de lliurar a la persona consumidora la informació rellevant de la prestació per escrit o d’una manera adaptada a les circumstàncies de la prestació.

2. El prestador del servei ha de facilitar, en el moment de la contractació, una adreça física a Catalunya, on la persona consumidora pugui ésser atesa de manera ràpida i directa respecte a qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, sempre que l’atenció a la persona consumidora no es faci al mateix establiment on s’hagi contractat. També ha de disposar d’un servei telefònic d’atenció d’incidències i reclamacions, que ha d’ésser de caràcter gratuït. En determinats sectors d’activitat i en funció d’una baixa xifra de negoci o un nombre reduït de treballadors, per reglament es pot dispensar l’empresa que presta el servei del compliment d’aquestes obligacions. En tot cas, les obligacions que estableix aquest apartat s’han d’aplicar respectant els principis continguts en la Directiva 2006/123/CE, del 12 de desembre, relativa als serveis en el mercat interior, i s’entenen sens perjudici del que disposen les

normes bàsiques estatals que fixen les condicions d’accés a les activitats de serveis i l’exercici d’aquestes activitats.

3. En els contractes s’ha d’informar del lloc on els usuaris poden tramitar les queixes o les reclamacions davant del prestador o prestadora del servei bàsic i del procediment per a fer-ho. També s’hi ha d’informar de si el prestador o prestadora del servei està adherit a una junta arbitral de consum i de la possibilitat de la persona consumidora d’adreçar-se a aquests organismes per a resoldre els conflictes.

4. En la informació precontractual i contractual s’ha d’indicar l’existència de compensacions, reemborsaments o indemnitzacions en cas que l’empresa incompleixi la qualitat del servei bàsic fixada per l’ordenament jurídic o per la mateixa empresa. També s’ha d’informar sobre els mecanismes per a dur a terme les mesures a què fa referència l’apartat 3 i sobre el mètode de determinació de l’import.

5. Les empreses que prestin serveis bàsics han de vetllar perquè els contractes d’adhesió es facilitin, a petició de les persones amb discapacitat, per mitjà d’un suport que els sigui accessible.”

2. Els col·lectius especialment protegits

L’article 123 de l’Estatut d’autonomia de Catalunya determina que “correspon a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum, que inclou en tot cas:

- a) La defensa dels drets dels consumidors i els usuaris, proclamats per l’article 28, i l’establiment i l’aplicació dels procediments administratius de queixa i reclamació.
- b) La regulació i el foment de les associacions dels consumidors i els usuaris i llur participació en els procediments i afers que les afectin.
- c) La regulació dels òrgans i els procediments de mediació en matèria de consum.
- d) La formació i l’educació en el consum.
- e) La regulació de la informació en matèria de consumidors i usuaris.”

D'acord amb això, l'article 111-2 del Codi de consum de Catalunya incorpora el concepte de “col·lectius especialment protegits”, que defineix en els termes següents:

“Col·lectius especialment protegits: col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum. En qualsevol cas, la protecció especial s'ha de donar tenint en compte la persona consumidora mitjana del col·lectiu en què s'integra la persona consumidora. En particular, són col·lectius especialment protegits: els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.”

Aquesta definició es completa amb el que disposa l'article 121-3 del mateix Codi de consum de Catalunya:

“1. Els drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits gaudeixen d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics, d'acord amb el que estableixen aquesta llei, les disposicions que la despleguin i la resta de l'ordenament jurídic.

2. Les persones amb discapacitat, especialment, han de tenir garantit l'accés adequat a la informació sobre els béns i serveis, i el ple exercici i el gaudi dels drets i les garanties que recull aquesta llei, de la mateixa manera que la resta de persones consumidores.”

3. Segons el mateix Codi de consum, “qualsevol òrgan o organisme de titularitat

pública dependent d'una administració pública catalana que acompleixi tasques d'informació, orientació i assessorament a les persones consumidores té la consideració de servei públic de consum” i aquests serveis estan habilitats per la mateixa Llei (article 126-10.1.g) per exercir, entre d'altres, la funció següent:

“Educar i formar en consum les persones consumidores, particularment els col·lectius especialment protegits, sia per mitjà d'actuacions directes sia a través dels mitjans de comunicació de titularitat pública.”

En matèria de formació en consum, el Codi de consum determina que “el Govern ha de garantir la formació contínua i permanent de les persones consumidores, amb l'impuls i el foment de la formació permanent dels joves i dels adults com a persones consumidores, amb una atenció especial als col·lectius especialment protegits i amb necessitats específiques” (article 126-18).

Finalment, cal tenir present que el Codi de consum considera infracció molt greu la que s'hagi comès “aprofitant la situació especial de desequilibri o indefensió de determinades persones consumidores o de col·lectius especialment protegits” (article 332-4).

Per tant, i en vista del que s'ha exposat, es pot constatar que el legislador ha volgut oferir un grau de protecció extraordinari “especial i preferent”, per utilitzar els termes de l'article 121-3.1 del Codi de consum en qualsevol relació de consum a les persones que integren els col·lectius definits per la llei, protecció que òbviament afecta quan la relació de consum es produeix en l'àmbit d'un servei bàsic com ara el transport.

4. ELS DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES EN ELS PRINCIPALS SERVEIS FERROVIARIS DE CATALUNYA

Es detallen els drets de les persones amb una referència especial als col·lectius especialment protegits pel Codi de consum de Catalunya.

1. Rodalies i Regionals de Catalunya

Les Condicions generals d'utilització dels serveis ferroviaris de Rodalies i Regionals de Catalunya estan publicades en el DOGC núm. 7179, de 8 d'agost de 2016, i es poden consultar a la pàgina web de Rodalies de Catalunya.¹²

Aquestes condicions generals són aplicables als serveis ferroviaris de rodalies i regionals de competència de la Generalitat de Catalunya, en virtut dels reials decrets 2034/2009, de 30 de desembre, i 1598/2010, de 26 de novembre, i es dicten de conformitat amb el que estableix la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària; la Llei 7/2004, de mesures fiscals i administratives i el Reglament (CE) núm. 1371/2007 del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'octubre de 2007, sobre els drets i les obligacions dels viatgers de ferrocarril (sens perjudici de les exempcions a l'aplicació dels seus preceptes previstos en l'Acord GOV/111/2010, d'1 de juny, l'Acord GOV/256/2010, de 14 de desembre), la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i la Llei 22/2010, de 20 de juliol, de Codi de consum de Catalunya.

El punt 7 de les condicions generals es dedica als drets de les persones usuàries i inclou la llista dels drets següents:

1. Ser informat de les característiques de prestació, del funcionament dels serveis de transport, de les seves incidències i dels diversos títols de transport que poden triar. L'empresa operadora ha d'instal·lar a les estacions de la xarxa de Rodalies i Regionals de Catalunya els elements informatius que l'administració corresponent determini per a una millor informació de les persones usuàries.

La informació ha de ser accessible, és a dir, transmesa pels mitjans més adequats per assegurar la percepció i la comprensió correcta per part de les persones amb discapacitat sensorial.

2. Ser transportat amb un títol de transport vàlid amb l'equipatge que portin, sempre que no suposin molèsties o perill per a les altres persones usuàries. No seran admesos objectes i/o paquets que superin els 20 kg de pes o tinguin unes dimensions superiors a 70x50x25 cm.

3. Ser indemnitzat en el cas d'incidència o suspensió del servei.

4. Ser tractats correctament pel personal de l'empresa operadora i ser atès en les peticions d'ajuda i informació que els sol·licitin.

5. Formular les reclamacions que considerin convenientes en relació amb la prestació del servei, mitjançant els fulls de reclamació disponibles a les estacions o mitjançant la web de l'empresa operadora o el telèfon d'atenció al client, ser orientats i assessorats sobre la gestió de reclamacions i queixes, utilitzant lliurement qualsevol de les dues llengües oficials de Catalunya.

6. Ser informat per mitjans ràpids i eficaços, com els sistemes de comunicació electrònica, dels procediments establerts per resoldre les controvèrsies que puguin sorgir amb relació al compliment del contracte de transport davant les juntes arbitral de transports o la jurisdicció ordinària, utilitzant lliurement qualsevol de les dues llengües oficials de Catalunya.

7. Rebre de l'empresa operadora la resposta a les reclamacions o queixes formulades, relatives a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afecten el funcionament normal de les relacions de consum vinculades a la prestació dels serveis i donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes en el temps més breu possible i en qualsevol cas com a màxim en un període d'un mes des de la presentació. Els documents s'han de redactar en la llengua oficial que esculli el reclamant. Si aquesta no s'especifica, es redactaran en català.

¹² http://rodalies.gencat.cat/ca/atencio_al_client/condicions_dus_2/noves_condicions/

8. Disposar de seients d'ús preferent degudament senyalitzats en el cas de persones amb mobilitat reduïda, les dones embarassades i altres col·lectius que determini l'empresa operadora.

9. Disposar d'accessos als trens degudament senyalitzats i d'espai a l'interior del tren amb elements de seguretat en el cas de persones amb mobilitat reduïda.

10. Anar acompanyats gratuïtament de gossos pigall en el cas de persones invidents.

Més enllà d'aquesta llista de drets de les persones usuàries de Rodalies i Regionals de Catalunya, les condicions generals inclouen altres determinacions que també afecten la forma com determinades persones accedeixen o gaudeixen del servei o circumstàncies que poden afectar la normal prestació d'aquest.

Així, s'inclou el dret dels usuaris a transportar bicicletes i petits animals domèstics (condicions 7.11 i 7.12) i s'especifica que les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda que requereixin un tractament de transport especial o diferenciat se'ls ha de facilitar, en la mesura que sigui possible, tots els mitjans disponibles per al seu adequat transport o mobilitat a les instal·lacions i trens de l'empresa operadora en els quals sigui possible la prestació d'aquest servei (condició 10.2).

A més, disposa que els infants menors de vuit anys han de viatjar sempre acompanyats, tot i que es permet viatjar sense acompanyant als infants d'entre vuit i dotze anys si van proveïts d'una autorització dels pares o tutors legals. Els infants menors de quatre anys que no ocupen plaça no requereixen de títol de transport i viatgen de forma gratuïta i, en tot cas, queden coberts per les assegurances obligatòries de viatgers i responsabilitat civil (condicions 5 i 10.2).

En cas de modificació de l'horari (condició 11), l'empresa operadora ha de comunicar de manera anticipada els canvis de freqüència de pas dels trens de les diferents línies, de la modificació dels horaris o incidències que puguin afectar la prestació normal dels serveis. Per fer-ho, l'empresa ha d'utilitzar, almenys, el català en les comunicacions per megafonia.

Si s'utilitza el títol de transport multiviatge o abonament un cop s'hagi produït el canvi d'horaris, s'entén que la persona usuària l'ha acceptat amb caràcter general. Ara bé, en els casos en què el canvi d'horaris es produeixi quan la persona usuària no hagi conclòs el consum total del seu títol multiviatge o abonament, i no hagi utilitzat el títol de transport després del canvi d'horaris, pot sol·licitar el reintegrament dels dies restants d'acord amb el que preveu la condició 13 relativa a les indemnitzacions.

La condició 12 detalla el dret de la persona usuària a formular reclamacions i precisa que l'empresa operadora està obligada a efectuar el transport contractat en les condicions recollides en el títol de transport i en aquestes condicions generals, amb l'excepció dels casos de força major.

La concreció d'aquest concepte de força major dóna lloc a conflictes i malentesos amb les persones usuàries, per la qual cosa convindria definir-lo millor i acotar-lo al màxim en aquestes condicions generals per tal que les persones usuàries del servei puguin conèixer amb fonament què inclou aquest concepte de força major o si s'apliquen les mateixes causes que es llisten per a la Devolució Xpress. En qualsevol cas, sembla adequat limitar a les causes estrictes de força major els supòsits que emparen que l'empresa operadora es deslliuri de les seves obligacions, de manera que els retards que tenen l'origen en actes de vandalisme, incivisme, vagues o robatori de coure també puguin generar el dret a la compensació de la persona usuària del servei.

L'empresa operadora ha de tenir a disposició de les persones usuàries un llibre o fulls de reclamacions que s'ajustin al model establert pel Departament de Territori i Sostenibilitat per poder formular les reclamacions o queixes sobre qualsevol assumpte que afecti el funcionament normal de les relacions de consum. Per això, s'ha d'informar del lloc on les persones poden tramitar les queixes o reclamacions davant l'empresa prestadora del servei i el procediment per fer-ho. La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix han d'estar redactats, almenys, en català i els viatgers poden expressar-se i utilitzar lliurement qualsevol de les dues llengües oficials.

La persona usuària que es consideri lesionada en el seu dret pot exposar les queixes en l'esmentat llibre o en els fulls de reclamacions o utilitzant com a mitjà de comunicació el correu ordinari, els telèfons o mitjançant Internet d'acord amb el que s'estableix a aquest efecte, o document o carta dirigida a qualsevol oficina de l'empresa operadora. De fet, les reclamacions dirigides a Rodalies de Catalunya es poden fer a través del llibre de reclamacions a disposició dels viatgers a totes les estacions amb personal, del web www.rodaliesdecatalunya.cat o el telèfon d'atenció al client 900 41 00 41.

El termini de presentació de la reclamació és d'un mes a partir de la data en què es té coneixement del fet que la va motivar, tot i que, sens perjudici de la utilització del llibre o dels fulls de reclamacions, la persona usuària pot reclamar els danys i perjudicis que li ocasioni l'empresa operadora, per via judicial o, si escau, davant la Junta Arbitral del Transport de Catalunya.

Pel que fa a les indemnitzacions, es preveu que, excepte per causa de força major, la persona usuària afectada per la cancel·lació, la interrupció o el retard en el viatge té dret a percebre la indemnització corresponent, sens perjudici del tractament donat als títols integrats a aquest respecte (condició 13).

S'entén per cancel·lació del servei de transport, sempre que no concorrin causes de força major, la impossibilitat de l'empresa operadora per iniciar-lo en les condicions que s'estableixen en el títol de transport, a causa de la supressió de trens durant, almenys, una hora.

En cas de cancel·lació del servei la persona usuària pot optar per:

a. La resolució del contracte de transport. En aquest cas, en el servei de rodalies i regionals es percebrà l'import íntegre quan es tracti d'un títol de transport senzill o de dos viatges, i es retornarà l'import íntegre quan no s'hagi iniciat el viatge d'anada. En cas que s'hagi iniciat el viatge d'anada i la cancel·lació del servei afecti el viatge de tornada, es reintegrarà la meitat de l'import del títol de dos viatges. Si es tracta de títols de transport multiviatge o abonament, quan

es comprovi que no s'ha realitzat el viatge, l'import a percebre per la persona usuària s'ha de calcular dividint el preu per:

- 10, en el cas del Bonotren.
- 50, en el cas de l'abonament mensual.
- 150, en el cas de l'abonament trimestral.

b. L'habilitació d'un títol de transport quan hi ha la possibilitat de realitzar el viatge.

c. La realització del viatge amb altres mitjans de transport que l'empresa operadora habiliti.

D'altra banda, s'entén que hi ha interrupció del viatge, sempre que no concorrin causes de força major, quan aquest es paralitza mentre s'està desenvolupant. En cas d'interrupció del viatge un cop s'ha iniciat, l'empresa operadora està obligada a proporcionar a la persona usuària, com més aviat millor, el transport en un tren o en un altre mitjà, en condicions equivalents a les pactades.

La persona usuària també pot renunciar a continuar el viatge, amb la qual cosa s'ha de procedir a la indemnització en les mateixes condicions que la resolució del contracte de transport per cancel·lació del servei.

Per als casos de retard del tren, la persona usuària pot optar per acollir-se a l'abonament d'una indemnització pecuniària o al sistema de Devolució Xpress.

Excepte per causa de força major, en cas d'optar per la indemnització pecuniària, l'usuari té dret a l'equivalent al 50% del preu del viatge, segons el títol de transport utilitzat, sempre que el retard del tren sigui superior a trenta minuts. Quan el retard superi una hora, la indemnització pecuniària és l'equivalent al total del preu del títol de transport utilitzat.

Si la persona decideix acollir-se al sistema de compensació anomenat Devolució Xpress, cal tenir present que aquest sistema té una regulació específica per als serveis de rodalies i regionals competència de la Generalitat de Catalunya.

La Devolució Xpress comporta que es faciliti a la persona usuària un títol de transport vàlid

per fer un viatge per al mateix recorregut, i en el cas dels serveis regionals, per a la mateixa categoria de trens, del viatge afectat pel retard. El bitllet de la Devolució Xpress té un termini d'utilització de 30 dies naturals.

La regulació de la Devolució Xpress i el formulari web per sol·licitar-la en els casos d'estacions sense personal es troba en un apartat específic de la web rodalies.gencat.cat, sota els epígrafs d'Atenció al client --> Devolució Xpress.

Per percebre un títol de transport pel sistema de Devolució Xpress de la mateixa categoria i recorregut del tren del viatge afectat, cal que al final del viatge es compleixin conjuntament les dues condicions següents:

1. Que el retard del tren en què s'ha fet el viatge sigui superior a 15 minuts a l'estació de destinació del client, sempre que aquest retard sigui imputable a l'explotació pròpia del ferrocarril.
2. Que el client presenti el seu títol de transport o abonament vàlid cancel·lat en origen.

Aquest sistema, però, exclou determinades situacions que sovint són origen de retards i dilacions en l'arribada del tren a la destinació i que protagonitzen moltes de les queixes que es formulen al Síndic.

Així, la Devolució Xpress no s'aplica en el cas de retards que estiguin motivats per modificacions d'horaris, a causa de les necessitats de l'explotació ferroviària (obres, etc.), sempre que hagin estat anunciades amb prou antelació.

Tampoc no és aplicable en les causes de força major alienes a l'explotació ferroviària següents:

- Catàstrofes naturals, condicions meteorològiques molt adverses o excepcionals i incendis amb origen extern a les instal·lacions o infraestructura, però que condicionen l'explotació ferroviària.
- Vagues o aturades laborals, excloent-ne els serveis mínims.
- Amenaces terroristes, sabotatges a vehicles o instal·lacions i manifestacions o problemes d'ordre públic.

- Interrupció del servei per ordre judicial, governativa o policial.
- Intercepció de la via per persones, animals, vehicles o coses.
- Evacuació o atenció de persones malaltes.
- Accionament injustificat d'aparells d'alarma per una persona no autoritzada.

Tanmateix, caldria reconsiderar si situacions com ara el robatori de coure o altres materials de les instal·lacions i estacions ferroviàries, el vandalisme, l'incivisme, les vagues o aturades laborals i altres situacions quotidianes o de relativa freqüència s'han d'incloure entre aquestes causes de força major que impedeixin l'aplicació del sistema de Devolució Xpress.

La sol·licitud de la Devolució Xpress depèn de l'àmbit afectat. Així, per al servei de rodalia de Barcelona (línies R1, R2, R3 de Barcelona a Sant Quirze de Besora, R4, R7 i R8), la persona usuària pot fer la sol·licitud immediatament després de l'arribada del tren a l'estació on el client finalitzi el viatge. Només en els casos d'estacions sense personal i dins del termini màxim de 24 hores després de l'arribada del tren a l'estació on la persona finalitzi el viatge, la petició de la Devolució Xpress també es pot fer a través del correu postal o del formulari de la web de Rodalies de Catalunya, i és imprescindible adjuntar a aquesta petició una còpia del bitllet utilitzat per les dues cares.

A més, cal tenir present que la Devolució Xpress no és aplicable als bitllets formalitzats en ruta, amb sanció o sense, amb origen en una estació que disposi de venda de bitllets.

En el cas dels restants serveis de regionals (línies R3 de la Farga de Bebié a Puigcerdà, R11, R12, R13, R14, R15 i R16), servei de rodalia del Camp de Tarragona (línies RT1 i RT2), Girona (línia RG1) i Lleida, el termini de sol·licitud de la Devolució Xpress s'estableix des de les dotze hores del primer dia hàbil (dilluns a divendres) següent a la data en què es produeix el retard i fins a quinze dies naturals a comptar des del dia del retard, aquest inclòs. Exclusivament en els casos d'estacions sense personal, la sol·licitud es pot fer a través del correu postal o del formulari que incorpora el mateix web.

A partir del 12 de setembre de 2016, i fins que no se solucionin els problemes que afecten l'R 16, s'estableix un nou compromís de puntualitat pel que fa a la Devolució Xpress per a retards superiors a 7 minuts en aquesta línia (<http://rodalies.gencat.cat/web/.content/noticies/Cartell-Info-Devolucio-Xpress-R16-7-minutos.pdf>).

Així mateix, cal tenir present que exclusivament per al servei de regionals, el bitllet Devolució Xprés només tindrà validesa si va acompanyat del bitllet objecte de la indemnització. L'omissió d'aquest requisit donarà lloc a la consideració de viatger desproveït de bitllet.

Totes aquestes determinacions plantegen diversos problemes que les queixes rebudes pel Síndic han evidenciat en diverses ocasions i que haurien de motivar una reconsideració de la reglamentació vigent de la Devolució Xpress.

En el cas del servei de rodalia de Barcelona, el fet d'haver de fer la sol·licitud immediatament després de l'arribada del tren a l'estació final del viatge (o en 24 hores quan l'estació no té personal) pot ser un obstacle per a moltes persones o un element que dissuadeixi de fer la sol·licitud, ja que al retard acumulat pel tren cal sumar el temps d'espera fent cua a l'estació per demanar la Devolució Xpress, molts cops inassumible quan es tracta d'arribar a la feina o el lloc d'estudi i més quan els retards són malauradament freqüents.

A més, el fet que la Devolució Xpress no sigui aplicable als bitllets formalitzats en ruta amb origen en una estació que disposi de venda de bitllets pot ser un obstacle per a determinades persones amb discapacitat que no hagin pogut adquirir el bitllet en una màquina que no els ha estat accessible.

Cal tenir present quan hi hagi una cancel·lació o interrupció del servei contractat per la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda, s'ha d'habilitar un títol de transport per a un altre tren o un altre mitjà de transport amb les mateixes condicions del servei (condició 13.4).

Finalment, i com no pot ser d'una altra manera, l'empresa operadora té l'obligació de col·locar la totalitat o un extracte de les condicions generals als trens i a les estacions, en un lloc que resulti visible per al públic usuari, i a la seva pàgina web (condició 17). Cal vetllar perquè això sigui efectiu i que la informació sobre les condicions generals estigui actualitzada.

2. Metro

Les condicions i regles generals d'utilització del Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, es van publicar en el DOGC núm. 5770, de 7 de desembre de 2010, i es poden consultar en el web de TMB.¹³

D'acord amb les condicions generals esmentades (condició 11), són drets de les persones usuàries del metro els següents:

- a) Ser informats de les característiques de prestació i del funcionament dels serveis de transport, de les incidències i dels diversos títols de transport que poden escollir atenent les tarifes vigents i les condicions d'utilització establertes.
- b) Ser transportats amb un títol de transport vàlid amb els objectes i paquets que portin, sempre que no suposin molèsties o un perill per als altres usuaris.
- c) En cas d'incidència o suspensió del servei, renunciar a seguir el viatge i obtenir un bitllet de bescanvi per viatjar quan ho desitgin dins el termini de vigència del títol. Els títols que permetin un nombre il·limitat de viatges o la lliure circulació no donen dret a cap devolució.
- d) Ser tractats correctament pels empleats de l'empresa explotadora del servei i ser atesos en les peticions d'ajuda i d'informació que els sol·licitin.
- e) Formular les reclamacions que estimin convenientes en relació amb la prestació del servei, la qual cosa es podrà fer en els fulls de reclamacions que estaran a la seva disposició a totes les estacions i als Centres TMB d'atenció al ciutadà. El termini màxim per interposar la reclamació és d'un mes a

¹³ http://www.tmb.cat/ca/c/document_library/get_file?uuid=33c645a5-8328-4d82-8b79-65a9208d750b&groupId=10168

comptar des del moment en què es produeix el fet que la va motivar.

f) Rebre contestació de l'empresa prestatària dels serveis en un termini màxim de dos mesos des de les seves reclamacions i queixes.

g) Les persones usuàries amb mobilitat reduïda, la gent d'edat avançada, les dones embarassades i d'altres col·lectius que pugui determinar l'empresa explotadora, han de disposar de seients d'ús preferent, que han d'estar degudament senyalitzats.

h) Anar acompanyats de gossos pigall o d'assistència.

i) Transportar accessoris com ara bicicletes, cotxets i cadires per a nens, etc., en les condicions que determini Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, de forma gratuïta, sempre que no suposin molèsties per a la resta de viatgers, circumstància que haurà de ser apreciada pel personal de l'empresa prestatària del servei.

Cal fer esment de la lletra f), que fixa en un màxim de dos mesos el termini de què disposa TMB per donar resposta a les queixes i reclamacions, tot i que el Codi de consum de Catalunya (article 211-4) determina que els empresaris estan obligats a "garantir de forma fefaent que la persona consumidora, per a fer valer l'eventual exercici dels seus drets, tingui constància, per escrit o en qualsevol suport durador, de la presentació de qualsevol mena de queixa o reclamació relativa a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum; i donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en el termini d'un mes des que són presentades".

3. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)

Les condicions d'utilització aplicables a la xarxa ferroviària de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya es van publicar en el DOGC núm. 6168, d'11 de juliol de 2012, i es poden consultar en el lloc web d'FGC.¹⁴

A diferència del que succeeix en altres reglaments de serveis o condicions d'utilització, en el cas d'FGC no es dedica un precepte a llistar els drets de les persones usuàries del servei. Tanmateix, de les condicions d'utilització esmentades, se'n desprenen els drets següents:

- La possessió d'un bitllet vàlid garanteix la prestació del transport, però no garanteix l'ocupació d'un seient dins el tren (condició 16).
- Els menors de quatre anys poden viatjar gratuïtament si no ocupen seient (condició 17).
- A totes les dependències hi ha un llibre d'objeccions a la percepció mínima a disposició del client (condició 15).
- Es pot viatjar amb gossos pigall i, en la forma que detallen les condicions generals, amb animals domèstics de forma gratuïta (condició 18).
- Es poden portar bicicletes gratuïtament a tots els trens tots els dies. Segons l'ocupació del trens, aquestes condicions poden ser variades pel personal autoritzat d'FGC (condició 19).
- Les persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius especificats en la senyalització tenen seients reservats (condició 22).
- A totes les dependències hi ha un llibre de reclamacions a la disposició de les persones usuàries (condició 26).

Cal remarcar que aquestes condicions generals no fan cap esment dels casos d'interrupció, cancel·lació o retard en el servei. Tampoc inclouen cap referència al dret a obtenir una compensació per part de les persones afectades en aquests casos, ni com i a on reclamar, més enllà d'indicar de forma genèrica que a totes les dependències hi ha un llibre de reclamacions a disposició de les persones usuàries.

Com s'ha exposat prèviament en aquest document, la reglamentació de la Unió

¹⁴ http://www.fgc.cat/downloads/info_annexa/condicions%20utilitzacio%202012.pdf

Europea empara el dret a obtenir assistència en cas de gran retard en la sortida del tren o en els punts de connexió, en paral·lel entre d'altres al reconeixement del dret a la compensació en determinades circumstàncies, del dret a exigir la responsabilitat de les empreses ferroviàries respecte dels viatgers i els seus equipatges i del dret a un sistema ràpid i accessible de tramitació de reclamacions.

Per això, caldria incorporar de forma clara en les condicions generals d'utilització dels serveis d'FGC quin és el règim de compensacions en els casos de retards o cancel·lacions del servei que delimita la normativa vigent. Igualment, també caldria detallar especialment quina és la informació que es dona a les persones sobre les incidències que poden afectar el seu viatge i quins són els canals per contactar amb l'empresa per exercir el dret a formular una reclamació.

Pel que fa a la línia Lleida – la Pobla de Segur de la xarxa ferroviària d'FGC,¹⁵ les condicions d'utilització aplicables són similars.

4. Tramvia

La Llei catalana 4/2006, de 31 de març, ferroviària, inclou els tramvies en el seu àmbit d'aplicació i, de conformitat amb això, les condicions generals d'utilització del tramvia (Trambaix i Trambesòs) estan publicades en la pàgina web de Tram¹⁶ en un document amb data de juny de 2015, tot i que no consta que hagin estat publicades en el DOGC.

D'acord amb les condicions generals d'utilització esmentades, són drets de les persones usuàries del tramvia els següents (condició 8):

1. Ser informats de les característiques de prestació, del funcionament dels serveis de transport, de les seves incidències i dels diversos títols de transport que poden elegir segons les tarifes vigents. L'empresa operadora del tramvia ha d'instal·lar a la xarxa del tramvia els elements informatius

que l'administració corresponent determini per a una millor informació del viatger.

2. Ser transportats amb un títol de transport vàlid amb els objectes i paquets que portin, sempre que no suposin molèsties o perill per als altres viatgers.

3. En el cas d'incidència o suspensió del servei per causes alienes a l'empresa, renunciar a seguir el viatge i obtenir un bitllet de bescanvi per viatjar quan ho desitgin, dins el termini de vigència del títol, d'acord amb el que estableix el punt 3 de la condició 7 de les condicions generals.

4. Ser tractats correctament pels agents de l'empresa i ser atesos en les peticions d'ajuda i informació que els sol·licitin.

5. Formular les reclamacions que considerin convenientes en relació amb la prestació del servei, mitjançant els fulls de reclamació disponibles a l'oficina d'informació al ciutadà de l'empresa operadora del tramvia, el fax o el web de l'empresa.

6. Ser informats dels procediments establerts per resoldre les controvèrsies que puguin sorgir amb relació al compliment del contracte de transport davant les juntes arbitral de transports o la jurisdicció ordinària.

7. Rebre de l'empresa operadora, en un termini màxim de 20 dies, la resposta a les reclamacions o queixes formulades.

8. Disposar de seients d'ús preferent degudament senyalitzats en el cas de persones amb mobilitat reduïda, les dones embarassades i altres col·lectius que determini l'empresa operadora.

9. Disposar d'accessos al tramvia degudament senyalitzats i d'espai a l'interior del tramvia amb elements de seguretat en el cas de persones amb mobilitat reduïda.

10. Transportar accessoris com ara bicicletes i cotxets per a infants. L'accés de bicicletes es permet sempre que no suposi molèsties per a la resta dels viatgers per falta d'espai al

¹⁵ DOGC núm. 7107, de 26 d'abril de 2016: <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7107/1489334.pdf>

¹⁶ http://www.tram.cat/content/pdf/condicions-generals-d-utilitzacio_2015.pdf

vehicle, circumstància que ha de ser apreciada pel personal de l'empresa.

11. Accedir amb gossos al tramvia, sense limitacions en els casos dels gossos pigall d'assistència i amb limitacions en la resta de casos.

Pel que fa a la concreció del dret de compensació, les condicions generals del tramvia (condició 7) determinen únicament que l'empresa operadora del tramvia bescanviarà els títols de transport integrats o els títols senzills del tramvia que no puguin ser degudament utilitzats per causes no imputables a la persona usuària o en cas d'interrupció del servei per causes imputables a l'empresa, amb les condicions següents:

a) L'empresa operadora ha de facilitar a la persona usuària un títol nou de la mateixa classe i amb el mateix nombre de viatges per utilitzar que el títol bescanviat.

b) El títol s'ha de reclamar immediatament després de produir-se la interrupció i s'ha de sol·licitar directament a l'oficina d'informació al ciutadà de l'empresa operadora o bé als interventors que estiguin en servei a la zona.

c) No es té dret a reclamar quan hi hagi un altre mitjà de transport públic, amb un recorregut semblant, que permeti realitzar un enllaç o transbordament sense pagament addicional, o quan l'empresa ofereixi una

alternativa per al mateix recorregut, en un temps no superior als trenta minuts de produir-se la interrupció del servei.

Aquestes determinacions plantegen diversos interrogants, com ara que únicament es preveu compensació en cas d'interrupció del servei, però no es diu res en cas de retard en l'arribada a destinació. A més, el fet que s'hagi de fer la reclamació immediatament després de produir-se la interrupció i que s'hagi de fer directament a l'oficina de l'empresa o als interventors que eventualment estiguin en servei a la zona pot ser un obstacle per a moltes persones o un element que dissuadeixi de fer la sol·licitud, ja que al retard acumulat pel tramvia cal sumar el temps d'espera fent cua a l'oficina per tramitar la reclamació, a banda del fet, molts cops inassumible, d'haver-se de desplaçar a l'oficina esmentada quan es tracta d'arribar, per exemple, a la feina o al lloc d'estudi. Tampoc no sembla una solució que l'exercici del dret a la compensació hagi de dependre dels interventors que eventualment estiguin en servei a la zona.

En conseqüència, i d'acord amb el dret de les persones usuàries a formular les reclamacions que considerin convenientes en relació amb la prestació del servei (condició 8), cal preveure la possibilitat de reclamar la compensació esmentada per mitjans telemàtics (pàgina web i correu electrònic de l'empresa operadora), telèfon, fax o mitjançant els fulls de reclamació disponibles a l'oficina d'informació al ciutadà de l'empresa operadora.

5. EL FOMENT DEL TRANSPORT PÚBLIC I LA MOBILITAT SOSTENIBLE

L'eficiència en el desplaçament de les persones és un objectiu fonamental de la política europea de transport, ja que contribueix, sens dubte, al foment del transport col·lectiu en detriment del transport privat, fonamentalment per carretera, que genera uns costos econòmics més alts.

Pel que fa al transport per ferrocarril, la Directiva reguladora de l'espai ferroviari europeu únic recorda que l'augment de la integració del sector del transport a la Unió Europea és un element essencial de la realització del mercat interior i que els ferrocarrils són vitals perquè el sector del transport de la Unió Europea es dirigeixi cap a la consecució d'una mobilitat sostenible.¹⁷

L'Estatut d'autonomia de Catalunya determina que els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació, basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat i garanteixin l'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda (article 48).

D'acord amb això, el legislador català va aprovar la Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat, que defineix la mobilitat com a servei d'interès general de caràcter universal¹⁸ en els termes següents:

“El conjunt d'activitats pròpies del sistema de transport públic urbà i interurbà integrat de Catalunya té la consideració de servei d'interès general de caràcter universal, com a mitjà per a fer possible la igualtat d'oportunitats en l'exercici dels drets de la ciutadania i assolir els objectius de cohesió social i territorial, amb la correlativa obligació de les administracions públiques competents en aquesta matèria de garantir l'accés de totes les persones a aquest servei, a tot el territori i en condicions d'igualtat i d'equitat.”

La Llei té per objecte establir els principis i els objectius als quals ha de respondre una

gestió de la mobilitat de les persones i del transport de les mercaderies dirigida a la sostenibilitat i la seguretat, i determinar els instruments necessaris perquè la societat catalana assoleixi els dits objectius i per garantir a tots els ciutadans una accessibilitat amb mitjans sostenibles. Aquesta llei té com a principis inspiradors, entre d'altres, els següents:

- El dret de les persones a l'accessibilitat en unes condicions de mobilitat adequades i segures i amb el mínim impacte ambiental possible.
- La prioritat dels mitjans de transport de menor cost social i ambiental, tant de persones com de mercaderies.
- El foment i la incentivació del transport públic i col·lectiu.
- L'impuls d'una mobilitat sostenible.

Segons la Llei, els objectius que han de satisfer les polítiques de mobilitat que s'apliquin a Catalunya són diversos, tot i que cal destacar els següents:

- Planificar la mobilitat prenent com a base la prioritat dels sistemes de transport públic i col·lectiu.
- Establir mecanismes de coordinació per aprofitar al màxim els transports col·lectius, siguin transports públics o transport escolar o d'empresa.
- Introduir de manera progressiva els mitjans teleinformàtics i les noves tecnologies en la gestió de la mobilitat, amb l'objectiu de garantir una mobilitat racional, ordenada i adequada a les necessitats de les persones.

Aquesta llei ha estat desplegada per la Llei 21/2015, de 29 de juliol, de finançament del sistema de transport públic de Catalunya, que determina que l'objectiu de la Llei s'ha d'assolir amb l'aplicació, al conjunt del sistema de transport públic de Catalunya, dels principis i els criteris d'ordenació i de gestió següents:

¹⁷ Directiva 2012/34/UE del Parlament Europeu i del Consell de 21 de novembre de 2012, per la qual s'estableix un espai ferroviari europeu únic.

¹⁸ Article 3 bis afegit per la disposició final primera de la Llei 21/2015, de 29 de juliol, de finançament del sistema de transport públic de Catalunya.

- a) Ús òptim del conjunt dels recursos de mobilitat.
- b) Prioritat dels mitjans de transport públics col·lectius.
- c) Garantia d'accessibilitat, flexibilitat, eficiència i equitat social.
- d) Reequilibrament territorial.
- e) Integració dels diversos sistemes de transport i garantia d'interoperabilitat i intermodalitat.
- f) Priorització de la propulsió elèctrica, les fonts d'energies renovables i els combustibles fòssils de baixes emissions contaminants en compliment de la normativa de la Unió Europea relativa als combustibles més nets per al transport.
- g) Optimització dels impactes socioeconòmics, amb la maximització del benefici comú, tenint en compte la capacitat econòmica dels usuaris.
- h) Avaluació de les alternatives de mobilitat existents entre un origen i una destinació determinats i prioritització de les que siguin més eficients en termes ambientals i econòmics.
- i) Consideració dels efectes externs dels diversos modes de transport públic col·lectiu.

A més, la Llei dedica la disposició addicional sisena a la promoció de la mobilitat sostenible i determina que l'Administració de la Generalitat, els organismes que en depenen i la resta d'administracions públiques han de fer una política activa de promoció de la mobilitat sostenible amb relació als centres de treball respectius, que ha d'incloure, entre d'altres, la promoció de les mesures fiscals d'incentiu vigents i una gestió adequada dels aparcaments.

Finalment, en aquesta línia, cal remarcar que la sostenibilitat ambiental és un dels

objectius del Pla d'infraestructures del transport de Catalunya (2006-2026)¹⁹ (en endavant, PITC). Per contribuir al compliment de l'Acord de Kyoto, els consums d'energia i les emissions de diòxid de carboni a l'atmosfera generats pel transport interurbà haurien de disminuir, tot i l'augment previsible de la mobilitat. Per fer-ho possible, el PITC proposa, en línia amb el Llibre blanc de transport de la Unió Europea i del Pla estratègic d'infraestructures i transport (2005-2020) del Ministeri de Foment, augmentar significativament la quota del ferrocarril i del transport públic en el repartiment modal, tant en l'àmbit de viatgers com en el de mercaderies.

Així, el PITC incrementa substancialment les inversions en infraestructura ferroviària, estableix com a prioritàries les inversions als entorns amb més congestió viària i afavoreix la utilització del mode de transport més apropiat en cada cas des del punt de vista dels costos totals, incloent-hi les externalitats ambientals.

Cal tenir present que el ferrocarril, juntament amb el metro, són els mitjans de transport públic col·lectiu de més alta capacitat i els més sostenibles, ja que el consum d'energia i les emissions per persona són les més reduïdes del conjunt de mitjans.

Finalment, en aquest àmbit el Consell Català de la Mobilitat és l'organisme d'informació i de participació de les autoritats territorials de mobilitat i les entitats representatives de les associacions d'ens locals de Catalunya, i també del conjunt dels agents econòmics, sindicals i socials que integren la Taula Social del Transport Públic de Catalunya. El Consell Català de la Mobilitat ha de ser informat periòdicament de les accions dutes a terme per les autoritats competents en matèria de transport públic i del finançament d'aquest, i específicament per les autoritats territorials de mobilitat.

¹⁹ http://territori.gencat.cat/web/.content/home/01_departament/normativa_i_documentacio/documentacio/territori_mobilitat/transport_public/publicacions/pla_dinfraestructures_del_transport_de_catalunya_2006-2026/doc/pitc02objectius_tcm32-35002.pdf

6. ACTUACIONS DESTACADES DEL SÍNDIC AMB RELACIÓ AL TRANSPORT PER FERROCARRIL

Al llarg dels anys, el Síndic ha dut a terme diverses actuacions i ha emès resolucions sobre aspectes relatius al transport per ferrocarril que cal destacar en aquest informe, tal com es fa a continuació.

1. El dret a la mobilitat i el col·lapse ferroviari

Extracte de l'Informe al Parlament 2007:²⁰

«1. Col·lapse ferroviari i embús a l'autopista

Durant l'any 2007 s'han produït dues situacions que han tingut una incidència especial en l'exercici del dret a la mobilitat dels ciutadans. El primer cap de setmana d'agost van coincidir un incident en el servei de Rodalies Renfe, amb aturada d'un comboi amb viatgers que van romandre dins els vagons durant tres hores, sense rebre cap informació de Renfe ni del seu personal durant aquest temps, i un embús de 70 quilòmetres a l'AP-7, amb l'innegable perill que comporta retenir tants vehicles en un lloc estanc.

El Síndic va considerar que la suma coincident dels dos fenòmens —incidències en la xarxa ferroviària i col·lapse d'una artèria viària bàsica— requeria una reflexió aprofundida sobre la mobilitat a Catalunya i la disposició de mecanismes d'actuació coordinada entre totes les administracions i els operadors de les infraestructures de transport per fer front a aquestes situacions. L'actuació d'ofici iniciada amb relació als fets indicats es troba encara en tramitació a l'hora de cloure la redacció d'aquest informe (A/O 03709/07 sobre els problemes de mobilitat a Catalunya i la conflictivitat en els diversos sistemes de transport).

2. Supressió de línies ferroviàries

D'altra banda, s'ha de fer referència necessàriament a l'incident ocasionat per les obres de l'AVE el mes d'octubre, que ha comportat la supressió de part del trajecte de

tres línies de Rodalies Renfe, durant més de quaranta dies i ha afectat les línies de mitjana i llarga distància que utilitzaven la infraestructura afectada. La mateixa incidència ha inutilitzat també una part del trajecte d'una línia de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, encara inhabilitada a l'hora de cloure aquest informe.

En aquest cas, l'afectació per als ciutadans que utilitzaven aquestes línies ha estat permanent i continuada durant més de quaranta dies, en el millor dels casos. En aquest sentit, cal remarcar especialment, malgrat que és obvi, que quan es conculca el dret a la mobilitat, s'afecta de retruc l'esfera social, laboral i personal dels ciutadans. És aquesta incidència durant molts dies en l'esfera vital de les persones allò que aquesta institució ha volgut tenir especialment en compte (les queixes i les consultes rebudes ho detallen amb una casuística molt variada) a l'hora de formular les consideracions que es ressenyen continuació.

Aquesta situació va portar que s'incloguessin totes les queixes rebudes (més de 600) dins l'actuació d'ofici 04110/2006.

És conegut que l'Informe 2006 ja exposava, de forma detallada, el gran nombre de queixes rebudes de ciutadans que veien com la seva vida professional, laboral i personal es veia afectada per les contínues avaries, retards i aglomeracions de persones que es produïen en la prestació del servei ferroviari per part de l'empresa Renfe a la xarxa de rodalies i també, encara que amb menys proporció, a la xarxa de regionals.

Val a dir que les queixes rebudes no posaven de manifest un fet aïllat o una incidència puntual en el servei de transport, sinó que d'aquestes queixes es desprenia un sentiment de desesperació i d'esgotament dels usuaris, la majoria d'ells habituals, que es veien obligats a haver de fer front a les conseqüències derivades de la deficient prestació d'un servei públic de transport, respecte del qual, a més, no rebien ni la mínima informació per part de l'empresa prestadora quan es produïa qualsevol tipus d'incidència.

Tenint en compte aquesta la situació, el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici 04110/2006,

²⁰ Pàg. 90 a 93

en el marc de la qual va traslladar una sèrie de consideracions sobre aquest assumpte a l'empresa Renfe que, a criteri d'aquesta institució, podien contribuir a millorar les condicions de prestació del servei ferroviari, les quals es donen per reproduïdes.

Malauradament, tot i la gravetat del fets que van tenir lloc l'any 2006 i les mesures proposades per aquesta institució per posar fi a una situació insostenible, enguany la institució s'ha vist obligada a tractar novament aquest problema, la magnitud del qual ha cobrat dimensions indescriptibles, sobretot arran de la supressió de part de les línies C2, C7 i C10 de Rodalies.

Aquesta supressió parcial del servei, que ha afectat, a més, tots els trens de mitjà i llarg recorregut provinents de la zona costanera situada al sud de la ciutat de Barcelona, no és sinó la culminació d'aquell conjunt de situacions ja esmentades en la resolució del Síndic de desembre de 2006 i, per tant, la constatació que Renfe i Adif conculquen drets elementals de totes les persones afectades per aquests incidents, com ara el dret a la mobilitat, el dret al treball o el dret al gaudi i a la vida familiar.

Davant d'aquesta situació, sobta que avui encara:

- no hagin explicat els motius estructurals que han portat a aquesta situació;
- no es coneguin les raons de conjuntura que van provocar que dia rere dia es produïssin nous accidents, que, a banda d'afectar la xarxa ferroviària, generen la malfiança de la ciutadania en l'obra pública en general;
- que no hi hagi hagut una assumpció clara de responsabilitats tècniques entre els diversos nivells que operen en aquest tema (administrador d'infraestructures, operador i empreses contractistes);
- que no es prevegi, ni tan sols s'insinuï, la via de rescabament pels perjudicis ocasionats, tant als usuaris de rodalies com a la resta d'usuaris de mitjana i llarga distància afectats directament per aquest incidents, ni a les persones indirectament afectades per aquesta situació.

3. Les afectacions de la crisi ferroviària als drets personals

A partir d'una anàlisi detallada de les queixes rebudes es constata tot tipus d'afectacions, com, per exemple, les plantejades pels afectats de rodalies:

- Pèrdua de temps d'estada amb la família
 - Pèrdua de temps de descans nocturn
 - Necessitat d'agafar el cotxe; increment de costos
 - Haver de canviar de línia i haver de pagar el bitllet sencer
 - Pèrdua de qualitat de vida (transbords, esperes, etc.)
 - Necessitat de recuperar les hores de retard a la feina
 - Haver de deixar activitats de lleure sense el retorn dels diners
 - Més despesa per l'ocupació de la persona que té cura dels infants
 - Més despesa per temps de treball del cuidador dels avis
 - Haver de canviar de residència
 - Necessitat de comprar-se una moto per no fer tard a la feina
 - Estudiants que perden hores de classe
- O les que també han fet arribar els afectats de trens regionals (mitjana distància):
- Més distància i temps de trajecte sense rebaixa en el preu
 - No-rescabament de l'abonament mensual que no es pot utilitzar
 - Haver de quedar-se a dormir a Barcelona per no fer tard a la feina
 - Cost més elevat davant la necessitat d'utilitzar el cotxe

- Pagar com a regional el tren de Sant Vicenç de Calders a Barcelona quan és un trajecte de rodalies.

O, fins i tot, altres afectacions indirectes, com pot ser la reducció de clientela, i, consegüentment, de beneficis, que han sofert determinades activitats comercials, com és el cas dels bars de les estacions ferroviàries, per exemple.

Respecte d'això, i a banda de reclamar el restabliment immediat del servei, el Síndic també ha volgut advertir que el comportament tan responsable de les persones afectades pels incidents, el qual és digne d'elogi (a risc que algú ho pugui confondre amb una menysvaloració de les afectacions), no ha de fer perdre de vista que tots esperen respostes per part dels causants del seu malestar. La "indignació continguda" demana resoldre el problema que l'origina, però també respostes clares, responsabilitats assumides i el rescabament dels perjudicis.

Com s'ha vist, aquests incidents han afectat especialment els usuaris de rodalies, però, de retruc, han afectat igualment persones que utilitzen els trens de mitjà i llarg recorregut; els usuaris habituals de vehicles d'automoció privats que han vist que les carreteres han estat envaïdes per usuaris del tren a qui l'alternativa de transport ferroviari no era útil; operadors comercials de les estacions afectades; les empreses que tenen treballadors afectats per les alteracions de mobilitat; usuaris d'altres línies que han continuat veient afectats els seus horaris i, en alguns casos, les condicions de transport, a banda de les afectacions indirectes derivades d'aquesta situació.

4. Les conclusions del Síndic a la crisi ferroviària

En vista d'aquesta situació, aquesta institució considera que:

1. Cal una explicació pública i transparent dels motius pels quals es va aturar la inversió a l'estructura ferroviària catalana. La ciutadania té dret a conèixer les raons de la manca de manteniment de la xarxa.

Des de la convicció que una empresa de serveis públics no pot afectar drets bàsics (com ara la mobilitat) que, de retruc,

incideixen en l'accés al treball, al gaudi i a la vida familiar, el Síndic ha insistit en la necessitat d'una explicació pública i transparent, raonada i documentada, del conjunt d'actuacions o no-actuacions, errades, mancances en les previsions (tant a curt, com a mitjà i llarg termini), dèficits en la construcció, i tot allò que hagi incidit en el trasbals ocasionat a milers de ciutadans des de ja fa molts mesos i, més darrerament, als de les línies afectades per la supressió; així com l'explicació clara i general de què s'està fent, i amb quins mitjans, per resoldre la situació creada.

Cal que el conjunt de la ciutadania tingui a l'abast una explicació clara de l'impacte sobre la situació actual de la manca d'inversions de manteniment de la xarxa ferroviària a Catalunya i sobre si les dificultats d'execució del projecte feien previsible una situació com aquesta.

2. Hi ha responsabilitats tècniques i constructives.

Cal una explicació a tots els afectats, en tant que subjectes individuals de drets, que deixi clar que s'és conscient dels perjudicis causats a centenars de milers de persones per un dèficit de funcionament d'un servei públic directament imputable a qui el gestiona.

No es tracta de responsabilitats de caràcter polític, que no corresponen a l'àmbit d'actuació del Síndic, sinó d'assumir per part de qui correspongui les responsabilitats tècniques, constructives, d'estat general de la xarxa i d'operacions als diversos nivells que permetin al ciutadà indignat davant la situació creada tenir respostes sobre el causant dels seus problemes.

D'aquestes responsabilitats, se n'ha de derivar una manifestació explícita, contundent i clara que s'establiran formes de rescabament d'aquests perjudicis i que s'assumirà clarament la responsabilitat patrimonial que comporta la supressió d'unes línies ferroviàries sobre la mobilitat de les quals molta gent té construïda la vida i les relacions familiars i laborals.

Renfe ha d'assumir que hi ha una responsabilitat patrimonial en el funcionament anormal d'aquest servei

públic, sens perjudici que pugui repetir les seves accions davant de tercers, per la qual cosa ha de posar de manifest davant el conjunt de la ciutadania que compensarà els perjudicis causats.

3. Cal avaluar els perjudicis materials i morals

Per fer possible una avaluació dels perjudicis de tot tipus, i a banda de propostes genèriques que, tot i que són indispensables, deixarien sense compensar una bona part de les afectacions causades, el Síndic ha suggerit a l'empresa Renfe la creació d'un espai on participin les entitats socials representatives dels usuaris, conjuntament amb les empreses causants del problema i les institucions públiques, que concreti l'abast de les indemnitzacions i les compensacions imprescindibles, no solament com a instrument de concreció de fórmules de rescabament de perjudicis, sinó per ajudar a recuperar la confiança en la "cosa pública".

No pertoca al Síndic quantificar els danys i els perjudicis causats a les persones afectades per la supressió del servei, però sí definir l'abast dels drets afectats perquè es pugui fer aquesta quantificació des de la concertació amb tots els sectors implicats.

El Síndic va traslladar totes aquestes consideracions el mes de novembre passat a l'empresa Renfe i a Adif, i també al Departament de Política Territorial i Obres Públiques i a la institució del Defensor del Poble perquè en tinguessin coneixement. A hores d'ara estan pendents de resposta.

5. Les vistes orals a les juntes arbitral

A banda d'aquestes actuacions d'ofici, cal destacar la queixa 01333/07, plantejada per un veí de Llançà que havia presentat una reclamació contra l'empresa Renfe, per mitjà de la Junta Arbitral de Transport de Catalunya, en què sol·licitava la devolució de l'import fet efectiu per un trajecte ferroviari i es queixava que la Junta l'hagués convocat a la celebració de la vista oral a la ciutat de Barcelona.

El promotor de la queixa considerava que les despeses que li comportava desplaçar-se a Barcelona eren més elevades que l'import de

la reclamació, raó per la qual va decidir no comparèixer a la vista i desistir-ne.

Un cop comprovat que, d'acord amb el que estableix el Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el reglament de la Llei d'ordenació de transports terrestres, la competència de les juntes està determinada pel lloc d'origen o de destinació del transport o el de formalització del corresponent contracte, a elecció del peticionari o demandant, excepte que expressament i per escrit s'hagi pactat la submissió a una junta concreta.

Un cop constatat que la Junta Arbitral del Transport de Catalunya té seus a les ciutats de Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa, i tenint en compte també que el reclamant no sempre coneix els drets que li reconeix la normativa vigent, el Síndic es va adreçar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques per suggerir-li la necessitat, en endavant, d'informar el reclamant, per escrit i abans de la celebració de la vista oral, sobre el seu dret a triar-ne el lloc.

Aquest suggeriment va ser acceptat per l'Administració, que es va comprometre a oferir aquesta informació. Així mateix, va comunicar que s'havia posat en contacte amb el promotor de la queixa per informar-lo del dret que tenia de presentar una nova reclamació davant la seu de la Junta Arbitral del Transport de Catalunya a Girona, en tant que va desistir de la demanda que havia formulat davant la seu de la Junta a Barcelona, però no de l'acció, que podia reiniciar una altra vegada, si aquest era el seu interès.»

2. El dret a la mobilitat i el transport ferroviari de Rodalies (2008)

*Extracte de l'Informe al Parlament 2008:*²¹

«2. El transport ferroviari de rodalies. El cas de Renfe

Com ja es va fer palès en l'Informe 2007, els incidents causats per les obres de l'AVE, que van comportar la supressió de part del trajecte de tres línies de rodalies de Renfe durant més de quaranta dies, van comportar la vulneració de drets elementals dels usuaris de Renfe,

²¹ Pàg. 96 i 97

com ara el dret a la mobilitat, el dret al treball o el dret al gaudi i a la vida familiar.

Atès el gran nombre de queixes que el Síndic va rebre per aquells incidents, que van afectar no solament els usuaris de rodalies sinó també els de mitjana distància, el Síndic va decidir actuar en representació d'aquestes persones i va traslladar a l'empresa Renfe les seves reclamacions patrimonials, en les quals es detallaven de forma concreta i individualitzada els problemes que els havia causat la interrupció del servei ferroviari i la quantificació econòmica dels perjudicis soferts. Així mateix, va recomanar a Renfe que respongués les reclamacions i va lliurar còpia de les peticions de compensació al Parlament de Catalunya, al Departament de Política Territorial i Obres Públiques i a l'Agència Catalana del Consum.

La complexitat organitzativa interna de Renfe va fer especialment difícils les converses amb l'empresa, fins que finalment el Síndic va suggerir a Renfe que estigués en la millor disposició per oferir vies indirectes de compensació que permetessin tancar l'impacte social d'uns accidents que tothom lamenta i, alhora que obrís vies de recuperació de confiança en una empresa que ha de ser important en el futur del nostre país i en l'exercici dels drets dels ciutadans.

Renfe va donar resposta expressa als usuaris respecte al quals el Síndic va presentar la reclamació. Tot i així, els suggeriments que el Síndic havia traslladat a Renfe amb anterioritat, dels quals ja es va fer esment en l'Informe 2007, l'empresa no els va acceptar, i adduïa que havia posat els mitjans alternatius per fer el desplaçament pels trajectes afectats i que, a més, havia ampliat la gratuïtat del servei més enllà del que exigia la regulació del contracte de transport ferroviari.

Un cop rebuda la resposta de Renfe, el Síndic va fer una valoració de totes les reclamacions presentades per determinar si la gratuïtat de títols de transport oferta per Renfe havia compensat econòmicament les persones afectades pels perjudicis soferts i en quina mesura.

El resultat d'aquestes valoracions va ser igualment comunicat a totes les persones

interessades, a les quals es va oferir també la informació necessària amb relació a les accions de què disposen per continuar defensant els seus drets per altres vies.

En casos com ara el de Renfe (pel que fa a les línies que transcorren íntegrament per territori català), tot i que l'Estatut d'autonomia de Catalunya atorga competències a la Generalitat, encara no se n'ha produït el traspàs i, per tant, la supervisió del servei esmentat està condicionada per aquesta circumstància.

En vista d'això, el Síndic farà les consideracions generals que escaiguin a Renfe i suggerirà, un cop produït el traspàs de competències a la Generalitat, els canvis normatius que siguin necessaris per fer possible en una altra situació similar la compensació per danys morals.»

3. Incidències a Rodalies Renfe per vaga de zel d'una part dels maquinistes (2012)

Transcripció de la Resolució de 5 d'octubre de 2012:²²

«Faig referència a l'actuació d'ofici que vam iniciar arran de les incidències que es van produir en les línies de Rodalies Barcelona imputables a un conflicte laboral de Renfe Operadora amb el col·lectiu de maquinistes i la vaga de zel iniciada per una part d'aquest col·lectiu.

Certament, correspon als tribunals de justícia determinar si una vaga va ser abusiva, il·lícita o il·legal. No obstant això, l'actuació d'ofici ens ha permès estudiar la possible afectació dels drets dels usuaris dels transports públics en el marc d'una vaga quan aquesta pot ser il·lícita, abusiva o il·legal o bé si es dóna un incompliment dels serveis mínims.

Per valorar de forma adient els fets, cal tenir present que l'exercici del dret de vaga dels treballadors està reconegut com a dret fonamental en l'article 28.2 de la Constitució i que, com sabeu, consisteix a alterar temporalment i de forma col·lectiva l'ordinària relació de treball mitjançant la cessació de la prestació del servei.

²² Aquesta qüestió va ser objecte de l'actuació d'ofici 00388/2011, recollida en l'Informe al Parlament 2011, pàg. 66. Per això, es transcriu la resolució que el Síndic va adreçar al Departament de Territori i Sostenibilitat en data 5 d'octubre de 2012.

Art. 28.2 CE “Es reconeix als treballadors el dret a la vaga per a la defensa dels seus interessos. La llei que reguli l'exercici d'aquest dret establirà les garanties que calguin per tal d'assegurar el manteniment dels serveis essencials de la comunitat”.

Atès que, a hores d'ara, no s'ha aprovat cap llei orgànica que reguli el dret de vaga, en aquesta matèria se segueix aplicant el Reial decret llei 17/1977, de 4 de març.

L'article 10.2 de l'esmentat Reial decret llei permet que, quan la vaga es declari en empreses encarregades de la prestació de qualsevol servei públic, l'autoritat governativa acordi les mesures necessàries per assegurar el funcionament dels serveis.

“Cuando la huelga se declare en empresas encargadas de la prestación de cualquier género de servicios públicos o de reconocida e inaplazable necesidad y concurren circunstancias de especial gravedad, la Autoridad gubernativa podrá acordar las medidas necesarias para asegurar el funcionamiento de los servicios. El Gobierno, asimismo, podrá adaptar a tales fines las medidas de intervención adecuadas.”

Es justifica l'establiment dels serveis mínims pel fet que determinats serveis, com ara el transport de viatgers, es consideren serveis essencials per a la comunitat i la seva interrupció afecta drets i béns constitucionalment protegits com ara el dret a la circulació que estableix l'article 19 de la Constitució.

Així doncs, quan s'afecta un servei essencial per a la comunitat, com és el transport públic, l'autoritat governativa competent pot acordar les mesures necessàries per assegurar-ne el funcionament mínim.

Com així es fa constar en la sentència del Tribunal Constitucional núm. 11/1981, de 8 d'abril, “la decisió sobre l'adopció de les garanties de funcionament dels serveis no es pot posar en mans de cap de les parts implicades, sinó que s'ha de sotmetre a un tercer imparcial. Per això, atribuir a l'autoritat governativa la potestat per establir les mesures necessàries per assegurar el funcionament dels serveis mínims no és inconstitucional [...]. Cal recordar que els límits amb els quals es

troba l'autoritat és la impossibilitat que les garanties en qüestió buidïn de contingut el dret de vaga o rebaixin la idea de contingut essencial i, després, en l'ordre formal, la possibilitat d'interposar contra les decisions l'acció de tutela jurisdiccional de drets i llibertats públiques i el recurs d'empara davant els tribunals.”

Aquestes mesures per mantenir el servei essencial sempre han de ser proporcionals a les finalitats que es volen aconseguir i impliquen que es portin a terme els treballs necessaris per a la cobertura mínima dels drets que el mateix servei essencial presta, però sense arribar al nivell de rendiment habitual ni assegurar-ne el funcionament normal.

Així doncs, tot i que el dret de vaga es pot limitar pel fet de tractar-se d'un servei essencial, l'exercici d'aquest dret no es pot impedir o limitar de forma desproporcionada en tant que s'estaria afectant un dret fonamental que és objecte de protecció constitucional.

De fet, si s'impedís o se'n limités l'exercici mitjançant engany o abús d'una situació de necessitat, la conducta pot constituir un delictes penal (article 315 del Codi penal).

El Decret 120/1995, de 24 de març (amb les modificacions posteriors), atribueix al conseller d'Empresa i Ocupació la facultat per a la determinació dels serveis mínims dins de l'àmbit territorial de Catalunya, en el cas de vagues de personal laboral d'empreses, entitats o institucions encarregades de la prestació de serveis essencials sobre els quals recaigui la titularitat de la seva competència.

Així doncs, l'autoritat governativa (en aquest cas, el conseller d'Empresa i Ocupació) fixa els serveis mínims per garantir els drets essencials de la ciutadania, mentre que correspon a les empreses assegurar que l'establiment dels serveis de seguretat i manteniment garanteixen la seguretat de les persones i coses durant la vaga [...], amb la finalitat que es pugui reprendre el treball sense dificultat tan bon punt finalitzi la vaga (art. 6.7 del Reial decret llei 17/1977, de 4 de març).

Com us indicava, quan la vaga afecta els serveis considerats essencials per a la població

cal vetllar perquè es garanteixin altres drets constitucionals o llibertats públiques o béns constitucionalment protegits, a través de la fixació d'un contingut mínim i indispensable per garantir aquells drets vitals i necessitats bàsiques.

No obstant això, la restricció s'ha de fer de forma ponderada, justificada i proporcional del dret de vaga, ja que si el dret queda sotmès a limitacions que el fan impracticable o el dificulten més enllà del que sigui raonable, la seva protecció deixa de ser real i efectiva.

Ara bé, com disposa la sentència del Tribunal Constitucional 11/1981, de 8 d'abril, "el dret a vaga no té per què comportar necessàriament el de totes les formes i modalitats, el de totes les possibles finalitats preteses i encara menys el de totes les classes d'acció directa dels treballadors".

L'exercici del dret de vaga en el nostre ordenament jurídic pot quedar sotmès en virtut de la mateixa Constitució a un procediment determinat, ja que l'article 53 de la Constitució permet que el legislador reguli les condicions d'exercici dels drets fonamentals.

Entre les condicions per a l'exercici del dret de vaga, l'article 3 de l'esmentat Reial decret llei exigeix que es faci un preavís, especialment quan les vagues afecten els serveis públics. Aquest requisit es justifica per donar a l'altra part l'oportunitat de negociar les demandes dels treballadors o portar a terme una transacció per evitar la vaga. I, evidentment, en el cas dels serveis públics, el preavís també té per finalitat advertir els usuaris i permetre que puguin adoptar les mesures que considerin necessàries.

En els casos en què no es dona el preavís, la vaga pot ser considerada il·lícita, abusiva o il·legal. Tot i que correspon als tribunals de justícia valorar si una vaga va ser il·legal, il·lícita o abusiva, val a dir que l'article 7.1 del Reial decret llei 17/1977 disposa que l'exercici del dret de vaga s'ha de portar a terme per la cessació dels serveis, i considera actes il·lícits i abusius les vagues rotatòries, [...] les vagues de zel i en general altres formes d'alteració col·lectiva del règim de treball diferents de vaga. El Tribunal

Constitucional ha interpretat aquest precepte de la manera següent:

"Es claro que el derecho de huelga comprende la facultad de declararse en huelga – estableciendo la causa o por qué y finalidad reivindicativa que se persigue- y la facultad de elegir la modalidad de huelga. Mas es claro asimismo que la facultad de elección sólo podrá moverse dentro de aquellos tipos o modalidades que la Ley haya admitido, y ya hemos dicho que el legislador puede considerar ilícitos o abusivos algunos tipos, siempre que lo haga justificadamente, que la decisión legislativa no desborde el contenido esencial del derecho y que los tipos o modalidades que el legislador admita sean bastantes por sí solos para reconocer que el derecho existe como tal y eficaces para obtener las finalidades del derecho de huelga".

El Tribunal Constitucional destaca que les vagues de zel no s'inclouen en l'enumeració que l'article 11 fa de les vagues il·legals, ja que l'article 7.2 es limita a dir que "es consideraran actes il·lícits o abusius". Així doncs, considera que l'expressió del legislador deixa clar que hi ha una presumpció *iuris tantum* de l'abús del dret de vaga, però, com a presumpció *iuris tantum*, admet prova en contra. I, per aquest motiu, la decisió sobre si els fets van ser abusius o no ho van ser l'hauran de prendre el tribunals de justícia.

Pel que fa a la responsabilitat de l'empresa amb relació al rescabament dels retards, vam tenir coneixement que es va portar a terme la devolució dels bitllets per l'endarreriment en les condicions previstes en la normativa aplicable i, per tant, i a banda de les mesures que l'empresa adoptés en el marc de les relacions laborals amb els treballadors que aquells dies van secundar la vaga, us vull fer arribar les següents consideracions i suggeriments:

1. La prestació dels serveis mínims acordats en una vaga és un compromís públic i, per tant, el seu incompliment s'ha de considerar com una irregularitat jurídica que cal corregir immediatament.
2. Quan s'observin incidències greus en el desenvolupament de la vaga que afectin la prestació dels serveis mínims o bé la vaga es

porti a terme sense seguir el procediment legalment previst, l'empresa que presta el servei públic ha de donar tota la informació real i precisa per tal que l'usuari pugui fer ús, si escau, d'un transport alternatiu o prendre les mesures que consideri oportunes.

3. L'empresa hauria de prendre mesures proactives per facilitar l'exercici del dret de devolució del bitllet que preveu la normativa, amb la finalitat de tramitar la devolució al més aviat possible i procurar que la persona afectada per l'endarreriment no pateixi encara més retard en el seu horari. En aquest sentit:

- Cal agilitar la tramitació de la devolució amb l'increment de treballadors que atenguin els usuaris a les oficines d'atenció al client i a les estacions.
- Cal ampliar el termini per sol·licitar la devolució del bitllet, que, com a mínim, hauria de ser de quinze dies des que es va produir l'afectació del servei o bé quan la persona hagi exhaurit la targeta multiviatge.
- Cal permetre tramitar la sol·licitud de devolució del bitllet a través d'altres mitjans no presencials com ara a través del web de l'empresa o a través de l'habilitació d'una adreça de correu electrònic.

4. La informació sobre els serveis mínims acordats s'ha de facilitar als usuaris de forma clara i amb anticipació suficient. Aquesta informació s'ha de procurar donar els dies laborables anteriors a la jornada de vaga.

5. Davant una vaga de zel i qualsevol altre tipus de vaga que es pugui considerar abusiva, il·lícita o il·legal i que afecti greument la qualitat del servei, el Departament de Territori i Sostenibilitat ha de vetllar perquè les mesures adoptades per corregir la situació irregular, o les que se'n derivin com a conseqüència, siguin les adequades i es portin a terme efectivament.»

4. Manca d'informació sobre les possibles alteracions del servei que presta Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya a causa d'una convocatòria de vaga (2014)

Transcripció de la Resolució de 8 de setembre de 2014:²³

«I. Els transports públics com a servei bàsic segons el Codi de consum de Catalunya

El Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, de 20 de juliol) considera que els transports són un servei bàsic, és a dir, uns serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores (article 251-2).

En aquest sentit, cal destacar que en el preàmbul del Codi de consum de Catalunya el legislador assenyala específicament que “en matèria de serveis bàsics, s'ha considerat d'interès especial per a protegir millor les persones consumidores l'obligació de lliurar informació de la prestació, i també del lloc i els procediments establerts per a atendre les queixes o reclamacions.”

II. Els col·lectius especialment protegits pel Codi de consum de Catalunya

L'article 111-2 del Codi de consum de Catalunya incorpora el concepte de “col·lectius especialment protegits”, que defineix en els termes següents:

“Col·lectius especialment protegits: col·lectius que, per la concurrència de determinades característiques, són especialment vulnerables pel que fa a les relacions de consum. En qualsevol cas, la protecció especial s'ha de donar tenint en compte la persona consumidora mitjana del col·lectiu en què s'integra la persona consumidora. En particular, són col·lectius especialment protegits: els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre

²³ Aquesta qüestió va ser objecte de l'actuació d'ofici 04673/2014, recollida en l'*Informe al Parlament 2014*, pàg. 162. Per això, es transcriu la resolució que el Síndic va adreçar al Departament de Territori i Sostenibilitat en data 8 de setembre de 2014..

col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.”

Aquesta definició es completa amb el que disposa l'article 121-3 del mateix Codi de consum de Catalunya:

“1. Els drets de les persones consumidores que afectin col·lectius especialment protegits gaudeixen d'una atenció especial i preferent per part dels poders públics, d'acord amb el que estableixen aquesta llei, les disposicions que la despleguin i la resta de l'ordenament jurídic.

2. Les persones amb discapacitat, especialment, han de tenir garantit l'accés adequat a la informació sobre els béns i serveis, i el ple exercici i el gaudi dels drets i les garanties que recull aquesta llei, de la mateixa manera que la resta de persones consumidores.”

III. El dret a rebre informació dels usuaris dels serveis de transport ferroviari de viatgers

L'article 49 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, recull quins són els drets de què gaudeixen els usuaris dels serveis de transport ferroviari de viatgers i, entre aquests, recull a la lletra b) el següent:

“Rebre de l'empresa ferroviària, amb l'antelació suficient, informació de l'horari dels serveis, de les tarifes corresponents i, especialment, de les incidències que puguin afectar la prestació del servei i el compliment dels horaris previstos. S'han de fixar per reglament els protocols d'actuació que les empreses ferroviàries han de complir en cas d'incidències que afectin el servei, d'acord amb el principi de la menor afectació als usuaris.”

Una informació més acurada i, sobretot, avançada en el temps i en els dies laborables (ja que acostumen a ser els de més intensitat en l'ús del servei) ajuden que els usuaris puguin adoptar amb prou temps les decisions sobre la seva mobilitat i les alternatives a l'abast.

La difusió d'aquesta informació per mitjà de les noves tecnologies (Internet, Twitter, etc.) pot ser molt útil per arribar a determinades persones, però alhora cal tenir present que hi ha col·lectius especialment protegits per la

normativa de consum que no tenen accés a aquestes vies d'informació, per la qual cosa és adequat que també es difongui la informació pels canals tradicionals, i també en andanes, estacions o sistemes de megafonia.

IV. La resolució de data 5 d'octubre de 2012 emesa en l'actuació d'ofici núm. O-00388/2011

Arran de les incidències que es van produir en les línies de Rodalies Barcelona imputables a un conflicte laboral de Renfe Operadora amb el col·lectiu de maquinistes i la vaga de zel iniciada per una part d'aquest col·lectiu, aquesta institució va iniciar l'actuació d'ofici núm. O-00388/2011, que es va cloure amb un seguit de recomanacions que en bona part són aplicables al cas present.

D'acord amb el que s'ha exposat en aquest escrit, us faig els següents suggeriments i recordatoris de deures legals:

1. La prestació dels serveis mínims acordats en una vaga és un compromís públic i, per tant, el seu incompliment s'ha de considerar com una irregularitat jurídica que cal corregir immediatament.

2. Quan s'observin incidències greus en el desenvolupament de la vaga que afectin la prestació dels serveis mínims, l'empresa que presta el servei públic ha de donar tota la informació real i precisa per tal que l'usuari pugui fer ús, si escau, d'un transport alternatiu o prendre les mesures que consideri oportunes.

3. En aplicació de l'article 49 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, la informació sobre els serveis mínims acordats s'ha de facilitar als usuaris de forma clara i amb anticipació suficient. Aquesta informació s'ha de procurar donar els dies laborables anteriors a la jornada de vaga i per diferents mitjans, per assegurar-ne una àmplia difusió entre els usuaris.

4. En casos de retards o endarreriments significatius, l'empresa ha de prendre mesures proactives per facilitar devolució de l'import del bitllet. En aquest sentit, i si es fa necessari, cal agilitar la informació a l'usuari i la tramitació de la devolució amb l'increment de treballadors a les oficines d'atenció al client i a les estacions, a més de reforçar els canals no presencials d'atenció a l'usuari.»

5. L'accessibilitat en el transport ferroviari a Catalunya

El Síndic ha rebut força queixes sobre les condicions d'accessibilitat dels vehicles, les infraestructures, les estacions i les condicions del servei de transport públic ferroviari, en el marc de les quals s'han posat de manifest nombroses dificultats i la necessitat de continuar treballant per aconseguir una accessibilitat real. També, en el marc de les seves competències, ha tramitat diverses actuacions d'ofici en relació amb les condicions d'accessibilitat dels diferents serveis de transport públic a Catalunya.

Entre els anys 2007 i 2013 es van tramitar quatre actuacions d'ofici amb l'objecte d'estudiar aquesta matèria en el marc de les quals el Síndic es va adreçar a diverses administracions públiques per obtenir informació sobre la implementació de les mesures d'accessibilitat adreçades a afavorir la integració de les persones amb diversitat funcional (discapacitat visual i ceguesa, mobilitat reduïda i discapacitat auditiva). Part de l'estudi es va focalitzar concretament en les condicions d'accessibilitat en el transport públic i, en aquest marc, en el servei de transport ferroviari de passatgers ofert per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), Tramvia i Rodalies de Catalunya.²⁴

Aquestes i altres actuacions posteriors, algunes promogudes també per queixes de persones individuals, han permès estudiar el compliment de la normativa d'accessibilitat en el transport ferroviari, a partir de la distribució competencial assenyalada en l'article 49 del Codi d'accessibilitat.²⁵

En el marc d'aquestes actuacions, i amb caràcter general, el Síndic ha recordat a les administracions competents en matèria de transport ferroviari que les persones amb discapacitat són un col·lectiu especialment

vulnerable i que, sovint, ha de suportar greuges comparatius afegits a les dificultats derivades del fet de la discapacitat. Les administracions públiques han de tenir, davant d'aquests casos, una sensibilitat especial i posar tots els mitjans al seu abast per reduir el màxim possible les dificultats amb què es poden trobar diàriament les persones amb discapacitat.

El Síndic també ha recordat que les reclamacions de les usuàries dels transports ferroviaris sobre la manca de condicions d'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda responen a un dret de les persones emparat per les obligacions que tenen les administracions i que es deriven de la normativa d'accessibilitat²⁶ (Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, actualment derogada per la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat).

5.1. Actuacions relacionades amb l'accessibilitat en la xarxa de Ferrocarril Metropolità de Barcelona (metro)

Amb caràcter general, el Síndic ha posat de manifest que encara hi ha algunes estacions de la xarxa de metro en relació amb les quals no s'ha acabat la redacció del projecte d'intervenció que en permeti l'adaptació per a persones amb mobilitat reduïda. Pel que fa a aquestes estacions, el Síndic ha suggerit que agilitin i prioritzin les intervencions per garantir les condicions d'accessibilitat recollides en la normativa vigent que des de fa temps que són exigibles.

Adicionalment, el Síndic ha tramitat diverses actuacions sobre la manca d'accessibilitat d'algunes de les estacions de la xarxa de metro. En el marc d'aquestes actuacions, ha fet els pronunciaments que es presenten tot

²⁴ Les actuacions del Síndic que recullen els apartats següents han estat objecte de les actuacions d'ofici següents: AO 01433/2007, sobre les mesures per afavorir la integració i l'accessibilitat a les persones amb discapacitat visual i ceguesa; AO 03031/2007, sobre el compliment de la normativa d'accessibilitat a Catalunya; AO 00135/2009, sobre condicions d'accessibilitat per a persones amb discapacitat auditiva i sordesa, i AO 01481/2009, sobre accessibilitat a la xarxa de metro de Barcelona.

²⁵ Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.

²⁶ Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, actualment derogada per la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.

seguit, agrupats en funció de la problemàtica d'accessibilitat plantejada en cada supòsit.

Cadena accessibilitat: supressió de barreres arquitectòniques des del carrer fins andana

En el marc de diversos expedients el Síndic ha suggerit a l'Administració:

1. Que adopti mesures per fer accessibles les estacions de la xarxa de metro de Barcelona que encara no ho són;
2. Que faci un seguiment del desenvolupament de les intervencions adreçades a garantir l'accessibilitat de les estacions del metro de Barcelona algunes de les quals ja estan projectades.
3. Que estudiï la possibilitat d'incloure, dins dels projectes constructius d'adaptació de les estacions de metro, un pla d'execució esglaonada que permeti garantir, en un termini raonable, les condicions d'accessibilitat que marca la normativa vigent, almenys en una de les boques de cadascuna de les estacions i en un dels itineraris de vianants que comuniquen el carrer i les andanes de les línies de metro que hi conflueixen.

Connexió entre andanes i vehicles: estacions amb andana en corba

El Síndic ha tramitat diverses queixes derivades de la manca d'accessibilitat d'algunes de les estacions de la xarxa de metro de Barcelona en què l'andana és en corba i, per tant, la distància entre l'andana i la rampa d'accés adaptada per a cadira de rodes ubicada a l'alçada del primer o últim vagó del tren i que dona l'accés al vagó resulta insalvable per a les persones usuàries de cadires de rodes.

En el seu pronunciament, el Síndic ha suggerit:

1. Que s'estudiï la possibilitat d'implementar ajustos raonables (entesos com a "adequacions físiques, socials, actitudinals que, d'una manera eficaç i pràctica i sense que comporti una càrrega desproporcionada, facilitin l'accessibilitat" de les persones amb discapacitat en condicions d'igualtat amb la resta de ciutadans), per als accessos

als vagons de metro de Barcelona, també a les estacions en corba.

2. Que s'adoptin les mesures adequades per resoldre les dificultats derivades del gap que hi ha entre l'andana i els vagons del metro a les estacions que estan en corba. En concret, suggereix que es valori la possibilitat d'habilitar una rampa d'accés per a persones amb discapacitat en els punts de les andanes en corba en què la distància entre l'andana i el vagó és més petita (la mínima), de manera que es garanteixi la cadena d'accessibilitat en aquests espais des de l'andana i fins a l'interior del vagó.

El Síndic ha estat informat que TMB actualment està col·laborant amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona en el desenvolupament d'un dispositiu mòbil que, a l'arribada del tren a l'andana, ocupi l'espai que quedi entre aquesta i el tren. En aquest marc, s'ha arribat a un prototip que ofereix una solució tècnica a la problemàtica del gap, especialment a les estacions en corba, i que consisteix en un dispositiu que ha estat valorat positivament per part de tècnics vinculats a operadores de la xarxa de metro i ferrocarril metropolità i que va ser provat el primer semestre de 2015. Hi ha molts aspectes, però, sobretot des del punt de vista de la seguretat, que s'han de garantir abans de provar i posar en funcionament aquest dispositiu. La tramitació d'aquest expedient encara resta oberta.

Torns i portes d'accés als vestíbuls

El Síndic ha estudiat la dificultat de les persones que es desplacen en cadira de rodes i que pretenen utilitzar el metro quan es troben amb la presència de torns mecànics per a l'accés a les andanes i de portes adaptades que no s'obren automàticament, situació encara vigent en algunes de les estacions de la xarxa de metro.

En aquestes estacions que no tenen portes automàtiques d'accés, la porta d'accés addicional està adaptada per a persones amb mobilitat reduïda però, com que no s'obre automàticament, ha de ser accionada pel personal.

Hi ha moments en què un sol treballador es fa càrrec de dues estacions, per la qual cosa les persones usuàries han de comunicar l'incident mitjançant els interfons que hi ha a les andanes, al vestíbul i als ascensors.

Davant aquesta situació, que ha provocat que persones amb discapacitat que pretenien creuar les portes del vestíbul no poguessin utilitzar les portes adaptades per manca de personal responsable que obrís la porta, i que han quedat bloquejades en els torns d'accés davant la manca de personal disponible per accionar la porta adaptada, el Síndic ha suggerit que s'adoptin les mesures necessàries per canviar, com més aviat millor, les portes destinades a l'accés a les vies de les persones amb mobilitat reduïda i que es desplacen en cadira de rodes per una porta que s'activi automàticament.

Per la seva part, TMB ha informat que l'adaptació de les estacions depèn de la disponibilitat pressupostària i que, mentre s'assoleix, s'ha optat per donar instruccions a l'operativa perquè, a petició de les persones mitjançant la utilització dels interfons disposats a l'estació, es pugui accedir a les andanes a través de la porta habilitada.

5.2. Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC)

Accés als vehicles: connexió entre andanes i vehicles

A partir de diferents queixes rebudes, el Síndic ha tingut coneixement que a les estacions d'FGC de Sabadell- Rambla i Plaça Catalunya (via 5), el comboi adaptat per a persones amb discapacitat, quan aparca, queda dins del túnel, la qual cosa impedeix accedir-hi o sortir-ne, segons el cas.

Una situació similar es produeix a l'estació de Peu de Funicular, en què, tot i que el darrer cotxe no queda al túnel, l'andana de baixada en aquest punt no assoleix ni un metre d'amplada, de manera que és impossible baixar amb una cadira de rodes, un cotxet de nadó o amb crosses.

FGC ha explicat que és un assumpte pendent de resoldre que es podrà abordar a mitjà termini, amb les obres de perllongament o renovació de les estacions afectades. Mentre

es duen a terme aquestes gestions, l'Administració proposa una operativa que han de seguir les persones amb discapacitat que facin ús del servei d'FGC i que entrin o surtin del tren en aquestes dues estacions. L'operativa és la següent:

“Quan el personal d'FGC detecta que una persona en cadira de rodes vol viatjar des de Sabadell – Rambla, indica que pugui a la plataforma de cua i que a l'estació de Volpelleres faci el canvi a la plataforma de cap, ja que d'una altra manera no podrà sortir del tren si aquest s'estaciona al final del recorregut a la via 5 de l'estació Plaça Catalunya. En sentit contrari, si es detecta que un client d'aquestes característiques vol viatjar de Plaça Catalunya a Sabadell – Rambla també se l'informa que a l'estació de Volpelleres faci el canvi a la plataforma de cap, ja que des de la cua no en podrà sortir. Per garantir aquesta operativitat, cal que la persona doni avís, en tots dos casos, al maquinista, ja que així podrà vetllar pel correcte desenvolupament de l'operativa.”

La recent entrada en funcionament del nou traçat ferroviari soterrat d'FGC per la ciutat de Sabadell ha deixat l'estació Sabadell-Rambla fora de servei.

Davant la impossibilitat de garantir l'accessibilitat total d'aquestes estacions a mitjà termini, el Síndic ha considerat que:

1. La proposta d'operativa que ofereix FGC podria resultar acceptable com a mesura de ajustament raonable temporal, sempre que, a més, s'informés convenientment sobre aquesta situació les persones usuàries, cosa que actualment no es fa.
2. Cal adoptar les mesures adequades per garantir que es dona prou publicitat a la informació exposada sobre l'operativa per a la utilització d'aquestes estacions per part de persones amb mobilitat reduïda. Aquesta informació hauria d'estar publicada i ser prou visible tant a les estacions afectades com als combois adaptats de tots els trens que cobreixen aquesta línia, i també en un lloc destacat del lloc web.
3. Per al bon funcionament d'aquesta operativa, cal adoptar les mesures que es considerin adequades per garantir que les demandes d'assistència fetes per persones

amb discapacitat siguin ateses amb la màxima immediatesa i eficiència pel personal d'FGC.

Accessibilitat en la comunicació (informació de línia i incidents per persones amb discapacitat visual i auditiva)

També s'han tramitat queixes de persones amb multidiscapacitat que es desplacen en cadira de rodes i que exposaven que el sistema de comunicació amb el Centre de Comandament Integral (CCI) per demanar assistència o ajuda o informar d'incidències a les estacions gestionades de manera remota de vegades falla, la qual cosa els impedeix de fer un ús autònom i independent de les estacions.

En relació amb aquest assumpte, el Síndic ha recomanat a FGC:

1. Que s'adoptin les mesures que consideri adequades per garantir que els diferents mitjans de què disposa per garantir una comunicació entre les persones usuàries i el CCI es trobin sempre en funcionament. Igualment, que es prenguin les mesures necessàries per garantir que les demandes d'assistència fetes per persones amb discapacitat siguin ateses amb la màxima immediatesa i, si és possible, de manera personalitzada.
2. Que es donin publicitat als canals complementaris que permeten a la persona usuària posar en coneixement del CCI la seva necessitat d'assistència personal amb antelació (SMS, correu electrònic, fax, etc.) per garantir que, amb caràcter general, en tinguin coneixement tots els usuaris d'FGC.

5.3. Rodalies de Catalunya

Durant els darrers anys, el Síndic ha tramitat un seguit de queixes per la manca de condicions d'accessibilitat en els diferents productes i serveis de la xarxa de Rodalies de Catalunya: cotxes no accessibles, manca d'accessibilitat en la connexió andana/tren, manca d'informació sobre l'accessibilitat del servei, entre d'altres. En l'atenció d'aquestes queixes, el Síndic ha emès diverses resolucions en què ha remarcat, entre altres coses, la necessitat de garantir que hi hagi trens adaptats assignats a cadascuna de les línies

de rodalies i que aquests trens adaptats circulin en horaris regulars sobre els quals s'ofereixi, en tot moment, informació actualitzada als usuaris.

Cadena d'accessibilitat: connexió entre andanes i vehicles / accessibilitat interior/ accessibilitat en la comunicació

En relació amb aquests assumptes, Renfe ha informat sobre el nombre de trens adaptats que circulen per la xarxa, i ha reconegut que fins que no s'aconsegueixi el 100% de l'accessibilitat del parc mòbil no es pot garantir l'accessibilitat completa del servei.

En les seves resolucions, el Síndic ha recordat que la normativa d'accessibilitat preveu, entre d'altres, la possibilitat d'implementar ajustos raonables entesos com a "adequacions físiques, socials, actitudinals que, d'una manera eficaç i pràctica i sense que comportin una càrrega desproporcionada, facilitin l'accessibilitat o la participació" de les persones amb discapacitat en condicions d'igualtat amb la resta de ciutadans.

El Síndic també ha recordat que la manca d'accessibilitat dels trens del servei de Rodalies de Catalunya afecta directament els drets de les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, i aquesta situació es veu agreujada pel fet que a hores d'ara l'Administració no ha disposat mecanismes suficients d'informació que permetin a les persones que requereixen un cotxe adaptat per als seus desplaçaments conèixer els horaris exactes en què circulen.

Concretament, en relació amb els horaris, el Síndic ha insistit que, mentre no s'aconsegueixi l'accessibilitat universal als trens i a les estacions del servei de Rodalies de Catalunya, cal:

1. Establir, en cadascuna de les línies de Rodalies de Catalunya, torns diaris (dies feiners i festius) d'anada i de tornada, amb horari fix, en què circulin combois adaptats (trens Civia) per tal que les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda en tinguin coneixement i puguin fer-ne ús amb la garantia de la regularitat d'aquest servei. A criteri del Síndic, fóra desitjable garantir que en cada línia de Rodalies de Catalunya

circulin un mínim de dos trens adaptats per dia i trajecte en horari fix.

2. Millorar la informació a la persona usuària amb discapacitat i, concretament, incorporar en totes les taules horàries de cadascuna de les línies de Rodalies de Catalunya la informació referent al nivell d'accessibilitat de la línia (trens i estacions), especificant-hi el nombre de trens adaptats que circulen per trajecte i dia, i també els horaris fixats de circulació i les estacions accessibles. Aquesta informació també s'hauria d'identificar amb el símbol de l'accessibilitat estès a tots els àmbits.

3. Una mesura tan bàsica com la proposada en relació amb la regularització dels horaris

de circulació dels trens adaptats, vinculada, entre d'altres, amb el dret d'accés a la informació sobre el servei, alleugeriria molt la càrrega, ja desproporcionada, que han d'assumir les persones d'aquest col·lectiu (especialment vulnerable) i que es tradueix en una situació de discriminació per raó de discapacitat, prohibida per la normativa vigent.

4. Posar a disposició de totes les persones amb mobilitat reduïda derivada d'una situació de discapacitat un telèfon de contacte amb l'operador ferroviari per poder atendre qualsevol incidència que tinguin en el seu desplaçament en el servei de transport públic que ofereix Rodalies de Catalunya.

7. CONCLUSIONS, RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS

■ El dret a la mobilitat i a un servei de qualitat

1. S'ha de superar la concepció de la persona com a simple usuària d'una empresa de transport per avançar cap a la consideració de la persona com a titular del dret a la mobilitat a un preu assequible amb relació a un servei bàsic com ara el del transport de persones. En aquest informe el concepte de *ferrocarril* inclou el tren, el metro i el tramvia.

2. La Llei encomana al Síndic que vetlli pels drets de les persones. Per això, en aquest informe es parla de persones i s'ha intentat, en la mesura que ha estat possible, no utilitzar els conceptes de *clients*, *usuaris* o *consumidors* –forçosament més limitats. De tota manera, en alguns casos s'utilitzen aquests termes (o el de viatgers o passatgers) perquè s'ajusten més al que determina la normativa o per facilitar-ne la interpretació.

3. La utilització dels serveis públics de transport constitueix un element essencial per garantir el dret de mobilitat i la plena igualtat de les persones amb discapacitat, perquè la mobilitat és un aspecte rellevant per fer possible l'accés a les diverses activitats de la vida de les persones i, per tant, n'afavoreix la integració.

4. Els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació, basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat i garanteixin l'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda. Així ho determina l'article 48 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. D'acord amb això, les administracions han de fer una política activa de promoció de la mobilitat sostenible, i han de promoure la igualtat i l'autonomia de les persones (incloses les persones amb diversitat funcional) com a objectiu preferent. En aquest sentit, s'ha de destacar la importància d'impulsar totes les accions necessàries per assegurar l'accessibilitat dels entorns, els productes i els serveis en el transport per ferrocarril.

5. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. D'acord amb això, les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de prestació. Així ho determina l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

6. El conjunt d'activitats pròpies del sistema de transport públic urbà i interurbà integrat de Catalunya té la consideració de servei d'interès general de caràcter universal, com a mitjà per fer possible la igualtat d'oportunitats en l'exercici dels drets de les persones i assolir els objectius de cohesió social i territorial, amb la correlativa obligació de les administracions públiques competents en aquesta matèria de garantir l'accés de totes les persones a aquest servei, a tot el territori i en condicions d'igualtat i d'equitat.

7. Administracions públiques i empreses operadores han de tenir ben present que el Codi de consum de Catalunya atribueix una protecció especial a determinats col·lectius en les seves relacions de consum, com ara els infants i els adolescents, les persones grans, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

■ Responsabilitats de les administracions competents (Rodalies i Regionals de Catalunya)

8. Les greus deficiències que des de fa temps pateix el servei de Rodalies i Regionals de Catalunya són causades fonamentalment per la manca d'inversions en la xarxa de Rodalies i Regionals de Catalunya. Un servei de qualitat esdevé imprescindible per assegurar l'eficiència econòmica i la qualitat de vida de la regió metropolitana de Barcelona i del conjunt de Catalunya, i, per a això, cal un pla d'inversions d'abast ampli que garanteixi tant la fiabilitat del servei, en termes d'horaris i de freqüències, com la seguretat, en termes d'interconnexions, i l'eficiència, en termes de gestió de les línies.

9. Les infraestructures i el material rodant són propietat d'organismes estatals (Adif i Renfe) i, per tant, és rellevant la responsabilitat

del Ministeri de Foment envers el servei de Rodalies i Regionals, el més necessari per a la mobilitat quotidiana de milions de persones, fonamentalment persones que van a treballar, a estudiar, etc. Per tant, cal que el Ministeri de Foment defineixi inversions que prioritzin la millora del servei de Rodalies i Regionals de Catalunya i les executi dins dels terminis previstos.

10. A banda d'això, cal tenir present que la gestió de les xarxes correspon al Departament de Territori i Sostenibilitat i, per tant, cal exigir també els esforços necessaris, econòmics i gestió per complir les responsabilitats que li corresponen. També s'ha pogut constatar que, a la pràctica, el traspàs de les competències de gestió del servei a la Generalitat queda fortament condicionat per unes infraestructures que no són titularitat seva i una empresa operadora del servei que no té la mentalitat d'estar treballant per a la Generalitat de Catalunya i que manté la inèrcia històrica de RENFE. A això, s'hi suma que el Ministeri de Foment (Adif) no dóna prioritat a les necessitats econòmiques de la població de Catalunya a l'hora d'administrar les infraestructures ferroviàries, sinó als interessos polítics.

11. L'actual gestió separada de la infraestructura (vies, catenàries, estacions, etc.) i del servei per part de l'Administració de l'Estat (Ministeri de Foment, Adif) i de la Generalitat de Catalunya (Departament de Territori i Mobilitat), respectivament, genera evidents problemes de coordinació amb massa freqüència que repercuteixen bàsicament en les persones usuàries.

12. S'han d'emprendre les iniciatives adequades per millorar la gestió del sistema i fer-lo més eficient i eficaç, de manera que l'Administració titular de la competència sobre el servei també assumeixi la plena responsabilitat en la gestió de totes les infraestructures necessàries per a la prestació del servei de Rodalies i Regionals a Catalunya, mitjançant un acord per al traspàs de la titularitat de les infraestructures pertinents a la Generalitat de Catalunya.

■ Infraestructures

13. Hi ha un dèficit d'inversions als serveis de Rodalies i Regionals de Catalunya. És una evidència que el traçat de la xarxa ferroviària

de Rodalies i Regionals es manté pràcticament intacte des de fa gairebé quaranta anys, quan es va inaugurar el ramal de rodalies que va fins a la T2 de l'aeroport del Prat. Tot i els plans d'inversió i de desenvolupament d'infraestructures, els problemes quotidians que pateix la xarxa de Rodalies i Regionals i les dificultats per incrementar serveis en determinats horaris i línies que ja estan pràcticament al límit de la seva capacitat palesen un dèficit d'inversions que hauria de ser corregit, especialment pel Ministeri de Foment (Adif), com a titular de les infraestructures.

14. Cal que el Ministeri de Foment impulsi de manera decidida les actuacions necessàries per fer efectiu el desdoblament de les línies de rodalies i regionals, com a mínim en els trams de més demanda de persones, ja que les dades mostren que són les més impuntuals. Hi ha línies que encara conserven moltes característiques del seu traçat original, com ara les seccions de via única a partir de Montcada Bifurcació en la línia R3 o bona part de la línia R16. Tot i que hi ha projectes de convertir a via doble alguns dels trams, les limitacions actuals que provoquen les vies úniques fan que, en casos d'avaria o incidència en què l'única via es veu afectada, no hi hagi alternativa de transport ni possibilitats de reals de mantenir el servei ferroviari fins a la resolució final de la incidència.

15. Cal que Adif treballi de manera activa per assegurar l'estat correcte de les infraestructures (com ara vies, talussos, catenàries o altres instal·lacions o elements imprescindibles per al funcionament del servei de ferrocarril). Les limitacions de velocitat en molts trams o les conseqüències de descarrilaments de trens de mercaderies (com ha succeït, per exemple, a la línia R15 en el primer trimestre del 2016) afecten negativament els temps de viatge i la qualitat dels serveis de Rodalies, per qual cosa cal evitar que aquestes limitacions temporals de velocitat es perllonguin en el temps sense un calendari concret de resolució.

16. És urgent adoptar mesures i calendaritzar actuacions per a la supressió i millora de la seguretat en els passos a nivell, sobretot quan es troben en carrers cèntrics de poblacions o zones d'alta aflluència de vianants. Especialment en els casos de Montcada i Reixac, Sant Feliu de Llobregat i

l'Hospitalet de Llobregat, cal iniciar amb urgència les obres per soterrar les vies que creuen els nuclis urbans d'aquests municipis, en compliment dels acords amb l'Administració de l'Estat que així ho preveuen.

17. La política de tancament d'estacions o de supressió de personal a les estacions pot representar un dèficit en l'atenció a les persones usuàries que més ho necessiten, especialment si es té present que el legislador ha atorgat una protecció especial a determinats col·lectius en les seves relacions de consum (infants i adolescents, persones grans, persones malaltes, persones amb discapacitats, etc.). Per això, cal avaluar si aquesta política compleix l'objectiu de promoure la mobilitat sostenible que fixa l'ordenament jurídic.

■ Estacions accessibles i cadena d'accessibilitat

18. Durant els últims anys les administracions públiques i les empreses operadores han fet esforços importants per a la millora de les condicions d'accessibilitat dels transports públics, però encara són moltes les dificultats amb què es troben les persones amb discapacitat per utilitzar de manera autònoma els mitjans de transport.

19. Les empreses operadores han d'assumir que l'accessibilitat s'ha d'entendre com una cadena (carrer-->estació d'origen-->tren-->estació de destinació-->carrer) que garanteixi el dret a la mobilitat de la persona amb discapacitat.

20. Cal garantir l'accessibilitat de les estacions, tant a l'interior i a les andanes com a l'exterior (entrada i sortida de les estacions), i especialment:

- S'ha de tenir present que els passos elevats o soterrats per accedir a determinades estacions o andanes compliquen l'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda.
- S'ha de garantir l'accessibilitat dels trens i dels vagons (tren adaptats).
- S'ha de treballar i buscar les millors solucions tècniques per eliminar el *gap* (espai) vertical (cas de Rodalies) o horitzontal (cas de les estacions en corba d'FGC i metro).

21. S'han d'adoptar mesures per fer accessibles les estacions de la xarxa de Ferrocarril Metropolità de Barcelona (metro) que encara no ho són i fer un seguiment del desenvolupament de les intervencions adreçades a garantir-ne l'accessibilitat.

- En relació amb les estacions de metro respecte de les quals no s'ha acabat la redacció del projecte d'intervenció que en permeti l'adaptació per a persones amb mobilitat reduïda, cal prioritzar les intervencions per garantir les condicions d'accessibilitat recollides en la normativa vigent.
- Cal estudiar com incloure, dins dels projectes constructius d'adaptació de les estacions, un pla d'execució esglaonada que permeti garantir, en un termini raonable, les condicions d'accessibilitat que marca la normativa vigent, almenys en una de les boques d'aquestes estacions i en un dels itineraris de vianants que comuniquen el carrer i les andanes de les línies de metro que hi conflueixen.

22. Davant la manca d'accessibilitat dels accessos als vestíbuls a les estacions que encara no disposen de portes automàtiques i que mantenen torns per controlar l'accés, cal adoptar les mesures per canviar, com més aviat millor, les portes destinades a l'accés a les vies de les persones amb mobilitat reduïda i que es desplacen en cadira de rodes per una porta que s'activi automàticament, ja que actualment s'han d'accionar manualment.

23. Cal atendre i resoldre els problemes detectats a les estacions d'FGC en què el comboi adaptat per a persones amb discapacitat, quan s'atura en aquestes estacions, queda dins del túnel, la qual cosa impedeix accedir-hi o sortir-ne, segons el cas. Mentre es duen a terme les intervencions necessàries a les estacions respectives, cal, almenys, garantir a la persona usuària informació completa i accessible sobre aquesta situació. Aquesta informació hauria d'estar publicada i ser prou visible tant a les estacions afectades com als combois adaptats de tots els trens que cobreixen aquesta línia, i també en un lloc destacat al seu lloc web.

24. Cal un model concret d'accessibilitat de les estacions de ferrocarril a Catalunya que incorpori plans de treball, programes d'actuació i calendaris. Fins al moment en

què es facin les actuacions globals de reforma i d'accessibilitat de les estacions que ho requereixin, cal valorar la possibilitat de fer actuacions "micro" o de baix cost que permetin introduir millores concretes d'accessibilitat de manera transitòria.

25. El transport públic (i també el ferrocarril) ha de complir la missió de possibilitar a les persones de desplaçar-se per satisfer, a un cost raonable, les seves necessitats bàsiques de mobilitat sense haver de recórrer al vehicle particular. Per això, ha d'estar integrat en la xarxa urbana i facilitar que les persones puguin accedir-hi sense dilacions innecessàries. Cal, per tant, acostar les estacions de rodalies i regionals al centre de les ciutats i no expulsar-les a la perifèria, com va passar amb el cas de Tarragona i altres municipis de la demarcació.

26. Les màquines automàtiques han de ser plenament accessibles per a les persones amb discapacitat visual i ceguesa, especialment a les estacions sense personal o a les de dimensió més reduïda.

27. El personal d'intervenció de les empreses operadores ha de tenir en compte les especials circumstàncies de les persones amb discapacitat quan viatgin sense bitllet en línies en què hi ha estacions sense personal o amb màquines automàtiques no accessibles, de manera que puguin comprar el bitllet sense recàrrec, d'acord amb el Reglament 1371/2007 de la Unió Europea.

28. La Generalitat de Catalunya ha de determinar per reglament la forma d'atendre les necessitats de les persones que, per motius d'edat, de salut o de limitacions de mobilitat o per altres motius anàlegs, requereixin una atenció especial, i els mitjans que el personal de les empreses ferroviàries ha de posar al seu abast per facilitar-los l'accés als serveis ferroviaris, d'acord amb el que determina l'article 49 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària.

■ Informació i comunicació: accessibilitat i fiabilitat

29. S'ha de millorar la informació sobre el servei i sobre els drets de les persones usuàries que ofereix el personal de les empreses operadores present en estacions, andanes i trens perquè puguin oferir una

informació acurada i de qualitat sobre qualsevol aspecte relatiu al servei, i més especialment en el cas d'incidències, de retards o de cancel·lacions.

30. Cal que les empreses operadores incrementin i millorin la informació sobre el servei a les persones usuàries per mitjà de la megafonia a les estacions i andanes i a l'interior de trens i vagons, element informatiu rellevant per a les persones usuàries en casos d'incidències, alteracions del servei o canvis d'última hora i imprescindibles per a les persones amb discapacitat visual o ceguesa.

31. Les pàgines web de les empreses operadores han d'oferir informació clara i actualitzada dels horaris, de les tarifes i de les possibles incidències dels serveis que presten.

32. S'han d'editar els horaris de les línies de ferrocarril en paper o cartró (format butxaca) perquè les persones que no tenen accés a Internet puguin tenir-los a l'abast en qualsevol moment.

33. Les oficines d'informació, i els cartells o les vitrines amb els horaris dels llocs i altres informacions sobre el servei han d'estar situats a les estacions en espais o vestíbuls que en permetin la consulta per part de les persones usuàries abans de validar els bitllets. Per tant, cal adoptar les mesures adequades per resituar aquests elements informatius abans de les màquines validadores a les estacions en què actualment no estiguin així.

34. Fins al moment en què tots els trens en servei estiguin adaptats, s'ha d'incorporar en totes les taules horàries de cadascuna de les línies de ferrocarril a Catalunya la informació referent al nivell d'accessibilitat de la línia, especificant-hi el nombre de trens adaptats que circulen per trajecte i dia, i també els horaris fixats de circulació, la via per la qual circulen i les estacions accessibles. Aquesta informació també s'hauria d'identificar amb el símbol de l'accessibilitat estès a tots els àmbits.

35. S'han de garantir els més alts estàndards d'accessibilitat de les pàgines web de totes les empreses operadores, qüestió especialment rellevant per a les persones amb discapacitat visual i ceguesa. En aquesta línia, s'ha d'incrementar la informació a la pàgina web de les empreses operadores sobre els itineraris

accessibles dins de les estacions i garantir que aquesta informació es troba totalment actualitzada i estandarditzada.

36. S'ha d'assegurar el funcionament correcte de les pantalles informatives en estacions, andanes i a l'interior dels trens, elements informatius imprescindibles per a les persones amb discapacitat auditiva i sordesa en casos d'incidències, alteracions del servei o canvis d'última hora. En aquesta línia, cal un protocol d'avís per part de les persones usuàries del mal funcionament de pantalles o altres errors perquè les empreses operadores puguin corregir-los amb la màxima celeritat.

37. S'ha de garantir l'existència d'encaminaments, indicacions d'escales, torns d'accés, andanes, vies, etc. demarcats per facilitar la circulació de les persones amb discapacitat visual i ceguesa que els permeti utilitzar el servei de forma autònoma i amb seguretat.

■ Informació i atenció a les persones i qualitat del servei

38. S'ha de donar una àmplia difusió als drets i les obligacions de les persones usuàries del transport ferroviari per tots tipus de mitjans, inclosos també tríptics o cartells informatius en estacions i vagons, de forma similar a com es fa als aeroports o per mitjà de campanyes informatives periòdiques en els mitjans de comunicació públics.

39. L'increment de la qualitat del servei (en termes de fiabilitat, puntualitat, seguretat, accessibilitat, manteniment, etc.) fa que augmenti la confiança de les persones en el servei i, per tant, fa que es guanyi en l'ús del servei de ferrocarril. És, per tant, un element cabdal de foment de la mobilitat sostenible.

40. Per al bon funcionament dels serveis de transport per ferrocarril en favor de les persones amb discapacitat funcional, cal garantir que les demandes d'assistència fetes per aquestes persones siguin ateses amb la màxima immediatesa i eficiència pel personal de cadascuna de les empreses operadores.

41. S'ha de millorar la fiabilitat (puntualitat) dels serveis, especialment a les línies de rodalies i regionals amb unes ràtios més baixes.

42. S'ha de posar a disposició de les persones amb mobilitat reduïda derivada d'una situació de discapacitat un telèfon de contacte amb l'operador ferroviari per poder atendre qualsevol incidència que tinguin en el seu desplaçament, especialment en els serveis de Rodalies i Regionals de Catalunya, ja que fan trajectes de més durada.

43. S'han de determinar per reglament unes normes de qualitat del servei i implantar un sistema de gestió de la qualitat per assegurar-ne el manteniment. D'acord amb l'article 58.4 de la Llei estatal 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari, aquestes normes de qualitat del servei han d'incloure els aspectes pel que fa a: informació i bitllets; puntualitat dels serveis i principis generals per fer front a les seves perturbacions; cancel·lacions de serveis; neteja del material rodant, qualitat de l'aire i higiene als vehicles, etc; estudis sobre satisfacció dels usuaris; tramitació de reclamacions, reemborsaments i indemnitzacions per l'incompliment de les normes de qualitat del servei, i prestació d'assistència a les persones amb discapacitat i les persones de mobilitat reduïda.

44. La Generalitat de Catalunya ha de determinar i fixar per reglament:

- Els nivells de qualitat exigibles en la prestació dels serveis de transport ferroviari, d'acord amb l'article 49 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària.
- Els protocols d'actuació que les empreses ferroviàries han de complir en cas d'incidències que afectin el servei, d'acord amb el principi de la menor afectació als usuaris, i en aplicació de l'article 49 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària.
- El model de llibre de reclamacions que les empreses ferroviàries han de tenir a disposició dels usuaris dels serveis.

45. S'ha de garantir el manteniment adequat de les estacions (andanes, vestíbuls, lavabos, pantalles, megafonia, ascensors, escales mecàniques, màquines expendedores, etc.) i dels trens (neteja dels vagons, funcionament de pantalles i megafonia a l'interior dels trens, plafons informatius, etc.). També s'ha de garantir que, amb caràcter general, a les estacions de ferrocarril (tren) hi hagi lavabos d'ús públic.

46. Els trens regionals han d'estar dissenyats i equipats d'acord amb la màxima durada dels trajectes per garantir el confort de les persones.

47. S'ha de treballar en la racionalització dels horaris d'alguns serveis de rodalies i regionals, que haurien d'estar definits d'acord amb les lògiques de mobilitat quotidiana de les persones, és a dir, que permetin, per exemple, arribar a Barcelona o la seva àrea metropolitana en uns horaris compatibles amb els torns més habituals d'entrada i de sortida als llocs de treball o estudi o d'anada i de tornada els caps de setmana.

48. Els combois (especialment en el cas de Rodalies i Regionals i FGC) han d'estar dimensionats per atendre la demanda esperada de persones, especialment a les hores i en les dates en què és previsible una utilització més alta del servei, per evitar les aglomeracions de persones.

49. S'ha de millorar la seguretat en estacions i trens i la lluita contra el frau i l'incivisme, ja que les millores en aquests àmbits repercuteixen en benefici dels treballadors de les empreses operadores, de les persones usuàries i de la qualitat del servei.

50. S'han de lliurar certificats de l'hora d'arribada a les estacions de destinació quan les persones ho sol·licitin, i encara que no sigui amb motiu d'una incidència.

51. S'han de publicar en el DOGC les condicions generals d'utilització del tramvia (Trambaix i Trambesòs) que actualment estan publicades en la pàgina web de l'empresa operadora, d'acord amb el principi de seguretat jurídica.

■ Atenció a les queixes i reclamacions

52. S'ha de garantir un tractament àgil i acurat de les queixes i reclamacions presentades per les persones que fugi especialment de les respostes estandarditzades.

53. Cal que les empreses operadores informin clarament les persones de les vies de reclamació i dels mitjans de resolució alternativa de conflictes, i també del Síndic de Greuges de Catalunya. Aquesta informació

ha de figurar de manera destacada a les estacions, als plafons informatius, a les pàgines web i als establiments o oficines d'atenció als usuaris.

54. S'ha d'assegurar que les persones usuàries disposen de manera ràpida i accessible de fulls de queixa i reclamació o de sol·licitud de compensacions en cas de retards o cancel·lacions del servei, especialment a les estacions. En aquests casos, les empreses operadores han d'actuar de manera proactiva informant les persones usuàries dels seus drets i dels canals per demanar la compensació pertinent.

55. S'ha de desplegar per reglament el sistema d'atenció de les reclamacions que presentin els usuaris, d'acord amb l'article 58.4 de la Llei estatal 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari.

56. S'ha d'establir un sistema de compensació pels retards que sigui comú a totes les empreses operadores de ferrocarril a Catalunya. En el cas d'FGC, caldria incorporar de forma clara en les seves condicions generals d'utilització dels serveis quin és el règim de compensacions en els casos de retards o cancel·lacions del servei.

57. Amb independència de la informació general sobre el servei, les empreses operadores han de promoure i donar a conèixer a les persones usuàries quins són els sistemes de compensació en cas de retards o cancel·lacions del servei, especialment en el moment en què es produeixen, per exemple, per mitjà del seu personal i de la megafonia a l'interior de trens i a les estacions.

58. En relació amb la Devolució Xpress de Rodalies i Regionals de Catalunya:

- Els actes de vandalisme, incivisme, vagues o robatoris de coure o altres materials també han de generar el dret a la compensació de la persona usuària del servei i, en concret, a l'aplicació del sistema Devolució Xpress.

- S'ha de reformular la Devolució Xpress de manera que s'agiliti el procediment, se suprimeixin les actuals restriccions i se'n faciliti la sol·licitud per part de les persones afectades amb un mateix règim per a totes les línies de Rodalies i Regionals de Catalunya. Així, s'han d'ampliar els terminis de 24 hores

Així, s'han d'ampliar els terminis de 24 hores per fer les sol·licituds i facilitar que les persones les puguin fer en tots els casos per Internet, per correu postal o a les estacions, especialment les persones que no disposin d'accés a mitjans telemàtics.

- S'ha de modificar el procediment existent per incorporar de forma ordinària l'enviament de les cartes que contenen els bitllets (o els documents per fer el bescanvi a l'estació) d'una forma en què quedi constància que les han rebudes les persones que han fet la reclamació del bitllet per la via de la Devolució Xpress.

- La futura T-Mobilitat ha de permetre implantar fórmules de compensació automàtica per reduir el temps existent actualment entre la data de la incidència, la cancel·lació o el retard i la data en què es rep la compensació econòmica o el nou bitllet.

59. S'han de reformular les condicions per exercir el dret de compensació de les persones usuàries del tramvia i facilitar que es pugui sol·licitar la compensació per mitjans telemàtics (pàgina web i correu electrònic de l'empresa operadora), telefònics i en un termini de temps raonable després de la incidència, ja que actualment, segons les condicions generals vigents publicades en la pàgina web de l'empresa operadora, aquesta ha de facilitar a la persona usuària un títol nou de la mateixa classe i amb el mateix nombre de viatges per utilitzar que el títol bescanviat en cas d'interrupció del servei, però aquest títol s'ha de reclamar immediatament després de produir-se la interrupció i s'ha de sol·licitar directament a l'oficina d'informació al ciutadà de l'empresa operadora o bé als interventors que estiguin en servei a la zona.

60. Cal que les administracions públiques competents i les empreses operadores avaluin les dades existents per quantificar, per a cadascuna de les empreses operadores i línies, el decalatge existent entre la quantitat global que s'hauria de pagar a les persones usuàries com a compensació per incidències, cancel·lacions o retards i la quantitat que efectivament es destina a compensar les persones que la sol·liciten (ja sigui de forma directa o amb lliurament d'un altre bitllet, com es fa amb la Devolució Xpress). Aquesta avaluació ha de permetre

identificar millor quines actuacions cal emprendre per garantir el dret a la compensació de les persones usuàries quan hi ha incidències, cancel·lacions i retards.

61. S'ha de potenciar la Junta Arbitral del Transport de Catalunya, dotar-la de més mitjans personals i materials, i donar-la a conèixer (i també les seves funcions) entre les persones usuàries del ferrocarril.

62. Les empreses operadores del transport per ferrocarril s'han d'adherir a l'arbitratge de consum, en línia amb el que determina la normativa europea sobre resolució alternativa de litigis i l'article 133-4 del Codi de consum de Catalunya.

■ Preus i tarifes socials

63. S'han de crear les autoritats territorials de la mobilitat de les Terres de l'Ebre i de les comarques centrals i desenvolupar totalment la integració tarifària allà on ara és parcial (Terres de l'Ebre-Priorat, l'àrea de Lleida i les comarques centrals).

64. S'han d'homogeneïtzar les tarifes socials entre els diferents operadors ferroviaris del sistema integrat de transport públic per facilitar la mobilitat a les persones amb discapacitat o dels altres col·lectius o persones que ho requereixin.

65. En espera de la implantació del projecte T-Mobilitat, s'han d'emetre duplicats de títols de les targetes personalitzades de l'ATM quan són objecte de pèrdua o robatori, amb l'import restant, i a través dels corresponents mecanismes per evitar el frau. Fins a la posada en pràctica de la T-Mobilitat, i atès que la targeta T-10 és el títol més utilitzat, cal valorar que aquesta no sigui objecte d'increments anuals superiors a l'IPC per facilitar una mobilitat assequible al conjunt de la població.

■ Altres qüestions

66. S'ha de garantir la informació i la participació ciutadana i de les entitats vinculades a la mobilitat i el transport públic, per mitjà del Consell Català de la Mobilitat i dels consells territorials de la mobilitat, que han de tenir un calendari de

reunions amb una periodicitat, com a mínim, trimestral.

67. S'han de garantir espais o canals estables d'interlocució entre les empreses operadores i les entitats de persones amb discapacitat per poder mantenir al dia l'accessibilitat del servei i poder solucionar les incidències detectades amb la màxima celeritat.

68. La Taula Social del Transport Públic de Catalunya no s'ha constituït. La Generalitat de Catalunya ha d'establir per reglament les funcions i el règim de designació dels representants i els altres aspectes funcionals de la Taula Social del Transport Públic de Catalunya, d'acord amb l'article 24.4 de la Llei 21/2015, de 29 de juliol, de finançament del sistema de transport públic de Catalunya.

69. La Generalitat de Catalunya ha d'establir per reglament les condicions per al transport de les bicicletes dels usuaris als trens, d'acord amb l'article 49 de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària.

70. S'han d'adoptar mesures d'intermodalitat i integració tarifària entre els sistemes de bicicletes d'ús públic i de cotxe multiusuari o compartit i el sistema de transport públic, d'acord amb els articles 10 i 11 de la Llei 21/2015, de 29 de juliol, de finançament del sistema de transport públic de Catalunya.

71. Atès que molts dels canals d'informació són telemàtics, cal estudiar la instal·lació de wi-fi a les estacions i als vagons.

72. L'Observatori Català de la Mobilitat ha de permetre accedir de manera telemàtica a les dades públiques relatives al transport per ferrocarril que la Llei determina que ha d'incorporar: objectius quantitatius i qualitatius, indicadors de mobilitat, serveis públics de transport, comptes del transport, etc.

73. Cal que el Departament de Territori i Sostenibilitat adopti les mesures adequades perquè l'Observatori Català de la Mobilitat pugui oferir dades obertes i actualitzades de manera periòdica, perquè se'n pugui fer la consulta telemàtica, sobre persones usuàries, viatges, freqüències, puntualitat, incidències, reclamacions presentades i resoltes, sol·licituds de compensació, imports abonats a les persones usuàries com a compensació, etc. per empresa operadora i línia.

74. S'ha de garantir que la futura T-Mobilitat sigui accessible des del minut zero de la seva posada en marxa. El disseny i la implementació de la T-Mobilitat ha de respectar els més alts estàndards d'accessibilitat des del seu origen i s'ha d'evitar haver de reformular processos i dissenys per fer-los accessibles, ja que sempre és més costós i problemàtic.

75. Cal garantir un accés adequat en transport públic a l'estació d'alta velocitat del Camp de Tarragona, infraestructura que dona servei a la segona conurbació urbana més gran de Catalunya i que no té un accés adequat en transport públic. A més, l'estació de Tarragona pateix mancances molt rellevants en matèria d'accessibilitat.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

