

M. Assumpció Vilà i Planas

## **RESOLUCIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A L'ACTUACIÓ D'OFICI (EXP. 200F000025-AB) RELATIVA A LA GARANTIA DEL DRET DE PROTECCIÓ DE LA SALUT EN EL TRANSPORT PÚBLIC DE LA CIUTAT**

### **1. DESCRIPCIÓ DELS FETS OBJECTE DE LES QUEIXES**

En data 12 de novembre de 2020, aquesta Sindicatura va decidir iniciar una actuació d'ofici en relació amb la garantia dels drets de protecció de la salut en el transport públic de la ciutat.

Des de la declaració de l'estat d'alarma (Reial Decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19) el transport públic, com la majoria de serveis públics, ha vist alterat el seu funcionament. Malgrat això, i tot i les restriccions de mobilitat, atesa la consideració de servei essencial (ja que garanteix el dret a desplaçar-se de la ciutadania), ha mantingut la seva activitat i ha estat necessària l'adopció, en els diferents estadis de l'evolució de la pandèmia, de mesures per garantir no només la mobilitat urbana sinó també la seguretat sanitària.

A la ciutat de Barcelona, durant aquest temps s'han anunciat diverses mesures tant per millorar l'eficiència del transport públic (adequació i increment de l'oferta, segregació de carrils...) com per incidir en la seguretat en el seu ús (mesures de desinfecció, higiene, protecció, senyalització de distanciament i recorreguts...).

Ara bé, diversos ciutadans i ciutadanes s'han dirigit a la síndica a fi d'expressar dubtes i queixes en relació amb la seguretat sanitària en l'ús del transport públic. També l'opinió pública sovint fa referència a les mesures i condicions d'ús del transport públic en temps de pandèmia, i posa de relleu l'elevat nivell d'ocupació en el transport, especialment des de la desescalada en relació amb el metro, en concret en hores

punta i en determinades línies (línies 1 i 5), fet que, segons exposen, dona lloc a una sensació d'inseguretat.

**Garantir la mobilitat i la salut**, tenint en compte la protecció de les persones més vulnerables i l'eficàcia dels serveis públics, són **compromisos establerts en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat** (CEDHC), signada l'any 2000 per l'Ajuntament de Barcelona. Atenent que la Síndica de Greuges de Barcelona té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, especialment els que es recullen en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat de Barcelona, i que aquests efectes tenen la facultat discrecional de promoure investigacions d'ofici, es va interessar **a analitzar, en el context de la situació d'emergència sanitària per la COVID-19, com s'ha fet compatible el dret a desplaçar-se, des d'una concepció àmplia de mobilitat, en el transport públic amb el dret a la salut.**

Cal dir que l'àmbit d'aquest estudi, tot i tenir en compte que la mobilitat en el transport públic col·lectiu a la ciutat de Barcelona és prestat per diferents operadores de servei (FCC, TRAM, Rodalies, RENFE, i d'altres), s'ha centrat en l'operadora principal de transport a la ciutat, que és Transports Metropolitans de Barcelona, SA, en endavant TMB.

El present informe no té com a finalitat la valoració de la seguretat, en termes de salut pública, d'aquest mitjà de transport, atès que la Sindicatura de Greuges de Barcelona no disposa d'elements tècnics per poder emetre cap pronunciament al respecte, més enllà de poder-se documentar en diferents informes i estudis d'opinions científiques sobre la transmissió del virus.

## **2. ACTUACIONS FETES**

Per procedir a aquesta anàlisi, en data 27 de novembre de 2020, es va mantenir una reunió amb la Regidoria de Mobilitat, i es va sol·licitar informació en relació amb el transport públic gestionat per mitjà de Transports Metropolitans de Barcelona, SA, (TMB), principal operadora de transport de la ciutat. Amb posterioritat, el 18 de desembre de 2020, es va efectuar una petició d'ampliació d'informació.

Ha estat necessari l'estudi de les principals disposicions normatives que han incidit en la gestió de la problemàtica estudiada.

M. Assumpció Vilà i Planas

Així mateix, s'ha fet recerca d'informació diversa (estudis, publicacions, pàgines web) i s'han visitat, a tall de mostra, diferents espais de la xarxa de transport públic de la ciutat.

### **3. RESPOSTA DE TMB**

El dia 11 de desembre de 2020 es va rebre la primera resposta, que, per manca de d'informació i/o concreció dels aspectes plantejats, va requerir ampliar la informació, la qual es va rebre el 13 de gener de 2021. Del conjunt de les dues respostes es desprèn:

**3.1. Sobre les mesures adoptades per TMB per garantir, adequar i adaptar la prestació del servei de transport públic, en les diferents fases d'evolució de la pandèmia.** TMB indica haver seguit les directrius i ordenances que en matèria de transport públic i mobilitat segura s'anaven establint des de les administracions competents (Generalitat de Catalunya i Govern central), per tal de garantir la seguretat del transport públic com a element fonamental de la mobilitat sostenible i part essencial de la recuperació econòmica. La concreció i el calendari s'han supeditat a les diverses actualitzacions i modificacions que s'ha anat decretant des de les administracions competents en les diferents etapes i fases de la pandèmia.

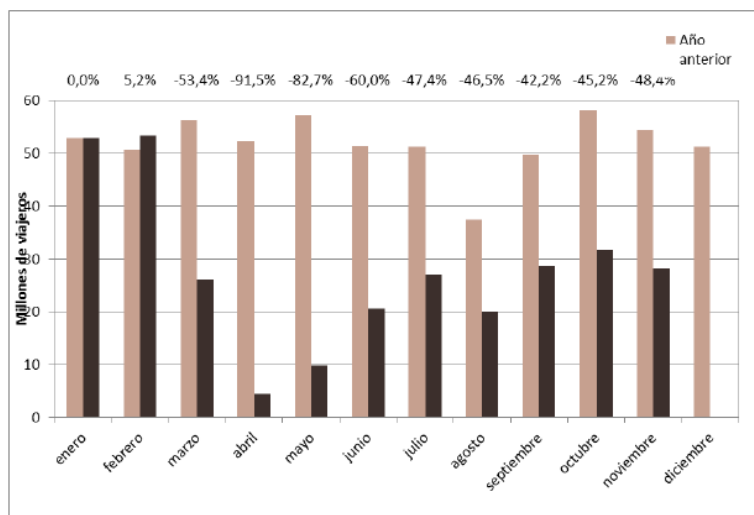
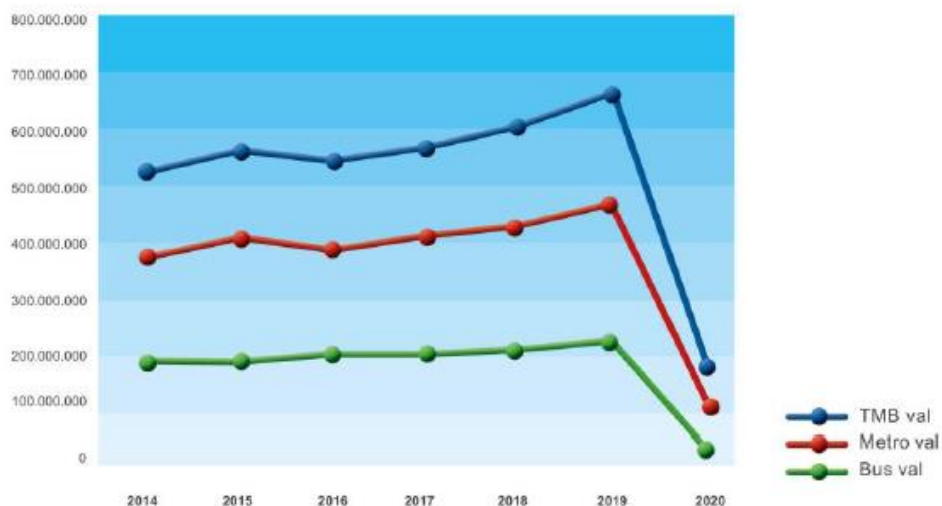
D'altra banda, TMB explica haver desenvolupat pel seu compte un llarg catàleg de mesures encaminades a protegir la salut i la seguretat de treballadors i viatgers, **fins i tot abans de decretar-se l'estat d'alarma**, que poden consultar-se per mitjà dels enllaços oberts a la pàgina web de TMB: <<https://www.tmb.cat/ca/covid-19/com-viatjar-amb-transport-public-durant-emergencia-sanitaria>  
<https://www.tmb.cat/ca/covid-19>>.

S'indica que l'oferta de servei al metro i al bus en tot moment ha estat superior a la demanda i que, tot i la important caiguda, s'han reforçat els serveis en hora punta i en les línies més utilitzades perquè els nivells d'ocupació fossin més baixos, i poder millorar la seguretat sanitària. En concret, en el cas del metro, l'oferta s'ha mantingut al 100 % durant la major part d'aquest temps amb la finalitat de garantir la mobilitat essencial, a excepció dels pitjors moments i escenaris de la pandèmia durant el primer confinament, en què aquesta es va adaptar a nivells d'entre el 50 i el 60 %, seguint

sempre els criteris marcats per l'Administració competent. No obstant això, s'ha suprimit l'ampliació del servei el cap de setmana, i aquest finalitzava a les 12 hores de la nit, que s'ha anat recuperant parcialment des del mes de juliol.

L'oferta de bus s'ha adaptat en tot moment, i ha estat en els pitjors moments a l'entorn del 50 %, i s'ha anat recuperant gradualment als nivells actuals. El servei del Barcelona Bus Turístic, el Funicular de Montjuïc i el telefèric, es van suprimir i es van reobrir el mes de juny.

S'aporten dades i indicadors en què es mostra que el nivell d'ocupació i de prestació del servei va caure a partir de mitjans de març, fet que es pot constatar amb els gràfics que ofereixen comparatives respecte de l'any anterior. El passatge va caure de manera considerable, i en els pitjors moments va arribar a reduir-se fins a la magnitud de -94 % en el metro i -96 % en els autobusos.



M. Assumpció Vilà i Planas

## COMPARACIÓ DE DEMANDA

Variació del passatge real de 2020 respecte a ...

Mes	Real any anterior		Homogeneïtzat any anterior	
	Mensual	Acumulat	% inc H	% inc H ac.
1	0,00%	0,00%	0,96%	0,96%
2	5,18%	2,53%	0,83%	0,90%
3	-53,44%	-17,15%	-54,40%	-18,61%
4	-91,46%	-35,47%	-91,54%	-36,47%
5	-82,68%	-45,51%	-82,19%	-45,86%
6	-60,02%	-47,83%	-61,31%	-48,39%
7	-47,42%	-47,78%	-46,78%	-48,18%
8	-46,50%	-47,66%	-46,00%	-47,98%
9	-42,16%	-47,06%	-44,32%	-47,57%
10	-45,24%	-46,86%	-45,16%	-47,30%
11	-48,45%	-47,01%	-49,31%	-47,50%
12			-42,31%*	-47,08%*

(\*) Mes incomplet, encara amb les xifres per tancar

### 3.2. Accions sobre elements d'ús, serveis i instal·lacions.

S'informa de diferents actuacions efectuades:

**3.2.1. Obertura automàtica de portes de manera centralitzada.** En la majoria dels trens, on la tecnologia ho permet.

**3.2.2. Neteja i desinfecció.** S'ha reforçat tant en vehicles com en estacions i en totes les instal·lacions en general, amb filtres, la desinfecció diària amb aigua, detergent i productes viricides autoritzats per a ús ambiental als espais col·lectius, especialment de tots els elements susceptibles de ser tocats amb les mans.

De manera general, a la xarxa de metro es tracten totes les superfícies d'ús públic o compartit (els seients dels trens i de les estacions, els passamans i les baranes) i tots els dispositius d'accionament, com ara poms i agafadors de portes, polsadors, botoneres d'ascensors, validadores i màquines de venda. La desinfecció s'aplica també a les dependències dels empleats, com les cabines de les estacions i els lavabos.

S'indica que s'estan provant noves tècniques innovadores per millorar encara més els processos de neteja i desinfecció amb llum ultraviolada.

Per a la desinfecció dels autobusos s'utilitza l'ozó per eliminar tot tipus d'agents contaminants a l'aire, com ara bacteris, virus i fongs. L'ozó s'aplica mitjançant canons emissors (55 canons distribuïts per les 4 cotxeres) que es col·loquen a dins del vehicle. La desinfecció es fa amb les portes tancades i l'aire condicionat en marxa, per afavorir la recirculació del gas per tot l'habitacle. S'exposa que TMB continua investigant i contrastant iniciatives per incorporar, al seu procés de desinfecció, els mètodes més eficaços i avançats.

S'informa que les xarxes de TMB, tant al metro com al bus, estan acreditades amb el certificat Applus com a segures per a l'aplicació dels protocols i procediments de neteja, desinfecció i control, així com d'organització i atenció al client: <<https://noticies.tmb.cat/sala-de-premsa/tmb-obte-certificacio-despai-segur-contra-contagis-de-coronavirus>>, <<https://www.tmb.cat/ca/covid-19/neteja-i-desinfeccio-dels-nostres-transport>> i <<https://www.tmb.cat/ca/covid-19/certificacio>>.

**3.2.3. Ventilació.** S'entén que és una de les mesures més efectives i es treballa per incrementar i millorar la ventilació en trens i estacions. Aquestes accions poden augmentar lleugerament la temperatura, però suposen una mesura eficaç que es corrobora amb els mesuraments de la qualitat de l'aire que es duen a terme en diverses estacions. Actualment, cada 2,5 minuts es renova l'ambient <<https://noticies.tmb.cat/transport/com-funciona-ventilacio-trens-prevenir-contagis-metro>>. El mateix passa al bus amb l'obertura contínua de les portes i finestretes als autobusos que en disposen.

**3.2.4. Sobre l'atenció al client,** s'ha potenciat l'atenció *online*, especialment durant les primeres fases de la pandèmia per evitar les interaccions personals.

S'informa que durant l'estat d'alarma es van tancar els punts d'atenció presencial, i els serveis d'informació i atenció al client es van prestar en línia i per telèfon.

A la xarxa d'autobusos s'ha posat en marxa una aplicació mòbil a través de la qual es pot adquirir el bitllet senzill, i s'ha suprimit la seva venda per evitar el contacte.

**3.2.5. Gestió i organització interna.** S'informa sobre l'organització adaptada per al tractament de la crisi, i coordinacions amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) i la resta d'operadores de transport públic.

M. Assumpció Vilà i Planas

### **3.3. ACCIONS DIRIGIDES ALS USUARIS DEL TRANSPORT**

TMB indica que els protocols d'actuació de la ciutadania són els que dicta l'Administració, establerts pels decrets del Govern de la Generalitat de Catalunya i del Govern central al respecte, els qual s'ha anat implementant en les diferents fases del procés de la crisi <<https://www.tmb.cat/ca/-/novetat-mesures-transport-public-covid-19>>; <<https://www.tmb.cat/ca/covid-19/com-viatjar-amb-transport-public-durant-emergencia-sanitaria>> ;<<https://www.tmb.cat/ca/covid-19/preguntes-frequents>>.

**3.3.1. Comunicació i senyalització.** S'han establert mesures per comunicar les recomanacions de com viatjar correctament, que s'han anat adaptant amb l'evolució de la crisi i les directrius sanitàries. Ara es posa l'èmfasi en el fet de portar sempre ben posada la mascareta, la higiene de mans i la recomanació de no parlar per evitar els contagis per aerosols.

El desplegament, a nivell de comunicació i difusió per tots els canals propis, ha estat constant (senyalització, cartells...), i s'ha reforçat amb campanyes de sensibilització i informació pròpies, i també d'altres en col·laboració amb l'ATM.

**3.3.2. Mascaretes.** La seva distribució a la xarxa de metro ha estat en moments puntuals amb campanyes de sensibilització promogudes des de les administracions i ens locals, amb les quals TMB ha col·laborat.

També s'ha promogut, en alguns dels espais comercials del metro, que puguin acollir màquines de venda de mascaretes, però aquesta pràctica encara no està molt estesa.

**3.3.3. Dispensadors de gel hidroalcohòlic.** TMB ha instal·lat la instal·lació de dispensadors de gel hidroalcohòlic en totes les estacions de les línies convencionals (L1 a L5) de la xarxa de metro, que concentren el 90 % del passatge, amb 184 aparells, de 123 estacions, col·locats fins ara en vestíbuls i enllaços, amb la qual cosa es facilita la higiene de mans durant els desplaçaments.

Aquesta actuació s'ha desenvolupat en diferents fases des de l'inici de la pandèmia i continuarà amb la instal·lació a les línies automàtiques i als intercanviadors per augmentar la seva disponibilitat.

**3.3.4. Distància.** S'han realitzat regulacions del passatge del metro quan ha estat necessari en algunes andanes amb més afluència.

S'informa que una part dels empleats que es destinaven a l'atenció directa, que no es va prestar durant l'estat d'alarma, es van integrar en un dispositiu de personal que es va habilitar per acompanyar el viatger (amb les funcions de facilitar el flux de persones, el control de l'ús del metro i bus, i la informació sobre bones pràctiques).

En relació amb el control i distribució, des de TMB s'han fet accions específiques al metro encaminades a la senyalització i comunicació dels passadissos i accessos, amb l'objectiu que els viatgers realitzin una cua ordenada i pacient als passos d'entrada i de sortida d'estacions, així com en la circulació per les instal·lacions, escales mecàniques i cintes transportadores (cal fer-ho sempre per la dreta, i deixar un espai amb els usuaris que circulen en sentit contrari, així com mantenir una sola fila i sense avançaments).

Per evitar l'aglomeració de passatgers i facilitar la planificació del viatge, s'ha creat una aplicació on s'indica el nivell d'ocupació per línies i hores. Aquesta aplicació és en línia i està disponible des de les plataformes mòbils (consultables a la pàgina web i a l'aplicació de TMB): <<https://www.tmb.cat/ca/covid-19/nivell-ocupacio-metro-bus>>.

Les dades són estimacions mitjanes que es calculen per historials d'ocupació a les xarxes de bus i metro. Pot diferir del temps real. És una guia per poder planificar desplaçaments.

De la mateixa manera, s'informa directament de l'ocupació en algunes estacions de metro, als panells informatius ubicats a les estacions i andanes.

Els autobusos s'han senyalitzat, en les diferents fases dels procediments, sobre com accedir-hi i l'ocupació dels vehicles (30 persones en un bus estàndard) i la correcta ubicació a l'interior per mantenir distàncies de seguretat.

El mateix pel que fa a la ocupació d'equipaments, trens i busos (no omplir els ascensors i distribuir-se en tota la longitud dels cotxes per mantenir la distància de seguretat), sempre seguint la senyalització que figura a tal efecte.



M. Assumpció Vilà i Planas

Segons s'indica, **en els diversos decrets i comunicacions sobre el transport públic, que s'han anant fent al llarg de tota la crisi sanitària per part de les administracions, no s'ha traslladat cap criteri de limitació d'ocupació**, més enllà de recomanacions generals per evitar desplaçaments innecessaris, evitar les hores punta, o una crida a potenciar el teletreball i adaptar els horaris laborals per tal que els viatges estiguin més repartits al llarg de les diferents franges horàries.

**3.3.5. Persones vulnerables.** Tot i que a la pregunta concreta TMB no ha donat una resposta explícita, del conjunt de les informacions facilitades es dedueix que, a les estacions on ha estat possible, s'han habilitat ascensors d'ús exclusiu per a les persones amb alguna discapacitat o mobilitat reduïda i s'ha tingut cura de reforçar la informació i comunicació necessàries per als desplaçaments en canals adaptats a l'accessibilitat de tothom (web accessible, megafonia i canals propis).

S'indica que a l'inici de la crisi sanitària es va mantenir una reunió amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), amb el departament d'Accessibilitat Universal de TMB com a interlocutor, per valorar i treballar diverses propostes. Algunes es van implementar des d'un inici, com l'enregistrament de missatges especials de veu per difondre a les estacions, gravació i difusió de vídeos i mesures als espais de l'estació i dels trens per afavorir l'accessibilitat.

**En les recomanacions de les autoritats sanitàries sempre es posa èmfasi a evitar utilitzar el transport públic si la persona es troba malament o si es pertany a un grup de risc.** En cap cas s'ha de viatjar si s'ha estat diagnosticat amb coronavirus o si es té algun símptoma compatible amb la malaltia. Aquestes recomanacions han estat difoses i incloses en les comunicacions realitzades per TMB.

**3.3.6. Protocols per a les persones treballadores i mecanismes de protecció.** S'exposa que l'ús de mascareta és obligatori en el cas dels conductors d'autobús i es complementa amb la instal·lació de mampares de protecció i seguretat al seu lloc de treball.

Des de l'inici, s'han adoptat mesures de prevenció (sistema de torns de rotació, confinament de tot el personal de risc i aïllament de contactes, implementació del teletreball en tots els llocs de treball que ho permetessin, instal·lació de mampares de protecció als llocs de treball que ho necessitessin, distribució de mascaretes entre tot el personal, habilitació de consulta mèdica i psicològica, realització de test PCR i anàlisi anticossos i de temperatura, en tots els casos preceptius, i un espai monogràfic actualitzat a la intranet de TMB sobre la COVID-19 amb tota la informació d'interès i els protocols a seguir.

S'ha suprimit la venda de bitllets i s'ha separat l'espai de la cabina del conductor.

S'han suprimit les ampliacions horàries nocturnes de finalització de setmana, arran del funcionament amb horari fix de dilluns a diumenge, des de les 5 del matí a les 12 de la nit, i teletreballen tots aquells que poden fer-ho per les seves funcions.

Tot el personal de TMB disposa de mascareta, que s'informa que es van començar a distribuir el mes de febrer, guants i sabó o gel hidroalcohòlic i productes desinfectants als llocs de treball, així com espais d'informació sobre coronavirus i transport. Internament es controla l'aforament en totes les dependències: sales, despatxos, oficines, vestidors, menjadors i, en general, els habitacles on puguin coincidir grups de persones, que estan senyalitzats i són objecte de neteja i desinfecció.

Cal assenyalar que durant l'estat d'alarma es van tancar els punts d'atenció presencial, i els serveis d'informació i atenció al client es van prestar en línia i per telèfon.

S'han aproximat els relleus dels conductors a la cotxera i s'han disposat llançadores per acostar i recollir conductors als seus punts de relleu.

**3.3.7. Compliment de les mesures.** A la xarxa de metro es va establir un dispositiu de personal d'acompanyament per facilitar el flux de les persones, el control en la utilització del servei, informació.

En el cas del bus, la implementació d'un nou servei de seguretat amb vigilants uniformats a bord d'alguns vehicles, que actuen selectivament i de manera planificada en les línies, zones i franges horàries en què sigui més eficaç la prevenció de fets delictius, com ara els furtus i 'actes d'incivisme, ha ajudat a vetllar pel compliment de les normes de prevenció de contagis de la COVID-19, com ara l'obligació de portar ben

M. Assumpció Vilà i Planas

posada la mascareta. Dins del mateix enfocament està funcionant una prova de càmeres de videovigilància a l'interior de 24 vehicles. Tot aquest dispositiu es coordina des del Centre de Control de Seguretat i en coordinació sempre amb la seguretat pública.

Les intervencions dels empleats i agents de seguretat amb els viatgers han estat orientades prioritàriament a les recomanacions i observacions per a un bon ús i un compliment de les bones pràctiques i mesures decretades, i el personal ha optat sempre per avisar i informar els viatgers que no les seguien correctament. En les escasses situacions en què aquesta actuació no ha donat resultat, s'ha convidat les persones que no volien seguir els protocols establerts a abandonar les instal·lacions o bé s'ha avisat els cossos de seguretat (Mossos d'Esquadra i Polícies Locals), que són els que tenen la competència per actuar en aquests casos i amb els quals sempre ha existit una coordinació per a l'actuació en casos d'incivisme.

No obstant això, cal puntualitzar que **TMB no té capacitat ni competència sancionadora pel que fa al incompliment de les mesures decretades i el personal sempre ha optat per avisar i informar els viatgers que no les seguien correctament.**

### **3.3.8. Previsió de noves actuacions i/o adaptació del servei en previsió de noves onades.**

S'informa que TMB està sempre atenent les diferents recomanacions que les autoritats sanitàries i els decrets de l'Administració competent van donant al llarg de tot aquest llarg procés per actualitzar la seva operativa i adaptar-se a les mesures que es plantegen. Aquesta tònica continuarà mentre duri la situació provocada per la crisi sanitària.

Finalment TMB informa accions realitzades des del programa de voluntariat, en relació amb el trasllat de 570 pacients afectats per la COVID-19 des de l'hospital fins a un espai de confinament per recuperar-se.

## **4. VISITES**

Amb el criteri de poder contextualitzar la informació, des de la Sindicatura s'han efectuat comprovacions; el criteri emprat ha estat almenys els accessos a dues estacions per cada línia de metro, i que fossin espais més o menys centrals, amb un volum considerable de passatge i/o intercanviadors. Concretament s'han visitat:

L1: Arc de Triomf i Plaça Catalunya.

L2: Sant Antoni, Sagrada Família, Tetuan i Clot.

L3: M. Cristina, Zona Universitària i Palau Reial.

L4: Plaça Urquinaona i Verdaguer.

L5: Sagrada Família i Verdaguer.

En general s'ha observat que la majoria d'accessos disposen de gel hidroalcohòlic, a excepció de la plaça Tetuan i Verdaguer (L5), i Urquinaona (L4), que no en tenien en el moment de la visita. Ara bé, cal assenyalar que, en altres emplaçaments, tot i disposar-ne aquest no està situat en la ruta d'accés al metro (Arc de Triomf) o no és visible quan s'accedeix a la xarxa del metro perquè queda situat a la part contrària als accessos (estació Palau Reial).

També s'observen diferents tipus d'elements dispensadors, de manera que encara n'hi ha alguns que cal activar amb les mans, tot i que es va estenent la instal·lació dels que s'utilitzen amb un pedal de peu. La senyalització també varia. En alguns emplaçaments és molt poc visible però en altres s'observen un rètol de color vermell que permeten visualitzar més clarament el lloc on es troben.

Ara bé, com a tònica general no s'observa el seu ús per part dels usuaris. En general les persones accedeixen a la xarxa del metro de manera "ràpida" i sense parar atenció a elements i/o senyalitzacions.

En relació amb la senyalització, si bé en alguns espais (Plaça Catalunya, Verdaguer) hi ha senyalització indicativa de les distàncies de seguretat en els torns d'accés i d'algun punt davant de les màquines de venda de títols de transport, en general és inexistent qualsevol senyalització de compliment de distàncies en els accessos com escales o escales mecàniques.

Si bé en alguns punts es visualitza la reserva de l'ascensor per a persones vulnerables (L3 Zona Universitària) aquesta indicació no és present en tots els punts que disposen d'ascensor (entrada L-5 Sagrada Família, carrer Marina).

M. Assumpció Vilà i Planas

Cal dir també que, de l'observació generalitzada de diferents línies d'autobús, no s'ha detectat la presència de rètols indicatius de la seva capacitat màxima.

## 5. MARC JURÍDIC DE REFERÈNCIA

L'informe de l'OMS (Organització Mundial de la Salut) de 30 de gener de 2020 **determina que la COVID-19 pot caracteritzar-se com una pandèmia.**<sup>1</sup> Aquesta nova malaltia ha comportat importants conseqüències a nivell de salut pública a la població de tot el planeta amb una ingent quantitat de víctimes mortals, afectats amb seqüeles i contagis, que a dia d'avui manté un nivell alt d'incidència, amb afectacions directes i indirectes sobre altres malalties i afectacions sanitàries.

La declaració de situació de pandèmia per part de l'OMS l'11 de març de 2020, va desencadenar que les administracions públiques haguessin d'adoptar mesures a fi de, entre altres molts aspectes, **fer compatible i regular l'ús del transport públic en situació d'emergència sanitària.** Més mesures aquestes que han anat oscil·lant en funció d'indicadors epidemiològics (com el percentatge de transmissió) i de gestió de l'activitat sanitària (saturació hospitalària).

Per aquest motiu, ha estat necessari l'estudi de les principals disposicions normatives que han incidit en la gestió de la problemàtica estudiada:

- La **Llei 33/2011, de 4 de octubre, general de salut pública,**<sup>2</sup> en què s'estableixen els principis bàsics de l'acció en salut pública (article 3), entre els quals es destaquen:

**El principi de salut pública** en totes les polítiques, cosa que suposa tenir en compte els riscos per a la salut en qualsevol política pública.

**El principi de cautela.** L'existència d'indicis fundats d'una possible afectació greu de la salut de la població, tot i que hi hagués en el seu moment incertesa científica sobre

---

<sup>1</sup> COVID-19: cronologia de la actuació de l'OMS  
< <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>>.

<sup>2</sup> <<https://www.boe.es/eli/es/l/2011/10/04/33/con>>.

el caràcter del risc, ha de determinar la cessació, prohibició o limitació de l'activitat sobre la qual concorrin. El Tribunal Constitucional (Interlocutòria de 30 d'abril de 2020)<sup>3</sup> ja senyalava que tot i que els paràmetres jurídics acostumen a fonamentar-se en la seguretat jurídica, principi bàsic reconegut a l'art 9.3. de la Constitució Espanyola, **davant de l'actual situació d'incertesa, cal aplicar el principi de precaució que ha de guiar l'actuació dels poders públics en la gestió de el risc sanitari.**

- La Generalitat de Catalunya va aprovar la **Resolució SLT/737/2020**, de 13 de març, per la qual s'adoptaven mesures complementàries per a la prevenció i el control de la infecció pel SARS-CoV-2,<sup>4</sup> que ja afectaven el **transport públic**, a fi d'avançar cap a un nivell d'ocupació que representés un **terç de la seva capacitat màxima** amb el supòsit **d'afavorir el manteniment d'una distància no inferior a un metre entre les persones ocupants**. Segons s'indicava:

*(...) s'utilitzaran els mitjans de difusió dels **operadors de transport públic per fer les oportunes recomanacions als usuaris i s'avaluarà l'evolució de l'ocupació a la reducció de la demanda** propiciada per les mesures laborals i en el sistema educatiu. En el cas que aquestes mesures no assoleixin la reducció de l'ocupació proposada, el Departament de Territori i Sostenibilitat o les autoritats territorials de mobilitat (ATM) hauran de prendre altres mesures addicionals, **com ara la supressió de títols de transport públic, la regulació d'accessos** i les que en cada moment es considerin adients per assolir la finalitat pretesa.*

*(...) els operadors de transport públic han de disposar de plans de contingència , per a protegir al personal es determinava partir del 16 de març (...) **la supressió de la venda de bitllets als autobusos, sempre que hi hagi altres alternatives d'adquisició dels títols de transport. També es determina el tancament de les oficines d'informació i atenció presencial als usuaris que no disposin de sistemes físics de separació entre personal i usuaris, i el reforçament, en aquests casos, dels serveis d'atenció telefònica i telemàtica. Tots els operadors de transport públic hauran d'incrementar els protocols d'higiene i neteja que siguin necessaris per evitar els contagis i en el cas de restriccions d'ús del transport públic, s'arbitraran mesures per garantir el desplaçament obligat de persones vulnerables.***

- Per la seva part, l'Estat espanyol va declarar l'estat d'alarma, el 14 de març de 2020,<sup>5</sup> per mitjà del **Reial Decret 463/2020**, que, a banda de centralitzar la gestió de la nova situació, entre altres mesures, va limitar la llibertat de circulació de les persones, amb determinades excepcions. L'article 14 disposava les **mesures a aplicar en matèria de transports**, concretament, en funció del règim de les operadores de

<sup>3</sup> <<https://delajusticia.com/wp-content/uploads/2020/05/2020-2056ATC.pdf>>

<sup>4</sup> <<https://www.amtu.cat/images/infoweb/Covid-19/Resoluci-RES-13-MAR.pdf>>.

<sup>5</sup> Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.

< [https://boe.es/boe\\_catalan/dias/2020/03/14/](https://boe.es/boe_catalan/dias/2020/03/14/)>.

M. Assumpció Vilà i Planas

transport, s'establien reduccions de l'oferta del servei, en la majoria de casos en un 50 %, tenint en compte la necessitat de garantir que la ciutadania pogués accedir als seus llocs de treball i als serveis bàsics en cas de ser necessari.

A partir d'aquest moment, i atenent criteris tècnics sobre l'evolució de la pandèmia, han estat múltiples les ordres, resolucions, anuncis i plans dictats per les diferents autoritats, així com les comunicacions efectuades per les empreses operadores del transport públic.

- Cal remarcar la **Resolució SLT/747/2020**, de 17 de març, per la qual s'adopten **mesures complementàries en l'àmbit del transport públic de viatgers** pel SARS-CoV-2, per part de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, atès que, en desenvolupament del decret que regeix l'estat d'alarma, s'havia dictat l'ordre TMA/230/2020, de 15 de març, per la qual es concreta l'actuació de les **autoritats autonòmiques i locals** respecte de la fixació de serveis de **transport públic de la seva titularitat**, de manera que les referides administracions **podien fixar els percentatges de reducció que estimessin convenientes**, així com garantir als ciutadans l'accés al treball i la prestació dels serveis essencials. Es reconeixia el caràcter d'indispensable de la funció del transport públic de viatgers.

- El 18 de març es va dictar l'**Ordre TMA/254/20220**,<sup>6</sup> per la qual es dicten instruccions sobre transport de carretera i aeri, i per la qual s'estableix:

*(...) Asimismo, es necesario determinar condiciones de utilización de determinados transportes terrestres de viajeros, con objeto de reforzar las medidas tendentes a evitar la propagación del COVID-19.*

*(...) **Artículo 3.** Condiciones de utilización de determinados medios de transporte terrestre de viajeros. 1. En los transportes públicos y privados complementarios de viajeros en autobús, **salvo que el conductor esté protegido por una mampara, los viajeros deberán acceder al vehículo por la puerta trasera. Esta disposición podrá exceptuarse en los transportes públicos en caso de que el billete se vaya a adquirir en su interior.***

*2. En los medios de transporte que así lo permitan, **las puertas serán activadas por el conductor o maquinista, evitando de este modo que tengan que ser accionadas por el viajero.***

---

<sup>6</sup> < <https://www.boe.es/buscar/pdf/2020/BOE-A-2020-3863-consolidado.pdf>>.

- Pel que fa a la ciutat de Barcelona, el 2 d'abril de 2020 s'establia la suspensió temporal del pagament del transport públic de l'àrea de Barcelona per activitats i serveis essencials, per anar a treballar o per atendre persones dependents, fins al 9 d'abril, i s'informava que la Guàrdia Urbana de Barcelona i els Mossos d'Esquadra, en coordinació amb el personal de vigilància de TMB, reforçaven els controls al metro i els autobusos per garantir-ho.<sup>7</sup>

El 17 d'abril de 2020 va tenir lloc un **Plenari extraordinari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona**, amb motiu de l'Informe COVID-19 a Barcelona.<sup>8</sup> En aquest informe **es recull que la reducció de la mobilitat havia estat una de les qüestions clau per aturar l'extensió de la pandèmia.**

Es van exposar una sèrie de mesures: TMB havia adequat l'oferta per evitar aglomeracions i registrava descensos del 90 % del passatge; es va aturar el servei del Bicing i l'estacionament a la zona regulada en superfície (les àrees verda i blava d'aparcament), no es multava durant el període de restriccions; s'havia ajornat l'entrada en vigor de les noves tarifes de transport; l'AMB va reduir l'oferta del servei de taxi a un 20 %; i també es va ajornar la imposició de sancions relatives a la Zona de Baixes Emissions (ZBE), inicialment prevista per a aquell mes d'abril.

- El 24 d'abril de 2020 es va aprovar el **Decret d'Alcaldia** sobre mesures addicionals de prevenció, de protecció i organitzatives en la prestació dels serveis municipals durant el perllongament de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.<sup>9</sup> Es referia a **la Carta municipal de Barcelona, que, a través del seu article 140, empara l'actuació municipal a potenciar la participació de tots els ciutadans en la reducció dels riscos que la mateixa societat genera i en les tasques preventives d'emergències, per augmentar la corresponsabilitat social.**

Per un **principi de precaució**, preveia la comunicació i detecció de casos, quan s'hagués produït un contacte *per un temps superior als quinze minuts a una distància inferior a dos metres.*

- El **Ple del Consell Municipal** corresponent al mes d'abril de 2020 va centrar-se en el **Pacte per Barcelona** i la recuperació de la crisi després del coronavirus. Diferents

---

<sup>7</sup> Transport públic gratuït per als desplaçaments essencials <<https://noticies.tmb.cat/sala-de-premsa/tmb-adapta-loferta-de-metro-bus-demana-que-nomes-es-facin-servir-quant-sigui>>. <[https://www.barcelona.cat/infobarcelona/ca/tema/informacions-sobre-la-gestio-del-covid-19/transport-public-gratuit-del-2-al-9-dabril-per-als-desplacaments-essencials\\_935115.html](https://www.barcelona.cat/infobarcelona/ca/tema/informacions-sobre-la-gestio-del-covid-19/transport-public-gratuit-del-2-al-9-dabril-per-als-desplacaments-essencials_935115.html)>.

<sup>8</sup> <<https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2020/04/16/plenari-extraordinari-del-consell-municipal-22/>>.

<sup>9</sup> <<https://w123.bcn.cat/APPS/egaseta/home.do?reqCode=downloadFile&publicacionsId=19556>>.



M. Assumpció Vilà i Planas

mitjans van recollir declaracions de la regidora de Mobilitat i presidenta de TMB, de cara a la recuperació de la confiança, “*cal establir un protocol segur que ens permeti reduir la distància física i les hores puntes al transport públic, i que inclogui l’obligatorietat de mascaretes i guants*”.<sup>10</sup> El Plenari del Consell Municipal de l’Ajuntament de Barcelona va proposar al Govern espanyol que els protocols de desconfinament preveïessin l’obligatorietat en l’ús de mascaretes i guants, durant el debat del la Mesura de govern per preveure l’escenari de futur de la mobilitat a la ciutat.

- El 28 d’abril de 2020, per acord del **Consell de Ministres** es va aprovar el denominat **Plan para la transición hacia una nueva normalidad**<sup>11</sup> (Plan), que assenyalava, com a finalitat, **mantenint com a referència la protecció de la salut pública, la recuperació gradual de la vida quotidiana i l’activitat econòmica, minimitzant el risc que representa l’epidèmia per a la salut i establint per al seu compliment un procés de desescalada**, compassada i adaptable als canvis d’orientació necessaris en funció de l’evolució de les dades epidemiològiques i de l’impacte de les mesures adoptades que es concreta 4 fases –de la fase 0 a la fase 3–, tot i posar de manifest els possibles problemes per afrontar amb efectivitat la nova malaltia.

El Pla prenia com a referència els principis que l’Organització Mundial de la Salut (OMS), el 16 d’abril de 2020, va definir a l’hora de plantejar el desconfinament. Entre els quals hi ha reduir la cadena de transmissió del virus; **minimitzar riscos en llocs d’alt potencial –entre d’altres, llocs públics amb alta concentració de persones; promoure mesures que redueixin els contactes personals; fer accions pedagògiques perquè la ciutadania assumeixi com a pròpies les mesures.**

A banda de definir la necessitat d’indicadors objectius mesurables, establia quatre capacitats estratègiques que han de trobar-se en un nivell de desenvolupament suficient per facilitar la presa de decisions, a fi de permetre un progressiu increment de la mobilitat i l’activitat laboral, fet que es preveia assolir mitjançant una combinació de criteris sanitaris, econòmics, socials i de mobilitat nacional i internacional. Entre

---

<sup>10</sup> Ple d’abril 2020, regidora de Mobilitat <<https://beteve.cat/politica/ple-municipal-barcelona-abril-2020/>>.

<sup>11</sup> Plan para la transición para una nueva normalidad.

<<https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/PlanTransicionNuevaNormalidad.pdf>>.

<<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/PlanTransicionNuevaNormalidad.pdf>>

aquestes es destacava el **reforç de les mesures de protecció col·lectiva**, i assenyalava la disponibilitat i ús de material de protecció entre la població general, així com la difusió i implementació de pràctiques higièniques i de distància social. S'indicava que, en la mesura que la malaltia persistís, **es requeria un impuls sostingut per part de les autoritats sanitàries per reforçar les advertències i recomanacions en matèria de rentat de mans i ús de gels, la distància interpersonal, mascaretes**, rentat dels entorn domèstics, mesures de protecció per a col·lectius i entorns específics (com espais sanitaris, laborals, restauració, etc.) i **la desinfecció d'espais públics**.

A banda de considerar aspectes socials, econòmics, científics i de coordinació interinstitucional i internacional, posava una especial atenció a la **mobilitat**, i **exposava que era un dels aspectes més complexos per a la desescalada, per l'impacte econòmic que produïa la seva restricció i per la seva relació directa amb la probabilitat de contagi, per la qual cosa havia de ser sotmesa a un seguiment constant i rigorós**.

Afegia que calia intentar **trencar la relació entre l'increment de la mobilitat i l'augment de contagis, per la qual cosa el paper dels mitjans d'autoprotecció havia de ser fonamental**. Per aquest motiu, es plantejava que **en el moment en què estigués garantida la distribució de mascaretes, el seu ús passava a ser altament recomanat en el transport públic**.

En aquest sentit, el Pla deia:

*(...) El transporte público urbano es un sistema muy eficiente que se caracteriza por estar concebido para permitir el transporte de muchas personas en poco espacio. Junto con la movilidad compartida, debe continuar siendo la “columna vertebral” del transporte en los núcleos urbanos, pero esa capacidad de transporte masivo “choca” con la necesidad de mantener la distancia social que estamos promoviendo. Además, hay modos, como el ferroviario urbano, metro y cercanías, en los que no es factible de manera inmediata controlar el aforo en el interior de los trenes. Y todo ello, unido al hecho de que en los entornos urbanos y periurbanos actúan varias administraciones lo que exige de una gran coordinación entre todos los actores implicados.*

*(...) destacarse el papel que esta desempeñando las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado .../... así como las diferentes policías autonómicas y locales en sus correspondientes ámbitos, en las labores de control de la movilidad en todo el país.*

*Atendiendo a todas estas razones, las medidas a implantar deben estar basadas en el principio de **progresividad y adaptabilidad** y estarán agrupadas en 3 categorías:*

- Lo que denominamos “**gestión de la oferta**”, que consiste en reforzar los servicios de transporte, las frecuencias.*

## M. Assumpció Vilà i Planas

- Los que denominamos “**gestión de la demanda**” que es tratar de que menos usuarios requieran el transporte público en las horas punta. Estamos hablando por ejemplo de la flexibilidad de horarios laborales y el mantenimiento del teletrabajo, que a buen seguro se convertirá en una práctica normalizada en el marco de las garantías preventivas y laborales que establece nuestra legislación.
- Y finalmente, las que denominamos “**medidas mitigadoras del riesgo cuando no es posible mantener la distancia social**”, que son medidas sanitarias.

- L'Ordre TMA/384/2020, de 3 de maig de 2020, per la qual es dicten les instruccions sobre la utilització de mascaretes en els diferents mitjans de transport i es fixen requisits per garantir una nova normalitat segura de conformitat amb el Pla per a la transició cap una nova normalitat.<sup>12</sup>

Advocant el principi de precaució i les recomanacions establertes per l'OMS, disposava l'obligatorietat en l'ús de les mascaretes per accedir al transport públic i condicions d'ocupació:

(...) 7. En los transportes públicos colectivos de viajeros de ámbito urbano y periurbano, **en los que existan plataformas habilitadas para el transporte de viajeros de pie, se procurará que las personas mantengan entre sí la máxima distancia posible, estableciéndose como referencia la ocupación de la mitad de las plazas sentadas disponibles, y de dos viajeros por cada metro cuadrado en la zona habilitada para viajar de pie.**

Artículo 3. **Actuaciones destinadas a reforzar la protección de los usuarios en los nodos de transporte.** 1. Los gestores de nodos de transporte (estaciones, intercambiadores de transporte, aeropuertos, estaciones marítimas) en los que se produzca la **entrada y salida de pasajeros, establecerán y aplicarán los procedimientos y medidas organizativas necesarias para procurar el movimiento ordenado de los mismos a su paso por las instalaciones y evitar las aglomeraciones.** 2. Los gestores de infraestructuras y servicios de transporte deberán **reforzar los mensajes y cartelería en zonas en las que se puedan producir aglomeraciones** (estaciones de tren, autobús, paradas de metro y autobús, aeropuertos, puertos, etc.) **recordando la necesidad de mantener la distancia de seguridad y medidas de higiene.**

- L'Ordre SND/422/2020, de 19 de maig, regulava de nou les condicions per a l'ús obligatori de mascaretes durant la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.<sup>13</sup> La motivació del text, que es transcriu, exposa:

(...) **El uso generalizado de mascarillas por parte de la población general para reducir la transmisión comunitaria del SARS-CoV2 está justificado no solo por su alta transmisibilidad, sino**

<sup>12</sup> TMA <<https://www.boe.es/eli/es/o/2020/05/03/tma384/con>>.

<sup>13</sup> <<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-5142>>.

*tambien por la capacidad que han demostrado las mascarillas para bloquear la emision de gotas infectadas, muy importante cuando no es posible mantener la distancia de seguridad.*

*Asimismo, es necesario seguir un principio de precaucion que permita continuar por la senda de la reduccion de los casos de contagio de la enfermedad en nuestro pais, principalmente cuando no se dispone de otras medidas como la vacunacion.*

*Asi, mediante la presente orden se **dispone, con caracter general, el uso obligatorio de mascarillas** en personas de seis años en adelante en la via publica, en espacios al aire libre y en cualquier espacio cerrado de uso publico o que se encuentre abierto al publico, siempre que no sea **posible mantener una distancia de seguridad interpersonal de al menos dos metros**, siendo recomendable su uso para la poblacion infantil de entre tres y cinco años.*

- El **Reial decret llei 21/2020**, de 9 de juny, de mesures urgents de prevenció, contenció i coordinació per fer front a la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19.<sup>14</sup>

*L'article 6 torna a regular **l'obligatorietat de les mascaretes**, entre altres espais a qualsevol espai tancat d'ús públic o que es trobi obert al públic, **sempre que no resulti possible garantir el manteniment d'una distància de seguretat interpersonal d'almenys 1,5 metres**, tot preveient **excepcions per motius de malaltia o dificultat respiratòria.***

El capítol III, dedicat a les mesures en matèria de transports, en concret l'article 17 al transport públic de viatgers, estableix que cal garantir l'adequada prestació del servei, per la qual cosa **caldrà ajustar els nivells d'oferta a l'evolució de la demanda.**

**Resolució SLT/1429/2020, de 18 de juny, per la qual s'adopten mesures bàsiques de protecció i organitzatives per prevenir el risc de transmissió i afavorir la contenció de la infecció per SARS-CoV-2.**<sup>15</sup>

El decret respon a l'inici de la nova governança de l'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i l'inici de l'etapa de represa al territori de Catalunya. S'assenyala que des de la responsabilitat pública d'organització i tutela de la salut pública, un cop completat el període de desescalada progressiva del desconfinament, la represa de les activitats obliga a garantir que la ciutadania assumeixi un deure general de protecció i adopti comportaments preventius.

**Ordre SND/507/2020, de 6 de juny, per la qual es modifiquen diverses ordres amb la finalitat de flexibilitzar determinades restriccions d'àmbit nacional i establir les**

<sup>14</sup> <[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-5895](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-5895)>.

<sup>15</sup> <[https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc\\_canals\\_interns/pdogc\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=875707&language=ca\\_ES](https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=875707&language=ca_ES)>.

M. Assumpció Vilà i Planas

**unitats territorials que progressen a les fases 2 i 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.**<sup>16</sup>

Havent iniciat un procés de reducció gradual de les mesures extraordinàries de reducció de la mobilitat i de contacte social establertes a partir del Decret que regulava l'estat d'alarma, a partir del Plan para la transición, i atenent l'evolució dels indicadors sanitaris, epidemiològics, socials i econòmics de mobilitat, s'acorda la flexibilització de mesures, entre d'altres, les establertes en l'Ordre TMA/384/2020, de 3 de maig, amb l'objectiu **d'eliminar les restriccions a l'ocupació de vehicles respecte el total de places de seients, per als transport en autobús i ferroviaris**, així com per als transports terrestres col·lectius d'àmbit urbà i interurbà, i es modifica l'article 2 que passa a disposar:

*Artículo 2: Condiciones de ocupación de los vehículos para el transporte terrestre.*

*7. En los transportes públicos colectivos de viajeros de ámbito urbano y periurbano, en los que existan plataformas habilitadas para el transporte de viajeros de pie, **podrán ocuparse la totalidad de las plazas sentadas, y se mantendrá una referencia de ocupación de dos usuarios por cada metro cuadrado en la zona habilitada para viajar de pie, debiendo procurarse, en todo caso, la mayor separación entre los pasajeros.***

- La **Resolució SLT/149/2020, de 18 de juny**, estableix com a essencial un **comportament social compromès en la lluita contra la pandèmia**, fonamentat en les premisses següents: la higiene freqüent de mans; la higiene de símptomes respiratoris (evitar tossir directament a l'aire i tocar-se la cara, nas i ulls); la distància física interpersonal de seguretat; l'ús de mascareta quan no sigui possible mantenir la distància física interpersonal de seguretat; la ventilació correcta dels espais tancats i la neteja i desinfecció de les superfícies, entre d'altres.

D'altra banda, la recuperació de la vida social i econòmica ha d'anar acompanyada de mesures adreçades, bàsicament, a aconseguir que les activitats que poden generar un major risc de transmissió comunitària es desenvolupin en condicions que permetin prevenir els riscos de contagi i possibles rebrots.

En aquesta Resolució es determinen **mesures bàsiques de prevenció**, les quals s'han de completar amb plans d'acció sectorials elaborats i aprovats en el marc del Pla d'actuació del PROCICAT per a emergències associades a malalties transmissibles

---

<sup>16</sup> <<https://www.boe.es/boe/dias/2020/06/06/pdfs/BOE-A-2020-5795.pdf>>.

emergents amb potencial d'alt risc, com a garantia d'una governança de l'emergència sanitària d'alt nivell tècnic i especialitzat que reforça l'autoritat sanitària.

Com a mesures generals i dins el deure de protecció es disposa que la ciutadania ha d'adoptar les mesures necessàries per evitar la generació de riscos de propagació de la infecció de la COVID-19.

Preveu que les mesures previstes han de ser completades amb els **plans sectorials** d'activitats que s'han d'elaborar i aprovar d'acord amb el que preveu el Pla de transició del confinament ratificat pel Govern el 25 d'abril de 2020, entre d'altres en matèria de **transport**.

En relació amb la **protecció de la població vulnerable**, amb caràcter general, sens perjudici de les mesures de protecció i seguretat establertes en aquesta Resolució, les persones titulars de les distintes activitats són responsables d'establir mesures organitzatives que garanteixin una atenció preferent que minimitzi el temps d'estada a l'interior dels locals o establiments i que facilitin la seva mobilitat en l'interior d'aquests, a les persones vulnerables d'acord amb el criteri de les autoritats sanitàries, o bé quan per les seves característiques personals no puguin usar mascareta d'acord amb l'establert a l'apartat. 2.2.2 d'aquesta Resolució.

També preveu mesures de protecció i organitzatives:

#### 2.1. Distància física interpersonal de seguretat

1. Tant en espais tancats com a l'aire lliure, la **distància física interpersonal** de seguretat **s'estableix en 1,5 m en general**, amb l'equivalent a un espai de **seguretat de 2,5 m<sup>2</sup> per persona**, excepte que siguin vigents per la tipologia de l'activitat valors més restrictius.

2. (...)

3. En el cas que no es pugui mantenir la distància de seguretat d'1,5 m entre persones que no mantenen una relació i un contacte propers de forma molt habitual és obligatori l'ús de mascareta, d'acord amb el que estableix l'apartat 2.2.1 d'aquesta Resolució. No es poden mantenir distàncies inferiors a 1 m en espais tancats, excepte entre persones que mantenen una relació i un contacte propers de forma molt habitual o bé per desenvolupar aquelles activitats professionals o d'atenció a persones que requereixen una distància inferior

#### 2.2. Ús de mascareta

1. Les persones **de sis anys en endavant estan obligades a l'ús de mascareta** en els supòsits següents:

(...)

**b) En tots els mitjans de transport de viatgers per carretera, per ferrocarril i per cable de competència de la Generalitat (...).**

M. Assumpció Vilà i Planas

- La **Resolució SLT/1648/2020, de 8 de juliol, per la qual s'estableixen noves mesures en l'ús de la mascareta per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19.**<sup>17</sup> En relació amb la seva obligatorietat d'ús, a excepció dels menors de 6 anys, a la via i espais públics, així com en qualsevol espai tancat amb independència del manteniment de la distància de seguretat. S'especifica que aquesta previsió s'estableix sens perjudici del manteniment de la regulació de l'ús de la mascareta als mitjans de transport en tot allò que no s'hi oposi.

- El **Decret llei 27/2020, de 13 de juliol**, de modificació de la Llei 18/2009, de 22 d'octubre, de salut pública i adopció de mesures urgents per fer front al risc de brots de la COVID-19,<sup>18</sup> porta a la modificació de la Llei de salut pública.

- El **Decret llei 30/2020, de 4 d'agost**, pel qual s'estableix el règim sancionador específic per l'incompliment de les mesures de prevenció i contenció sanitàries per fer front a la crisi de la COVID-19.

A finals d'agost, davant del repunt de contagis, que portaran a la coneguda com "segona onada", es tornen a establir mesures com ara:

- La **Resolució SLT 2107/2020, de 28 d'agost**, per la qual s'adopten mesures especials en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya, que, a banda de recordar les limitacions en els desplaçaments als estrictament necessaris, **constata que un important percentatge dels contagis es produeixen en l'àmbit familiar i social**, amb una especial atenció a la **incidència de les persones asimptomàtiques**, que no presenten símptomes, fan vida normal, però són agents actius de la malaltia, **cosa que porta a limitar les reunions a 10 persones, a excepció de determinats sectors com el transport públic**, per a la protecció de l'interès general i de la salut de les persones més vulnerables davant de la pandèmia.

---

<sup>17</sup>

<[https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc\\_canals\\_interns/pdogc\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=877512&language=ca\\_ES](https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=877512&language=ca_ES)>.

<sup>18</sup>

<[https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc\\_canals\\_interns/pdogc\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=877834](https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=877834)>.

- **La Resolució SLT/2114/20202, de 31 d'agost**, per la qual es prorroguen mesures que afecten diversos municipis de Barcelona i entorn i Baix Llobregat. En concret, **en relació amb l'ús del transport públic, el punt 7 refereix que les persones titulars dels centres de treball han de facilitar als treballadors la flexibilitat horària necessària per evitar que hagin de fer servir el transport públic en hores punta.**

- **Les següents resolucions (SLT/2160/2020, de 8 de setembre; SLT/2207/2020, de 10 de setembre; Resolució SLT/2228/, de 15 de setembre)** disposen mesures per a determinats territoris i només la darrera torna a incidir **en relació amb l'ús del transport públic en relació amb la flexibilització horària dels treballadors per evitar-ne l'ús en hora punta.**

- **Les resolucions SLT/2266/2020, de 21 de setembre; SLT/2286/, de 22 de setembre; SLT/2325/2020, de 25 de setembre; SLT/2396/2020, de 30 de setembre; SLT/2397/2020, de 30 de setembre; SLT/2397/2020, de 30 de setembre**, fan referència a territoris concrets, sectors, incrementen la **limitació de l'aforament** en un 50 % dels actes religiosos, baixen la limitació de les reunions familiars a 6 persones, a **excepció de diferents àmbits com el transport públic.**

- **Resolució SLT/2546/20202, de 15 d'octubre**, per la qual s'adopten noves mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya, amb motiu de l'informe de data 14 d'octubre de 2020 del director de l'Agència de Salut Pública de Catalunya. S'incrementa la recomanació d'evitar desplaçaments no essencials i romandre al domicili tant com sigui possible, atès que, com s'indica, **la mobilitat generalitzada, encara amb les mesures de seguretat recomanades, ajuda a disseminar la infecció.** En relació amb l'ús del transport públic, el punt 7 disposa:

*El transport públic ha de mantenir la seva oferta al 100% encara que es produeixi una disminució de la demanda. Només es poden produir reduccions en horari nocturn. L'oferta d'hora punta s'ha de mantenir entre les 6:00 hores i les 9.00 hores del matí dels dies laborables.*

*Els usuaris del transport públic s'han d'abstenir d'activitats que comportin treure's la mascareta, com menjar.*

*Els operadors del transport públic amb estacions que estiguin en espais tancats hi disposaran dispensadors de gel hidroalcohòlic.*

*Seguint criteris comuns establerts per les autoritats de transport públic, els operadors utilitzaran els seus mitjans de difusió per a informar clarament les persones usuàries de les indicacions d'autoprotecció que han de seguir.*



M. Assumpció Vilà i Planas

*Mesures aquestes que es mantenen en posteriors resolucions<sup>19</sup>*

**La incidència de la COVID-19 porta a decretar un nou estat d'alarma, per mitjà del Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, per contenir la propagació d'infeccions causades per la COVID-19,<sup>20</sup> que es prorrogarà per mitjà del Reial decret 956/2020, de 3 de novembre,<sup>21</sup> des del dia 9 de novembre fins a les 00.00 hores del dia 9 de maig de 2021.**

A partir d'aquest moment les diferents resolucions emeses, en relació amb el transport públic no preveuen significacions destacables, com la possibilitat d'ajustar l'oferta en horari nocturn i els caps de setmana, en funció de l'evolució de la demanda, **(Resolució SLT/2700/2020, de 29 d'octubre).**<sup>22</sup>

## **6. VALORACIONS I CONCLUSIONS**

Abans de res, des d'aquesta Sindicatura es vol manifestar que la informació facilitada en els dos informes de resposta, conté explicacions sobre les diferents mesures i actuacions realitzades per part de TMB **que permeten identificar la complexitat i l'esforç per mantenir l'operativa del servei de transport a la ciutat en temps de pandèmia**; això no obstant, en determinats aspectes ha resultat genèrica, especialment en relació amb la seqüència temporal, aspecte aquest rellevant atenent la canviant evolució de les circumstàncies i de les normatives adoptades (a tall d'exemple, si bé s'informa de les accions que es van realitzar de suport i acompanyament als passatgers i la col·laboració en el repartiment de mascaretes, no concreta la durada, la temporalitat ni els emplaçaments. I això succeeix amb altres de les qüestions plantejades, que s'aniran analitzant, com els protocols d'actuació).

---

<sup>19</sup> RESOLUCIÓ SLT/2700/2020, de 29 d'octubre; RESOLUCIÓ SLT/2875/2020, de 12 de novembre; RESOLUCIÓ SLT/2983/2020, de 21 de novembre; RESOLUCIÓ SLT/3177/2020, de 4 de desembre; RESOLUCIÓ SLT/3268/2020, de 12 de desembre; Resolució SLT/3354/2020, de 19 de desembre; RESOLUCIÓ SLT/1/2021, de 4 de gener; RESOLUCIÓ SLT/67/2021, de 16 de gener; RESOLUCIÓ SLT/133/2021, de 22 de gener; RESOLUCIÓ SLT/275/2021, de 5 de febrer.

<sup>20</sup> <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-12898>>.

<sup>21</sup> <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2020-13494>>.

<sup>22</sup>

<[https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc\\_canals\\_interns/pdogc\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&documentId=85284](https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=85284)>.

Per aquest motiu, tot i reconèixer la tasca realitzada per l'empresa operadora i les persones que hi treballen, resulta difícil supervisar si les mesures adoptades responen a les diferents situacions i exigències que s'han modificat al llarg del temps, per tant, com s'ha garantit el dret a la protecció de la salut i la seguretat de la ciutadania (usuaris i personal).

La crisi sanitària derivada de la pandèmia de la COVID-19, més enllà de la greus conseqüències humanes que té i ha provocat a nivell de salut, ha repercutit en el dia a dia de la **ciutadania, que ha vist com es limitaven determinats drets i llibertats** a fi de reduir els contagis, per garantir el dret a la salut, alhora que ha implicat un altre nivell de conseqüències i ha esdevingut alhora una crisi econòmica i social.

L'emergència sanitària ha tingut una especial afectació sobre la llibertat de circulació de les persones, atès que des d'un inici els experts van considerar que la mobilitat de la població tenia una especial incidència en la propagació de la pandèmia i esdevenia un factor de risc en si mateixa, fet que ha motivat moltes de les regulacions i decisions adoptades, seguint el **principi de salut pública**, segons el qual qualsevol política ha de tenir en compte els riscos per a la salut.

L'anàlisi cronològica de la nombrosa normativa posa de manifest com, tot i un escenari d'incertesa, **les administracions han intentat compatibilitzar i/o ponderar l'equilibri entre diferents drets fonamentals**.

A la pràctica algunes de les restriccions amb més transcendència i que més repercussió han tingut sobre el conjunt de la població han estat les **afectacions sobre la mobilitat i per extensió el transport**, les quals han posat en relleu la **interrelació amb altres drets fonamentals, com és la salut, o com una via per garantir altres drets, com són l'educació, el treball, la cultura, el lleure**.

Per aquest motiu, tenint en compte que el transport públic és el mode de transport més utilitzat, amb 1.056 milions de viatges l'any 2019 a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, dels quals TMB (autobús i metro) va significar-ne el 59,4 %, <sup>23</sup> ha estat d'interès d'aquesta síndica analitzar la incidència de l'estat d'emergència sanitària en el dret a desplaçar-se, la mobilitat i les garanties per garantir la salut del servei de transport públic, en concret del metro i l'autobús, en el benentès que qualsevol incidència sobre la mobilitat, i en concret sobre el transport públic col·lectiu, pot comportar afectacions sobre els drets i llibertats de la ciutadania.

---

<sup>23</sup> Dades del Pacte per la Mobilitat. Sessió Transport Públic. 3 de febrer de 2020.

M. Assumpció Vilà i Planas

## **6.1. Dret a la mobilitat de la ciutadania, en metro i autobús, durant la pandèmia**

Que la pandèmia ha suposat un fort impacte en la demanda dels serveis públics de transport a la ciutat és una realitat, tal com es pot observar en els gràfics aportats per TMB, que mostren un dràstic descens de persones usuàries a partir del mes d'abril de 2020, respecte de l'any anterior, i fins i tot, posteriorment, durant l'anomenada "nova normalitat", tot i l'augment no s'han assolit les xifres del 2019.

Es va passar d'uns moments inicials de confinament de la població, en què es recomanava no fer ús del transport públic, si bé es mantenia actiu per tal de donar cobertura als treballadors i treballadores que havien de desenvolupar serveis bàsics essencials –als quals temporalment es va oferir la gratuïtat del servei–, a la represa de l'activitat gradualment, el mes de juny, fet que havia de comportar un increment en l'ús del transport públic. Es va produir un canvi substancial abans i després del mes de juny.

**L'oferta d'autobusos i metro a Barcelona**, en un primer moment, va estar determinada per restriccions normatives. El 13 d'abril de 2020 TMB anunciava, mitjançant un comunicat,<sup>24</sup> que s'adaptava l'oferta de metro i autobusos i se n'adequava la capacitat amb la finalitat de donar un millor servei a les persones que havien de desplaçar-se per motius imprescindibles. Tot i el descens de la demanda (per sobre del 91 % al metro i 93 % al bus), es prenen mesures en la prestació del servei per donar la màxima oferta disponible, concretament a la xarxa de metro es posava en circulació el 60 % dels trens, amb pics de fins al 75 % en les franges i línies de més demanda, i en el cas dels autobusos el servei arribaria fins al 50 % d'un laborable. S'establí un horari especial del servei de metro, que era de 5 del matí a 12 de la nit, fix per a tots els dies de la setmana, sense distinció de divendres, dissabtes i vigílies de festiu.

Es demanava a la ciutadania que només se'n fes ús quan fos imprescindible. I es recomanava a les persones usuàries que mantinguessin la distància i extremessin la higiene al transport públic. Per tal de garantir la seguretat, s'afegia que el Cos de Mossos d'Esquadra i la Guàrdia Urbana, en col·laboració amb els serveis de seguretat

---

<sup>24</sup> TMB adapta l'oferta de metro i bus i demana que només es faci servei quan sigui imprescindible.  
<<https://noticies.tmb.cat/sala-de-premsa/tmb-adapta-loferta-de-metro-bus-demana-que-nomes-es-facin-servir-quant-sigui>>.

de TMB, realitzaven un ampli desplegament per controlar el passatge i vetllar pel compliment de les ordres del decret d'alarma, així com per regular els fluxos d'usuaris.

Vigents les condicions sobre l'ocupabilitat per tal de garantir la màxima distància possible, amb l'entrada en vigor de la fase 1 i segons les dades públiques de TMB, el 25 de maig de 2020 es va incrementar la seva oferta fins al límit de les seves possibilitats (l'oferta del metro va ser del 92 % en la franja punta del matí, amb una especial atenció a les línies L1 i L5, en què circulaven el 97 % dels trens. En els autobusos, tot i que la mitjana era del 70 % es van produir increments de fins al 80 % en les línies d'altres prestacions a les hores punta.

A partir del mes de juny, havent-se modificat les restriccions sobre l'ocupabilitat (la disponibilitat del 100 % dels seients), es va recuperar en el metro entre el 98 % i el 100 % dels trens habituals dels dies feiners segons la franja horària i servei i el 80 % dels autobusos, i va ser del 85% a les hores punta.

Malgrat els evidents esforços en la implementació de diferents mesures, a la pràctica s'ha evidenciat una forta davallada de persones usuàries que en fan ús –ja sigui per decisió pròpia o conseqüència de les mesures establertes per l'Administració tendents a la reducció de la mobilitat–, ningú és aliè a les situacions d'aglomeració i manca de distància entre els passatgers que es donen en determinades línies de metro en hora punta.

Tot i que les autoritats sanitàries han recomanat a la ciutadania una menor mobilitat, no es pot oblidar que el **transport públic és el mode de transport habitual de bona part de la població i en molts casos l'única alternativa possible**; es demanen accions personals a fi de modificar usos i horaris per evitar la coincidència del passatge en hores de màxima afluència quan, sovint, aquest factor no depèn del mateix passatger (obligacions laborals, formatives...), alhora que limita la visió del transport públic com a alternativa vàlida i real a l'ús del vehicle particular.

Paradoxalment, tot i la davallada de persones usuàries (disminució d'ingressos), ha estat necessària la implementació de mesures extraordinàries (augment de la despesa), i la situació ha evidenciat que, de cara a un futur, si es vol que esdevingui aquest el modus central de transport no pot arribar a assolir els nivells d'ús que algunes línies i hores tenien abans de la pandèmia.

Des del repte que està suposant l'experiència actual, i en previsió de noves onades i/o altres escenaris de futur, i sobretot tenint en compte que, des de les directrius

M. Assumpció Vilà i Planas

europées i en els plans de mobilitat, es pretén que el transport públic esdevingui l'eix vertebrador de nous modes de mobilitat sostenible a la ciutat, caldria incorporar millores o modificacions del servei de transport públic, a fi de poder esdevenir més eficient, segur, saludable i equitatiu.

Cal recordar que la Comissió Europea, des del 2007, preveia per a la ciutadania europea un marc que garantís la seguretat en el transport i assenyalava la qualitat, l'accessibilitat i la fiabilitat dels serveis de transport com a aspectes que havien de guanyar en importància en els següents anys, entre altres coses, atenent l'envelliment de la població i la necessitat de fomentar el transport públic, i posava en relleu la innovació, la tecnologia i el comportament per evolucionar cap a un sistema modern, eficient i fàcil d'utilitzar.<sup>25</sup> <sup>26</sup> En el mateix sentit, el Parlament Europeu, ja el 2 de desembre de 2015, va dictar una resolució sobre mobilitat urbana sostenible,<sup>27</sup> que posava atenció en la necessitat d'elaborar plans de mobilitat com a instruments per facilitar solucions adequades en matèria de mobilitat segura per a tots els ciutadans i ciutadanes, amb una especial atenció a les persones amb mobilitat reduïda.

Si bé, recentment, s'ha donat a conèixer que els nivells de freqüència ara per ara no es poden reduir, cosa que implicaria disposar de més recursos, no és menys cert que el mes de gener de 2019 TMB feia públic l'objectiu d'assolir "a llarg termini" el pas del metro cada dos minuts i mig en hora punta.<sup>28</sup> Per tant, la Sindicatura, tenint en compte que el **moment actual porta a redissenyar nous models, considera que caldria augmentar els esforços encaminats a millorar i dotar de més freqüència el transport públic, especialment el metro a les hores punta, ja que aquest servei, ja abans de la pandèmia, ha arribat a assolir sobreocupació, en línies i hores concretes.**

Cal afegir-hi que per factors mediambientals és inqüestionable la necessitat d'incrementar el paper del transport públic a la ciutat, per tant, la **Sindicatura**

---

<sup>25</sup> Llibre verd de la mobilitat urbana < [http://publications.europa.eu/resource/cellar/114f0215-a540-493b-9b37-4504dda609c7.0005.02/DOC\\_2](http://publications.europa.eu/resource/cellar/114f0215-a540-493b-9b37-4504dda609c7.0005.02/DOC_2)>.

<sup>26</sup> Llibre blanc del transport < [https://ec.europa.eu/spain/barcelona/white-paper\\_ca](https://ec.europa.eu/spain/barcelona/white-paper_ca)>.

<sup>27</sup> <[https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0423\\_ES.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2015-0423_ES.html)>.

<sup>28</sup> <[https://www.ara.cat/societat/metro-minuts-punta-objectiu-tmb\\_1\\_2658502.html](https://www.ara.cat/societat/metro-minuts-punta-objectiu-tmb_1_2658502.html)  
<https://beteve.cat/mobilitat/tmb-frequencia-pas-metro-barcelona/>>.

encoratja a seguir incrementant el seu paper d'eix vertebrador per al canvi de mobilitat que requereix l'emergència climàtica, i en definitiva la protecció de la salut de la ciutadania.

## **6.2. Protecció de la salut en el transport públic de la ciutat (usuaris i personal)**

Com s'ha esmentat, aquest informe no pretén fer valoracions científiques sobre el risc en el transport públic; no obstant això, és preocupació de la Sindicatura la percepció d'inseguretat que la ciutadania pot tenir sobre aquest, fins al punt d'autodesincentivar-ne l'ús.

Si col·loquialment, quan parlem de seguretat en la mobilitat, en termes generals, s'associa a accidentalitat o a l'incivisme, des del mes de març, i **com a conseqüència de la pandèmia**, la gestió de tot allò vinculat a la mobilitat, així com altres polítiques públiques, s'ha hagut d'implementar analitzant la seva seguretat en termes de salut (principi de seguretat), per tant, **el concepte de seguretat vinculat a la salut agafa més força, fet que ha plantejat nous reptes als models existents en la gestió i l'ús del transport públic.**

De la anàlisi cronològica de la normativa i les restriccions adoptades, es desprèn que la regulació sobre el transport públic ha tingut una trajectòria pròpia, en relació amb moltes altres mesures i restriccions. Fet aquest que pot haver generat una certa confusió a la ciutadania. A tall d'exemple, l'ús obligatori de mascaretes s'imposa en el transport públic el 3 maig de 2020, prèviament a l'obligació de l'ús generalitzat, el 19 de maig. Així mateix, tot i que des d'un primer moment es parla de la necessitat d'aplicar entre altres mesures l'anomenada *distància social*, que es regula el 3 de maig, una ocupació del 50 % de les places per seure, el 6 de juny es deixa sense efecte aquesta mesura.

A partir del mes de juny, quan l'activitat es reprèn, s'incrementa el nombre de persones usuàries respecte dels mesos anteriors, fet que implicava certes contradiccions, tal com explícitament es reconeix en el Plan para la transición hacia una nueva normalidad, "la capacitat d'ús del transport públic de forma massiva entra en col·lisió amb la necessitat de mantenir les distàncies de seguretat que les normes preveien".

Des de TMB s'ha informat sobre mecanismes de neteja, desinfecció amb tècniques com l'ozó per als autobusos, les certificacions de qualitat en l'aplicació de procediments i protocols de neteja, així com la voluntat d'incorporar nous mètodes més

M. Assumpció Vilà i Planas

avançats i eficaços, si és el cas. Així mateix, en relació amb la ventilació, que ha reconegut com una de les accions més eficaces per combatre el coronavirus, i que ha estat motiu d'un gran esforç per a la seva millora, s'indica que cada 2,5 minuts es renova l'ambient, i també a l'autobús amb l'obertura de portes.

Si bé és cert que des de TMB s'han realitzat diverses comunicacions sobre actuacions efectuades, la ciutadania no ha percebut una unitat de criteris en relació amb les mesures adoptades per part de totes les operadores de transport públic; especialment en els moments de més incertesa, es va trobar a faltar **una actuació més coordinada, de totes els operadores a comunicar positivament, de forma clara, senzilla i comprensible, les mesures que s'estaven prenent per minimitzar els riscos, per homogeneïtzar-les i unificar-les positivament.**

#### **6.2.1. En relació amb les persones usuàries**

De la revisió de la normativa de referència que s'ha realitzat amb motiu d'aquest estudi, es desprèn que majoritàriament les mesures que s'han adoptat en relació amb la protecció de la salut a la ciutadania s'han regit d'acord amb els principis que l'OMS va establir el 16 d'abril de 2020, i que van inspirar el Plan para la transición hacia una nueva normalidad,<sup>29</sup> i es va mantenir com a referència la protecció de la salut pública amb la recuperació gradual de la vida quotidiana i l'activitat econòmica.

El Plan destacava el reforç de les mesures de protecció col·lectiva, assenyalant la disponibilitat i ús de material de protecció entre la població general, així com la difusió e implementació de pràctiques higièniques i de distància social. I en aquell moment s'indicava que, en la mesura que la malaltia persistís, es requeria un impuls sostingut per part de les autoritats sanitàries per reforçar les advertències i recomanacions en matèria de rentat de mans i ús de gels, la distància interpersonal, mascaretes, .../..., mesures de protecció per a col·lectius i entorns específics (com espais sanitaris, laborals, restauració, etc.) i la desinfecció d'espais públic.

---

<sup>29</sup> Plan para la transición para una nueva normalidad.  
<<https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/resumenes/Documents/2020/PlanTransicionNuevaNormalidad.pdf>>.

Cal dir que el 8 de maig de 2020 la síndica de greuges de Barcelona, per mitjà d'una nota de premsa, ja va demanar que la progressiva tornada a la "nova normalitat" es produís amb les màximes garanties sanitàries en el transport públic de la ciutat de Barcelona, i va suggerir que es treballés sobre els usos adequats de les mascaretes, la instal·lació de dispensadors d'hidrogel, la definició de nivells recomanables d'ocupació en el transport públic i accions per reorganitzar l'afluència en hores punta, de senyalització a fi de facilitar als usuaris el compliment de les mesures, disposar de personal suficient per garantir el bon ús del transport i que aquest compti amb les proteccions adequades, neteja, desinfecció i aquelles que facilitin la prestació del servei.

L'evolució de la pandèmia i els avenços científics posteriors sobre formes de transmissió dels contagis, han inclòs la influència dels aerosols<sup>30</sup> en l'estudi de les causes de contagis. En aquest sentit, a les línies d'actuació definides amb el lema "**distància, mans, mascareta**", s'hi ha afegit **la ventilació** com a element important, i en aquest sentit s'han introduït les darreres recomanacions relatives a no parlar en el transport públic a fi de reduir el risc de contagis. En relació amb la ventilació, cal referir la informació facilitada per TMB que es troba en el punt 3.2.3 d'aquest informe.

Alguns estudis, com l'Informe científico sobre vías de transmisión SARS-CoV-2, elaborat el 29 d'octubre de 2020, per un conjunt d'experts per al Ministeri de Ciència i Innovació d'Espanya,<sup>31</sup> fan referència al transport públic en relació amb un espai amb un risc variable d'infeccions i concreten un conjunt de recomanacions:

- *Uso obligatorio de mascarillas.*
- *Instalación de dosificadores de gel hidroalcohólico en vehículos, vagones, estaciones y andenes.*
- *Mantenimiento de distancia 1,5 m entre pasajeros, a alcanzar:*
  - *potenciando teletrabajo para reducir viajeros,*
  - *escalonando las entradas a los puestos de trabajo para evitar hora punta;*
  - *incrementando frecuencias en horas punta,*
  - *instalando y operando medidores de aforo y limitando el mismo.*
- *Incrementando al máximo la ventilación (aire exterior introducido en el interior de vehículos y vagones).*
- *Mejora de sistemas de filtrado.*
- *Desinfectando de forma efectiva superficies y conductos de aire de los vehículos y vagones.*

---

<sup>30</sup> Informe científico sobre vías de transmisión DSARS-CoV-2 para el Ministerio de Ciencia e Innovación de España, 29/10/2020  
<[https://www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/Prensa/FICHEROS/Informe\\_Aerosoles\\_COVID\\_MCienciaInno v.pdf](https://www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/Prensa/FICHEROS/Informe_Aerosoles_COVID_MCienciaInno v.pdf)>.

<sup>31</sup><[https://www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/Prensa/FICHEROS/Informe\\_Aerosoles\\_COVID\\_MCienciaInno v.pdf](https://www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/Prensa/FICHEROS/Informe_Aerosoles_COVID_MCienciaInno v.pdf)>.



## M. Assumpció Vilà i Planas

- *Se recomienda además no hablar, y sobre todo cantar y gritar, en los transportes públicos (como es el caso en Japón).*

Per aquest motiu, més enllà de les regulacions, s'ha considerat important centrar les valoracions i consideracions en aquells aspectes vinculats a la protecció de la salut, atenent aquests elements:

### a) **DISTÀNCIA**

Des d'un primer moment, la distància entre persones ha estat una de les mesures de protecció més importants.

La Resolució de la Generalitat de 13 de març de 2020, establia la necessitat d'afavorir la distància no inferior a un metre entre les persones ocupants, i preveia la possibilitat de regular els accessos, en el cas que no disminuís la demanda fins a un terç de la capacitat, si es considerava adient. Les dades facilitades per TMB mostren una davallada considerable de persones usuàries durant aquest període, arribant al -94 % en el metro i el -96 % en el bus, en els pitjors moments.

Posteriorment, l'Ordre de 3 de maig de 2020, respecte del transport públic col·lectiu, sempre que hi hagués plataformes perquè la persona viatgés dreta, donava indicacions més genèriques respecte de la distància i parlava de "màxima distància possible", alhora que, si bé no era taxativa, s'establia una referència sobre l'ocupació de les places de seient del 50 % de les places disponibles i de dos viatgers per cada metre quadrat a la zona habilitada per viatjar dret.

En relació amb els criteris i mesures per controlar l'excés d'aforament en andanes i a l'interior d'autobusos i/o vagons del metro (limitació de capacitat, distàncies), no s'ha facilitat la informació; no obstant això, des de la Sindicatura s'ha constatat que, a diferència d'altres operadores de la ciutat, en aquelles dates la mesura no va anar acompanyada de suficient senyalització.

Segons va fer públic TMB mitjançant un comunicat de premsa propi i de l'Ajuntament de Barcelona, de data 11 de maig de 2020,<sup>32 33</sup> en relació amb el distanciament entre passatgers, **es complia la regla de mantenir la màxima separació possible**, que com a referència s'ocupés la meitat els seients i que a les plataformes no se superés les dues persones per metre quadrat. **Ho feia possible l'oferta programada per TMB, que era al metro del 85% dels trens en hora punta i el 80% la resta de franges, mentre que d'autobusos en circulen el 65% en les franges punta i el 57% a la resta. Aquesta oferta és suficient per a la fase actual, en què la demanda se situa encara el 85% per sota del normal, i s'anirà incrementant a mesura que progressi el desconfinament.**

Sobre les mesures d'acompanyament als passatgers, que amb motiu de les explicacions sobre l'actuació del personal que refereix TMB en el seu informe, es poden complementar amb la informació pública de TMB Notícies, 22 de maig de 2020<sup>34</sup>, relatives a l'acompanyament al viatger. Aquestes van respondre a dies i circumstàncies concretes, amb motiu de canvis de fase i el previsible increment d'ús del transport públic després d'un temps sense utilitzar-lo. Calia per part de la ciutadania acostumar-se a nous usos i costums (compliment normes higiene i consells pràctics de prevenció com l'ús de la mascareta).

TMB informa que, per facilitar la planificació del viatge i evitar aglomeracions, va implementar el 25 de maig de 2020, **una aplicació** que, segons s'explicita a la pàgina web de TMB, facilita **informació en temps real** dels nivells d'ocupació al metro i al bus. S'explica que mostra indicadors de l'ocupació mitjana estimada de cada línia, sentit i franja horària, a partir de les dades recollides els últims dies. Segons s'informa, la finalitat és que les persones usuàries puguin saber amb antelació l'espai potencialment disponible en cada itinerari i puguin prendre decisions sobre els millors horaris i recorreguts dels desplaçaments que hagin de fer. La síndica reconeix l'esforç que suposa la implementació d'una mesura tècnica de forma proactiva i primerenca; no obstant això, i tenint en compte que no és en temps real, ja que es basa en una estimació aproximada per dades històriques, és difícil per a les persones usuàries

---

<sup>32</sup> <<https://noticies.tmb.cat/sala-de-premsa/elevat-grau-de-compliment-de-normes-dhigiene-distanciament-transport-de-tmb>>.

<sup>33</sup> <<https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2020/05/11/el-96-dels-usuaris-de-metro-ja-viatgen-amb-la-mascareta-posada/>>.

<sup>34</sup> <<https://noticies.tmb.cat/sala-de-premsa/tmb-es-prepara-fase-1-amb-diverses-mesures-que-permetin-retorn-usuaris>>

M. Assumpció Vilà i Planas

prendre decisions (com, per exemple, en relació amb les possibles aglomeracions a les andanes o esperar un nou transport que pugui anar més buit).

Tenint en compte que, tal com exposa TMB, en algunes estacions de metro –sense concretar quines– s’informa directament sobre l’ocupació als panells informatius ubicats a les estacions i andanes, s’entén que seria òptim que aquesta mesura s’apliqués a la totalitat de les estacions, i si pot ser, en el mateix punt d’accés de l’estació i abans de la validació del títol de transport, fet que permetria a la ciutadania valorar la idoneïtat o no d’entrar. També poder- la fer extensiva a la xarxa de bus.

El 6 de juny de 2020, en la desescalada, es va deixar sense efecte la mesura específica sobre l’ocupabilitat del transport públic i, certament, no s’ha tornat a regular cap altra limitació específica en aquest sentit. Tal com preveia el Plan, es prenen **mesures de “gestió de demanda” encaminades al fet que menys usuaris agafin el transport públic en hores de màxima aflluència.**

TMB informa que presta el servei per sobre del 100 %, ja que s’estan reforçant els servei en hores punta en les línies amb més ocupació, i que es posen tots els recursos disponibles; no es refereix, però, a l’existència de protocols d’actuació per evitar possibles aglomeracions i tampoc es facilita informació sobre el personal de reforç de què disposa l’empresa operadora per a aquest fi.

Respecte de la pedagogia per aplicar mesures de distanciament, tot i que en la informació facilitada no s’explicita, cal fer esment a les indicacions facilitades des de la pàgina web corporativa:

- Feu una cua ordenada i pacient en els passos d’entrada i de sortida d’estacions ferroviàries i de metro.
- Deixeu espai a l’usuari que us precedeixi quan valideu.
- A les estacions, quan circuleu pels passadissos, feu-ho per la vostra dreta, deixant espai amb els usuaris que circulen en sentit contrari.
- A les escales mecàniques i a les cintes transportadores, mantingueu una sola fila, sense avançar els que estiguin davant.
- No ompliu els ascensors.
- A l’andana, deixeu un espai ampli davant les portes i permeteu que els usuaris que surten ho puguin fer amb comoditat. Entreu sense aglomerar-vos.

- Mentre espereu a l'andana l'arribada del metro distribuïu-vos en tota la seva longitud per a mantenir la màxima separació amb la resta d'usuaris.
- A l'interior del metro, distribuïu-vos en tota la longitud del vehicle. D'acord amb la nova normativa, es poden ocupar ja tots els seients.

Ara be, TMB sí que exposa la **senyalització** relativa a les accions encaminades a **ordenar de manera pacient els passos d'entrada**, sortida d'estacions, escales mecàniques, instal·lacions (com els ascensors). La sindicatura ha constatat que en determinats punts hi ha marge de millora: sobretot en els accessos als vestíbuls i a la xarxa (davant de màquines validadores), també s'ha trobat a faltar informació a l'interior de les andanes i/o escales.

En relació amb els autobusos, s'informa que s'han assenyalat els procediments i fases sobre l'accés (30 persones en un bus estàndard), però el fet de no contextualitzar-ho en el temps dificulta poder valorar l'acció i l'aplicació pràctica per tal de mantenir les distàncies de seguretat. També es va indicar que es mantien restriccions en l'ús dels ascensors.

Tot i això, cal dir que per diferents canals (cartellera, megafonia) es repeteixen missatges en relació amb el manteniment de distàncies entre el passatge.

#### b) **MANS**

Fer partícip a la societat que en bona mesura la contenció de la pandèmia depèn de comportaments individuals ha estat una constant des dels missatges institucionals.

Des de TMB s'informa que, per tal d'evitar el contacte físic, quan la tecnologia ho permet, s'ha activat l'obertura automàtica de portes. Així mateix, s'ha reforçat la higiene i desinfecció de tots els elements, especialment els susceptibles de ser tocats amb les mans (seients, passamans, baranes, dispositius d'estacionament, poms, agafadors de portes, polsadors, botoneres, validadores i màquines de venda).

S'informa que en la xarxa de busos s'ha posat en marxa una aplicació mòbil per adquirir el bitllet senzill. Aquesta mesura permet evitar el contacte l'intercanvi amb la persona conductora. Tot i reconèixer la mesura, pels esforços que suposa, a parer de la Sindicatura, **posa novament en evidència la necessitat d'activar la tant esperada T-mobilitat.**

El mes de maig es va establir l'obligatorietat de tenir gel hidroalcohòlic en la majoria d'activitats i serveis, però no era obligatori per a les operadores de transport públic (fet

M. Assumpció Vilà i Planas

que, tal com s'ha indicat, generava certes contradiccions), i fins al **15 d'octubre de 2020** no s'ha establert normativament **disposar de dispensadors sempre que les estacions estiguin en espais tancats, com és el cas del metro.**

En la resposta a la petició d'informació, s'indica la instal·lació de dispensadors de gel hidroalcohòlic en totes les estacions de les línies convencionals (L1 a L5) de la xarxa de metro, que concentren el 90 % del passatge. Amb els 184 de 123 estacions, sense especificar dates. Segons la informació publicada per TMB, el **6 de novembre de 2020**, no és fins aquella setmana quan es va "completar" la **instal·lació de dispensadors de gel hidroalcohòlic en totes les estacions de les línies convencionals**. Així mateix, s'informa que se'n continuaran instal·lant en les línies automàtiques i en els intercanviadors per augmentar-ne la disponibilitat. Per tant, implícitament es reconeix que manquen espais amb dispensador.

Si bé el rentat de mans és una recomanació present en els diversos mitjans i canals informatius de què disposa TMB, sorprèn que, tenint en compte que per a la compra de bitllets és inevitable l'ús generalitzat de les màquines i amb la finalitat de reforçar la percepció de seguretat de les persones usuàries sobre l'ús de transport públic, no s'hagi pres de forma proactiva una mesura que, altrament, està plenament adoptada per la resta de sectors. Així, en el cas de reforçar-se segons els experts,<sup>35</sup> seria adient ampliar-ne la instal·lació en vagons, andanes i vehicles.

Cal assenyalar que en l'elaboració del present informe i fruit de les visites efectuades, no s'ha observat la presència de dispensadors de gel hidroalcohòlic en alguna estació, i en d'altres la seva ubicació no respon als trajectes a les màquines validadores i/o resten d'esquena als usuaris o en llocs poc visibles, fet que pot dificultar-ne l'ús. Tot i això, s'ha observat la col·locació de rètols informatius de fons vermell que faciliten la visualització dels dispensadors. Ara bé, com ja s'ha dit, la seva utilització és minoritària. Potser la seva ubicació a les andanes, lloc on es disposa de més temps, potser podria ajudar a la seva utilització.

---

<sup>35</sup> Informe científico sobre vías de transmisión SARS-CoV-2, elaborat el 29 d'octubre de 2020 per un conjunt d'experts per al Ministeri de Ciència i Innovació d'Espanya.  
<[https://www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/Prensa/FICHEROS/Informe\\_Aerosoles\\_COVID\\_MCienciaInnov.pdf](https://www.ciencia.gob.es/stfls/MICINN/Prensa/FICHEROS/Informe_Aerosoles_COVID_MCienciaInnov.pdf)>

Per tal de garantir l'accés i ús dels dispensadors a col·lectius amb mobilitat reduïda, especialment qui es desplaça en cadira de rodes, seria adient disposar de dispensadors de doble sistema (pedal/manual), amb una mida accessible per a les persones que es desplacen amb cadira de rodes.

### c) **MASCARETA**

Tot i la incertesa científica d'aquell moment, d'acord amb al principi de cautela, des del 3 de maig de 2020 ha sigut obligatori l'ús de mascareta per accedir al transport públic. Cal reconèixer la tasca de conscienciació social, per recordar l'obligatorietat del seu bon ús, que s'ha realitzat des de TMB per diferents vies i canals (vídeos, cartells, megafonia...).

Si bé la distribució de mascareta, evidentment, no és una funció pròpia de les operadores de transport, TMB informa que la seva distribució ha respost a moments puntuals en el marc de campanyes per a la sensibilització, que va comptar amb la col·laboració d'altres institucions i entitats.

Segons la informació facilitada, hi ha mascaretes a les màquines de *vending* d'algunes estacions, però no és una pràctica molt estesa.

En aquest sentit, es tracta d'una mesura que podia tenir més transcendència en un primer moment, quan la mascareta va esdevenir obligatòria per a l'ús del transport públic però encara no ho era a la via pública. Però des del moment en què el seu ús és obligatori a la via pública, els passatgers ja l'haurien de portar posada quan accedeixen al transport públic des del carrer.

De la informació pública de TMB, es coneix que són Plaça Catalunya (L1 i L3), Clot (L1), Marina (L1), Espanya (intercanviador), La Sagrera (L1, L5 i intercanviador), Sagrada Família (L2), Verdaguer (L5), Diagonal (L5), Lesseps (L3) i Vallcarca (L3). Cal dir que aquestes màquines normalment estan distribuïdes a les andanes de les estacions, per tant, es requereix l'accés a aquestes per tal de poder, si escau, comprar la mascareta. En el cas de potenciar aquesta acció de venda, potser seria recomanable que es possibiliti abans de l'accés a l'interior de la xarxa.

En aquest sentit, cal assenyalar que, per tal d'establir mesures per prevenir el risc de contagi, noves informacions científiques posen damunt de la taula el paper dels aerosols com a factor a tenir en compte; per tant, la mascareta i el correcte ús esdevé

## M. Assumpció Vilà i Planas

un dels elements més importants, no l'únic, de protecció vers el contagi, i més en llocs tancats on potser no es pugui mantenir la correcta distància de seguretat.

Recentment s'ha obert el debat sobre el tipus de mascareta, arran de l'obligatorietat en països del nostre entorn de l'ús de les mascaretes FP2 per accedir al transport públic.

En conseqüència, en els cartells informatius de TMB s'especifica que l'ús de la mascareta no és només obligatori sinó que cal portar-la ben posada, tapant nas i boca, i no treure-se-la mai (ni per parlar ni menjar ni beure); com a mesura de prevenció, s'ha d'evitar parlar al transport públic; també informa de la necessitat d'utilitzar mocadors de paper d'un sol ús i, si s'esternuda, cal cobrir-se amb la part interior del colze.

### **Control i seguiment de les mesures**

En relació amb el compliment de les mesures, s'indica que als autobusos s'ha reforçat la seguretat a la xarxa d'autobús amb vigilants a bord, de manera selectiva en algunes línies, que també vetllen pel compliment de les mesures anti-COVID-19. També es refereixen al control per càmeres.

TMB assenyala que, en relació amb les accions per vetllar pel compliment de més mesures establertes, ha centrat la seva tasca en la informació de les bones pràctiques a seguir per viatjar en el transport públic, tot i puntualitzar que no té capacitat ni competència sancionadora pel que fa a l'incompliment de les mesures decretades i el personal sempre ha optat per avisar i informar els viatgers que no les segueixen correctament, i els ha convidat a abandonar les instal·lacions o bé ha avisat els cossos de seguretat.

Cal dir que l'aplicació de mesures sancionadores resulta complexa, a nivell de competències, tipificació i valoració. Tot i això, no s'ha respost a la petició de protocols d'intervenció en el cas de detectar persones amb una actitud desafiant davant de les normes.

### **L'atenció a la ciutadania**

L'emergència sanitària ha tingut incidència en l'atenció als passatgers, ja que **les oficines d'atenció a l'usuari van estar tancades des del 14 de març fins al 6 de juliol**, quan altres activitats i serveis d'atenció havien iniciat la seva represa. El temps de tancament va incidir en la tramitació de determinats títols de transport, com la T-Usual, bonificada per a persones en situació d'atur, que requerien el tràmit presencial als punts d'atenció al client de les empreses operadores.

Cal tenir en compte que, més enllà de l'activitat ordinària, la reobertura va coincidir amb la reactivació de molts títols de transport (que no sempre s'efectuava de forma automatitzada, i era necessària la intervenció d'una persona d'atenció). El servei actualment requereix cita prèvia, a excepció dels casos de tramitació de l'esmentada T-Usual bonificada per a persones en situació d'atur, que, un cop activat el perfil bonificat de persona en situació de desocupació, podrà ser adquirida a través de TMB Tickets i TMB App. També es poden bescanviar títols de transport malmesos, gestió que també poden efectuar els agents d'atenció de qualsevol estació de metro.<sup>36</sup>

**Potenciar la tramitació electrònica o l'ús d'app per adquirir bitllets** suposa un esforç a molts nivells, però també cal tenir present **l'impacte de l'esclatxa digital**. Cal tenir en compte que, segons estudis recents,<sup>37</sup> un 8,1% de les llars de Barcelona no tenen connexió a Internet. Més del 50 % de les llars sense connexió són de persones de més de 75 anys, i el 43 % són llars de dones d'edat avançada. Així mateix, hi ha determinats col·lectius que no estan avesats a l'ús de les noves tecnologies. En aquest sentit, cal dir que **la nova modalitat d'adquisició de bitllets senzills, per mitjà d'app, pot haver deixat fora persones d'edat avançada o amb dificultats en l'ús de mitjans telemàtics**.

Una especial menció representen **els col·lectius de persones vulnerables**, en relació amb les quals no s'ha donat resposta a la pregunta específica. Des de TMB es refereixen a una reunió mantinguda amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat per valorar la implementació d'algunes mesures, i s'indica que algunes ja s'han implementat, com l'enregistrament de missatges a les estacions.

No es troba cap altra referència en la informació proporcionada més enllà de la reserva de l'ús de determinats ascensors quan és possible.

Els rètols informatius de TMB que podem trobar a les marquesines de les parades d'autobús, i en altres espais, aconsellen que les persones de risc no facin ús del

---

<sup>36</sup> TMB Atenció al Client <<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>>.

<sup>37</sup> <[https://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/tvida/bretxa\\_digital/t0102.htm](https://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/tvida/bretxa_digital/t0102.htm)>.



M. Assumpció Vilà i Planas

transport públic; ara bé, hi ha persones d'avançada edat que només disposen d'aquest mitjà de transport. Més enllà dels seients reservats que ja existien, no es preveu cap altra mesura o alternativa per reforçar la seguretat en el transport per a aquest col·lectiu, com podria ser l'accés preferent i la reserva d'espai lliure.

### **6.2.2 Protecció del personal**

Si bé s'han indicat diferents actuacions relatives al personal, no s'han aportat els protocols demanats en relació amb els mecanismes de protecció de les persones treballadores, i s'ha fet referència a l'enllaç d'una pagina web d'ús exclusiu de la intranet de TMB, a la qual es confirma que no es pot tenir accés extern. Tampoc s'ha donat resposta a la petició de protocols d'actuació en cas d'incompliment de les indicacions per part de persones usuàries, tot i indicar genèricament els criteris d'actuació.

Pel que fa al personal, com ja s'ha exposat, TMB ha facilitat informació força completa de les diferents mesures i accions adoptades per a la seva protecció i atenció, entre les quals podem destacar:

- La implantació de torns rotatoris del personal d'operacions i d'altres àmbits vinculats a la prestació del servei de metro i bus com a mesura preventiva.
- El confinament dels empleats pertanyents a grups de risc com ara els que tenen historial de malalties cardíaques o respiratòries, entre d'altres, les dones embarassades i les lactants.
- L'habilitació d'eines de teletreball per a més de 1.000 empleats.
- Posar a disposició del personal, des del mes de febrer, mascaretes de protecció.

Cal assenyalar que s'informa de l'obligatorietat d'ús de la mascareta per part dels conductors de l'autobús. Aquest fet havia generat certs dubtes a les persones usuàries del transport públic atès que, a partir del 15 de setembre de 2020, moment en què es va retornar a accedir als autobusos per la porta de davant, tot i disposar d'una pantalla de separació, força conductors no feien ús de la mascareta, que sí que era obligatòria per als passatgers.

En aquest sentit, cal referir que la instal·lació de plàstics provisionals que vetllaven per la separació del conductor de la resta del passatge va tenir una situació de provisionalitat molt llarga en el temps, des del mes d'abril, quan altres companyies

operadores de bus ja feia temps que havien instal·lat mampares de protecció dels conductors. A més, els “plàstics” separadors restaven capacitat de seient i espais al passatge, que alhora havia de “creuar-se” a l’interior de l’autobús amb altres usuaris per efectuar la validació dels títols de transport.

Amb tot, cal dir que els suggeriments fets per la síndica el mes de maig de 2020 segueixen vigents en el seu conjunt.

En conseqüència, emeto la següent decisió:

### **RECOMANACIONS:**

1. Considerar alternatives i/o opcions per facilitar la descongestió del transport públic, en especial sobre les línies i horaris amb més saturació.
2. Treballar per a la coordinació de les diferents administracions públiques i de les diferents operadores de transport públic per tal de reforçar la confiança en l’ús del transport públic.
3. Reforçar la senyalització de les distàncies de seguretat en els diferents espais vinculats als mitjans de transport.
4. Incrementar la presència de personal als accessos i mitjans de transport per vetllar pel correcte ús del transport públic i regular els fluxos del passatge.
5. Continuar les campanyes de difusió de mesures per a la implementació del teletreball i altres usos per flexibilitzar les franges horàries d’ús del transport públic.
6. Treballar a fi que a les estacions de metro, -si és possible en el punt d’accés i abans de la validació—, les andanes i parades d’autobús, disposin de panells informatius sobre l’ocupació, fet que permetria a la ciutadania valorar la idoneïtat d’entrar-hi o no o considerar altres alternatives.
7. Millorar l’eficiència i l’efectivitat de l’aplicació sobre l’ocupació del transport públic a fi que faciliti dades reals que permetin als passatgers la planificació dels seus desplaçaments.
8. Reiterar la implementació de la T-Mobilitat com a mitjà de validació segur.
9. Continuar les campanyes informatives per tal de reforçar el necessari compliment de les mesures de protecció, en especial la neteja de mans i l’ús correcte de la mascareta.

M. Assumpció Vilà i Planas

10. Completar la instal·lació del dispensador de gel hidroalcohòlic en tota la xarxa de transport de TMB, incloses les parades d'autobús, amb mecanismes que permetin el seu ús per a tothom i que estiguin situats de manera que s'incentivi el seu ús.
11. Vetllar perquè les noves formes d'atenció *on line* no deixin fora de l'abast de l'atenció les persones sense accés o sense coneixements d'ús de les xarxes o de mitjans tecnològics.
12. Establir mesures a fi de garantir la seguretat en l'ús del transport públic a persones que pertanyin a col·lectius de risc, com, per exemple, les persones grans, per a les quals el transport públic pot ser l'única opció.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, i se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari.

Barcelona, febrer 2021