

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT I EL DRET A LA MOBILITAT (TRANSPORT PÚBLIC I RESERVES D'ESTACIONAMENT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de desembre de 2023, la ciutadana, representada pel seu germà, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- És titular d'una targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, del tipus no conductora, que va tramitar i lliurar el seu municipi de residència, l'Ajuntament de Sabadell.
- En l'actualitat està rebent tractament oncològic a Barcelona. El seu germà és la persona que la porta amb el seu vehicle a aquests centres, i quan ho fa, utilitzen la targeta per estacionar allà on és permès. En aquests casos, ell ha de demanar un permís a la seva feina, i per això sempre demana un justificant d'acompanyament de visita mèdica.
- La multa en qüestió es va imposar el 5 de desembre de 2023. Van col·locar adequadament l'original de la targeta de manera ben visible. Com sempre, a la sortida de la visita el germà va demanar el justificant d'acompanyant, i quan van arribar al vehicle es van trobar amb una butlleta groga de denúncia al parabrisa.
- Sorpresos, i amb la certesa que havien estacionat correctament a la zona blava amb la targeta, van trucar al telèfon d'incidències del parquímetre (937 064 800) per demanar el motiu de la denúncia. Els van informar que la persona vigilant havia estimat que la targeta era falsa, i que el número de targeta no estava visible.
- Com que la targeta era l'original lliurat per l'Ajuntament de Sabadell, van trucar al 010, al 012 i al 112 per demanar que alguna autoritat (GUB, Mossos) es personés allà per mostrar la targeta a algun treballador públic, i que es pogués acreditar que era l'original, i que la persona vigilant estava en un error; però no van aconseguir que ningú hi intervingués. Van fer fotografies del vehicle degudament estacionat amb la targeta ben visible de cara a recórrer la multa quan la rebessin.

- Posteriorment, van presentar un escrit d'al·legacions davant B:SM amb la documentació acreditativa corresponent. En una gestió presencial, els van informar que la multa s'havia anul·lat.
- Consideren que la situació soferta va ser molt injusta i que els genera indefensió. No senten la seguretat que no patiran més sancions a la ciutat de Barcelona malgrat l'ús correcte de la targeta.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a **Barcelona de Serveis Municipals SA (B:SM)**, a l'**Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior**, i a la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Els dies 21 de desembre de 2023 i 9 de gener de 2024 es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 8 de gener, 29 de gener i 2 de febrer de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat

La Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques i de barreres en la comunicació, fomenta l'accessibilitat i la utilització dels béns i serveis de la societat per a les persones amb mobilitat reduïda o amb qualsevol altra limitació, mitjançant la supressió de barreres arquitectòniques i barreres en la comunicació, i mitjançant l'aplicació de mesures tècniques adequades que permetin millorar la seva qualitat de vida.

El Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la llei esmentada anteriorment i d'aprovació del Codi d'accessibilitat, estableix en el capítol 6 les normes sobre la targeta d'aparcament per a vehicles que transportin persones amb discapacitat.

El Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda, concreta diferents aspectes per garantir la utilització correcta de les modalitats de la targeta d'aparcament.

L'article 5 estableix els drets derivats de la targeta d'aparcament, de manera que les persones titulars tenen els drets següents amb qualsevol vehicle que ocupi la persona titular:

- Aturar els vehicles que portin persones amb mobilitat reduïda, pel temps imprescindible, per recollir o deixar persones o carregar i descarregar objectes a qualsevol lloc de la via pública, sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants.
- Permetre que les persones titulars de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat estacionin els seus vehicles, sense cap limitació de temps i sense obtenir comprovant, en els estacionaments amb horari limitat i en les zones de càrrega i descàrrega.
- Aturar o estacionar el vehicle en qualsevol lloc de la via pública, sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants.
- **Utilitzar la targeta a tots els municipis de Catalunya**, la resta de l'Estat i dels estats membres de la Unió Europea (fora de Catalunya, cal comprovar la normativa corresponent, perquè pot variar).
- Gaudir de beneficis específics que cada municipi hagi establert a les seves ordenances municipals.

A més, les condicions d'ús de la targeta són, entre d'altres, les següents:

- No poden fer-ne ús els familiars o altres persones si no van acompanyades de la persona amb discapacitat titular de la targeta.
- S'ha d'usar sempre la targeta original. No es pot fotocopiar ni manipular.
- S'ha d'usar sempre la targeta vigent. Una targeta caducada no és vàlida.
- En cas de pèrdua o robatori de la targeta, cal presentar una còpia de la denúncia, feta davant els cossos de seguretat, en el moment de sol·licitar-ne el duplicat.

2. Reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (PMR)

L'article 25 de la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona estableix el compromís de l'Ajuntament de Barcelona de donar l'atenció i la protecció que necessiten les persones amb diversitat funcional i a promoure la seva autonomia personal i la inclusió laboral.

A aquest efecte, l'Ajuntament de Barcelona disposa d'un Pla d'accessibilitat universal (2018-2026) que té com a objectiu posar les persones al centre i garantir l'exercici complet dels seus drets, més enllà de si aquestes persones tenen algun tipus de discapacitat o de diversitat funcional.

Un àmbit molt rellevant per garantir el dret a la mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda és garantir adequadament les condicions per a l'estacionament dels vehicles que les transporten, ja sigui com a conductores o no conductores.

De fet, l'article 30 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, regula les mesures per facilitar l'estacionament de vehicles. En aquest sentit, obliga els ajuntaments a "adoptar les **mesures adequades per facilitar l'estacionament dels vehicles automòbils que pertanyen a persones amb problemes greus de mobilitat**, per raó de la seva discapacitat".

A causa de les necessitats especials de les persones amb mobilitat reduïda, en l'àmbit estatal hi ha un document tècnic en què es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats. Es tracta de l'Ordre TMA/851/2021, de 23 de juliol, que posteriorment s'ha complementat amb el Reial decret 193/2023, de 21 de març, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i utilització dels béns i serveis a disposició del públic.

A l'article 35 (capítol IX) d'aquesta ordre s'especifiquen totes les característiques que han de tenir les places d'aparcament reservades per a persones amb mobilitat reduïda:

Art. 35.1: Els principals centres d'activitat de les ciutats han de disposar de places d'aparcament reservades i dissenyades per utilitzar-les persones titulars de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat. Com a mínim una de cada quaranta places o fracció, independentment de les places destinades a residència o llocs de treball, serà reservada a aquesta finalitat i s'ajustarà al que estableixen els apartats següents.

En l'àmbit local, l'article 33 i següents de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles regulen el règim especial d'estacionament de les persones titulars de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat d'acord amb el Decret 97/2002, de 5 de març.

Aquest règim especial d'estacionament inclou, entre d'altres, la **possibilitat d'estacionar a l'àrea d'estacionament regulat sense cap limitació de temps i sense obtenir comprovant**, entre d'altres espais (com ara zones de càrrega i descàrrega, zones genèriques d'estacionament reservat, així com la possibilitat de sol·licitar una llicència per gaudir d'una reserva nominativa).

3. La infracció i la resolució del cas

En el cas que ens ocupa, el motiu principal de queixa és que es va denunciar el vehicle per la suposada comissió de la infracció amb codi 1114, "Fer ús de targeta PMR no original a zona blava".

Efectivament, quan la ciutadana i el seu germà van trucar, els van informar que el motiu de la sanció era haver utilitzat una targeta falsa, cosa que no era veritat.

En un primer moment es va pensar en la possibilitat que la persona vigilant s'hagués confós a causa de l'holograma de la targeta, que com que no era del municipi de Barcelona sinó de Sabadell, és l'escut de la Generalitat de Catalunya, mentre que a les targetes emeses per l'Ajuntament de Barcelona hi consta l'escut de la ciutat. Però, com s'explicarà més endavant, aquesta no va ser la qüestió.



El control i vigilància de les zones d'estacionament regulat, com la zona blava, correspon a l'empresa municipal Barcelona de Serveis Municipals SA (B:SM). A petició d'aquesta Sindicatura, B:SM ha informat sobre els detalls del cas que ajuden a aclarir el que va passar:

- La persona vigilant de B:SM que va denunciar el vehicle no ho va fer per considerar que la targeta fos falsa, sinó que estava col·locada de manera que **no es podia veure el número de targeta**, situació que també es recull en el mateix codi d'infracció. La descripció completa de les infraccions incloses al

codi 1114 és “fer ús d’una targeta PMR no expedida per l’Administració (fotocòpia, reproducció, caducada, dades il·legibles o no visibles) als efectes de gaudir en zona blava de les facultats d’estacionament reservades a persones amb discapacitat”. Al registre de la denúncia en els sistemes de B:SM (que no a la butlleta de denúncia) també hi constava una nota de la persona vigilant que aclaria el motiu de denúncia: “Numeració PMR no visible”.

- Quan els interessats van trucar, la persona que els va atendre al telèfon no tenia accés al total de la descripció del codi, ni de les anotacions, sinó només a la descripció abreviada que consta a la denúncia, on simplement posava: “Fer ús de la targeta PMR no original en zona blava”.
- Un cop analitzada la situació, B:SM revisarà el seu sistema de gestió per tal que l’abreujament de determinats literals no vagi en detriment d’una pèrdua d’informació d’aquest, tal com s’ha comprovat que ha passat en l’atenció telefònica d’aquest cas.
- Quant a la funció de les persones encarregades de vigilar l’estacionament regulat, B:SM informa que, en tant que habilitades per l’Alcaldia per a l’exercici de les seves funcions de control i denúncia de diferents infraccions relacionades amb l’estacionament de vehicles a la via pública, són formades de manera directa per la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), i per tant disposen dels coneixements suficients per determinar la veracitat de les targetes d’estacionament PMR. Utilitzen les instruccions i protocols de funcionament interns de la GUB i passen, entre d’altres, per una comprovació de la qualitat, del color de la targeta i de la disposició i integritat de l’holograma de control, per l’anàlisi dels marges i cantonades, per la comprovació de la vigència a través de la data de caducitat i per la validació de la numeració de referència de la targeta.

Com ja s’ha mencionat, l’expedient sancionador finalment es va anul·lar quan l’interessat va comparèixer davant l’Administració i es van poder aclarir els fets.

4. Col·locació adequada de la targeta

L’article 3.7 del Decret 97/2002, de 5 de març, sobre la targeta d’aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda, estableix el següent:

La targeta d’aparcament per a persones amb disminució concedida de conformitat amb el procediment que preveu aquest Decret tindrà validesa a tots els municipis de Catalunya, acreditarà la persona titular per gaudir dels beneficis específics que els ajuntaments respectius tinguin establerts en aquesta matèria, i **s’haurà de col·locar de**

manera visible en el vehicle que condueixi o transporti una persona titular de la targeta d'aparcament per a persones amb disminució, en qualsevol de les seves dues submodalitats.

I, més en concret, dins l'àmbit del municipi de Barcelona, l'article 33 de l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles de Barcelona afegeix i especifica el següent:

Els titulars de targetes d'estacionament per a persones amb discapacitat expedides per l'Administració poden estacionar els seus vehicles, sense cap limitació de temps i sense obtenir comprovant, en els estacionaments amb horari limitat i en les zones de càrrega i descàrrega. La tarja ha d'exhibir-se **a la part frontal del parabrisa**.

De conformitat amb els articles exposats, cal situar la targeta al frontal del vehicle, tal com la tenia el ciutadà en el moment de la denúncia. No obstant això, i com a garantia de la veracitat de la targeta i de la comprovació necessària que han de fer les persones vigilants, **també cal que aquesta sigui plenament visible des de l'exterior, incloses la numeració i la data de caducitat**.

En aquest cas concret, i un cop revisades les fotografies de l'expedient, es pot comprovar que la targeta d'estacionament era visible parcialment, deixant sense visió la cantonada inferior esquerra, on consten la numeració i la data de caducitat. Per tant, aquesta col·locació permetia denunciar el vehicle, si bé posteriorment s'ha anul·lat, quan s'ha pogut comprovar que la targeta reunia tots els requisits per utilitzar-se.

5. L'atenció rebuda

També és objecte de queixa l'atenció rebuda quan les persones interessades van intentar contactar amb algú perquè pogués personar-se allà i comprovar in situ que la targeta era vàlida.

En aquest sentit, l'informe de B:SM exposa que una vegada s'ha produït la denúncia, l'Ajuntament de Barcelona, i B:SM en particular, tenen canals establerts per poder rebre les al·legacions o recursos que emparen la persona denunciada. Però **no es preveu un procediment de revisió en temps real** de les infraccions interposades, atesa la seva complexitat, i entenent que, amb els protocols ja establerts, la ciutadania ja veu garantits els seus drets de reclamació davant l'acció sancionadora.

Per la seva banda, la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana informa sobre l'atenció rebuda al 010, i confirma que es van rebre tres trucades. Mitjançant aquest telèfon, van informar que per requerir l'actuació de la GUB calia trucar al 112. També es va facilitar informació sobre com fer al·legacions de cara a l'expedient sancionador.

Quant a les trucades fetes a la GUB, aquesta informa que no es va rebre cap requeriment d'atenció a la Sala Conjunta de Comandament. Pel que fa al 012, la GUB informa que pertany a la Generalitat de Catalunya, motiu pel qual no pot informar sobre les trucades a aquest número. I finalment, respecte a les trucades rebudes al 112, la GUB confirma la recepció de dues però que es van derivar a una locució.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **les actuacions de Barcelona de Serveis Municipals SA, de l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior, i de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana han estat ajustades a dret.**

Respecte de Barcelona de Serveis Municipals SA, la seva actuació no va ser eficaç pel que fa al dret a l'accessibilitat i la inclusivitat i a la bona administració, ja que es va demostrar que la interessada tenia legítimament els drets d'estacionament que li atorga la targeta qüestionada.

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

- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals SA** que implementi els canvis assenyalats en el seu informe perquè l'abreujament dels literals de les infraccions no suposin una pèrdua d'informació rellevant.

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