

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

El dia 7 d'octubre de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pel deficient servei de transport especial porta a porta.

En concret, exposava el següent:

- Des de fa quatre anys tenia autoritzat de manera fixa un servei de taxi adaptat per portar el seu fill (amb discapacitat) a un taller ocupacional. Però des d'octubre de 2024 el taxi arribava tard quasi cada dia. En lloc d'arribar a les 8.30 h, arribava vers les 9.00 h.
- Això li provocava molts problemes en l'àmbit laboral, ja que estava arribant tard a la feina, a la qual havia d'entrar a les 9.00 h com a màxim.
- L'empresa prestatària del servei li va dir que tenien quaranta serveis a les 8.30 h i per això no podien assumir tots els serveis amb puntualitat.
- Va fer dues reclamacions al 010, però encara no havia rebut resposta.

##### 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 l'**Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 9 d'octubre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## Resposta dels òrgans afectats

El dia 17 de desembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

## CONSIDERACIONS

### 1. Drets de les persones amb discapacitat

La Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i el seu Protocol facultatiu, aprovats el 13 de desembre de 2006 per l'Assemblea General de les Nacions Unides (ONU), recullen els drets de les persones amb discapacitat, així com les obligacions dels estats membres de promoure, protegir i assegurar aquests drets.

L'article 9.1 de la normativa esmentada estableix que els estats membres han d'adoptar les mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic, el transport, la informació, les comunicacions, etcètera, perquè puguin viure de forma independent i participar plenament en tots els aspectes de la vida.

En matèria de mobilitat és especialment pertinent l'article 20, que preveu el següent:

Els estats part han d'adoptar mesures efectives per assegurar que les persones amb discapacitat gaudeixin de mobilitat personal amb tanta independència com sigui possible, com ara:

**a) Facilitar la mobilitat personal de les persones amb discapacitat de la forma i en el moment que desitgin a un cost assequible;**

b) Facilitar l'accés de les persones amb discapacitat a formes d'assistència humana o animal i a intermediaris, tecnologies de suport, dispositius tècnics i ajudes per a la mobilitat de qualitat, i fins i tot posar-los a la seva disposició a un cost assequible;

c) Oferir a les persones amb discapacitat i al personal especialitzat que treballi amb aquestes persones capacitació en habilitats relacionades amb la mobilitat;

d) Encoratjar les entitats que fabriquen ajudes per a la mobilitat, dispositius i tecnologies de suport a tenir en compte tots els aspectes de la mobilitat de les persones amb discapacitat.

La Convenció suposa la consagració del canvi de paradigma de l'enfocament de les polítiques sobre discapacitat. Supera definitivament la perspectiva assistencial de la discapacitat per abordar-ne una de basada en els drets humans. Així, es passa a considerar plenament les persones amb discapacitat com a subjectes titulars de drets i no com a mers objectes de tractament i protecció social. I exposa, entre altres principis, que **les barreres que hi ha en l'entorn limiten la participació social** més que no pas les limitacions funcionals que puguin tenir les persones.

Espanya va ratificar la Convenció i el seu Protocol facultatiu el 21 d'abril de 2008, i va entrar en vigor el 3 de maig d'aquell mateix any. Posteriorment va aprovar la Llei

26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat, amb l'objectiu de salvaguardar els drets d'aquestes persones a fi d'afavorir la presa de decisions en tots els aspectes de la seva vida, tant personal com col·lectiva, avançar cap a l'autonomia personal desinstitucionalitzada i garantir la no-discriminació en una societat plenament inclusiva.

El Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, inclou el **transport com a àmbit específic per a l'aplicació dels principis d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal**.

I, en l'àmbit autonòmic, la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat estableix que és **competència dels municipis**:

5.1.c) Establir i coordinar els serveis de **transport adaptat de viatgers**.

Per tot això, d'acord amb la normativa de referència, no hi ha cap dubte que **l'Ajuntament de Barcelona està obligat a prestar el servei de transport adaptat a la ciutadania que ho necessiti**, si bé l'Administració municipal té competències per regular les condicions per al gaudi d'aquest dret.

## **2. El servei de transport especial per a persones amb dificultats de mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona**

El servei de transport especial (d'ara endavant, també "STE"), que, a més, es coneix com a *transport porta a porta*, s'adreça a persones amb dificultats greus de mobilitat. Consisteix a recollir les persones usuàries i traslladar-les des del punt d'origen fins al punt de destinació, durant els dies i l'horari específics del servei. A més de Barcelona, l'àmbit territorial del servei inclou cinc municipis més: Badalona, Esplugues de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs i Santa Coloma de Gramenet.

L'STE està regulat per una normativa específica de l'Ajuntament de Barcelona que va aprovar el Consell Rector de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat el 7 d'octubre de 2009.<sup>1</sup>

A Barcelona hi ha aproximadament 21.000 persones potencialment usuàries del servei de transport especial que han tramitat la sol·licitud per poder utilitzar el servei.

D'acord amb la normativa d'ús de l'STE, es considera que és un servei complementari al transport públic regular **quan el transport disponible que hi hagi no estigui**

<sup>1</sup> <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84910/1/17818.pdf>

**adaptat.** Es considera que el transport públic no és adaptat quan es dona alguna de les condicions següents:

- El vehicle, el tram del carrer i les parades d'origen o destinació no compleixen els requisits d'accessibilitat que estableix la normativa legal vigent.
- La distància des del punt d'origen o destinació fins a la parada de transport públic regular adaptat és superior a 400 metres (per a persones que van en cadira de rodes manual) o a 100 metres (per a persones amb greus limitacions de mobilitat que no van en cadira de rodes).
- Cal fer més d'un transbordament.

Els serveis poden ser de dos tipus:

- Serveis fixos: serveis que es repeteixen en horaris, origen i destinació i que es poden programar amb antelació.
- Serveis esporàdics: serveis que no es repeteixen en horaris, origen i destinació, i que no es poden programar fàcilment amb antelació.

### **3. Serveis fixos**

Ja sigui per a la seva primera concessió com per a les renovacions, cal sol·licitar els **serveis fixos** entre el dia 1 d'abril i el 15 de maig de cada any, i la sol·licitud s'entén per al període de setembre del mateix any a l'agost de l'any vinent. La concessió o denegació del servei es notifica per escrit durant el mes de juliol. La concessió és per a un termini màxim d'un any i caldrà renovar-la anualment. Així doncs, tenir servei un any no pressuposa tenir-ne el següent.

Per tal d'afavorir el màxim nombre possible de persones usuàries, hi ha un límit màxim de deu serveis setmanals per persona.

Els motius pels quals està prevista la cobertura del servei són els següents:

- Per assistir a un centre o taller ocupacional degudament registrat.
- Per assistir a un centre de dia especial per a persones amb discapacitat.
- Per motius laborals.
- Per motius de formació reglada i ocupacional (superior a l'ensenyament obligatori).
- Per assistir a activitats esportives.

En canvi, els motius pels quals es pot denegar el servei són:

- Quan el viatge és accessible i es pot fer en transport regular adaptat.
- Per manca d'acreditació (targeta de servei de transport especial).
- No haver-hi vehicle disponible per a la realització del servei.
- Per cometre infraccions en l'ús del servei.

### **4. Endarreriments en la recollida del servei**

L'objecte principal de queixa és la manca de puntualitat del servei, que no està arribant a l'hora acordada, i això està perjudicant l'organització familiar.

Respecte del servei prestat a la persona promotora de la queixa, l'informe municipal exposa el següent:

- Sobre la puntualitat: d'acord amb les dades del 3/9/24 fins al 9/10/24 (24 dies amb servei), es constaten demores principalment els primers dies d'octubre. La interessada es va queixar en quatre ocasions.

cogida	Llegada punto recogida	Llegada a destino 9am
/2024 08:30	03/09/2024 08:27	
/2024 08:30	04/09/2024 08:32	04/09/2024 08:47
/2024 08:30	05/09/2024 08:30	05/09/2024 08:42
/2024 08:30	06/09/2024 08:31	06/09/2024 08:49
/2024 08:30	09/09/2024 08:31	09/09/2024 08:50
/2024 08:30	10/09/2024 08:33	10/09/2024 08:49
/2024 08:30	12/09/2024 08:31	12/09/2024 08:47
/2024 08:30	13/09/2024 08:33	13/09/2024 08:46
/2024 08:30	16/09/2024 08:54	16/09/2024 09:08
/2024 08:30	17/09/2024 08:39	17/09/2024 08:52
/2024 08:30	18/09/2024 08:35	18/09/2024 08:48
/2024 08:30	19/09/2024 08:30	19/09/2024 08:47
/2024 08:30	20/09/2024 08:30	20/09/2024 08:45
/2024 08:30	25/09/2024 08:38	25/09/2024 08:53
/2024 08:30	26/09/2024 08:39	26/09/2024 08:51
/2024 08:30	27/09/2024 08:30	27/09/2024 08:45
/2024 08:30	30/09/2024 08:30	30/09/2024 08:48
/2024 08:30	01/10/2024 08:31	01/10/2024 08:49
/2024 08:30	02/10/2024 09:04	
/2024 08:30	03/10/2024 08:56	03/10/2024 09:12
/2024 08:30	04/10/2024 08:32	04/10/2024 08:47
/2024 08:30	07/10/2024 09:04	
/2024 08:30	08/10/2024 08:40	

- Motius d'endarreriments: el trajecte previst és d'uns 3 quilòmetres i només caldrien 18 minuts. L'optimització del servei fa que la majoria de taxis amb serveis de recollida a les 8.30 h s'encadenin. S'apunta com a causa principal de les demores que en aquesta hora, que és hora punta (8.00 h a 9.00 h), el trànsit és molt dens i a més hi ha acumulació de serveis.
- Nombre de serveis previstos entre les 8.00 i les 8.45 h i els recursos i mitjans existents per prestar-los:
  - El nombre de taxis per fer front a la demanda conjunta entre serveis fixos i esporàdics en horari de 8.00 h a 9.00 h (està establert en franges d'una hora) és de cinquanta vehicles de dilluns a divendres i de cinc vehicles per als dissabtes i diumenges.
  - En el període del dia 1 de setembre al dia 9 d'octubre de 2024, es van dur a terme 4.044 serveis entre serveis fixos i serveis esporàdics de taxi. A aquest nombre de serveis fets, cal sumar-hi 358 viatges on el taxi es va presentar al punt de recollida, però les persones usuàries no van comparèixer. Aquests viatges es classifiquen com a "no presentats".
  - Suposa una gran concentració de viatges en unes hores en què hi ha una gran quantitat de vehicles circulant per la ciutat.

- Nombre de queixes rebudes per la demora en l'arribada del taxi en aquesta franja horària: en l'arribada del taxi el mes de setembre, hi va haver onze queixes per falta de puntualitat (més de 10 minuts de demora sobre l'hora pactada), deu de serveis fixos i un d'espòradic.

Per solucionar el cas que ens ocupa, **l'IMPD ha instat l'empresa proveïdora del servei a avançar 10 minuts l'horari de recollida de l'usuari. És a dir, en lloc de programar-lo a les 8.30 h, el programen a les 8.20 h** perquè tingui més garanties d'arribar al destí a l'hora sol·licitada i que hi hagi menys problemes a l'hora d'arribar a temps al punt de recollida.

Ser mare d'una persona amb discapacitat és un repte, ple d'amor, dedicació i sacrificis. Organitzar la logística perquè cada dia pugui anar a un centre especialitzat requereix esforç i un compromís constant. Per això, és fonamental que la logística funcioni amb eficàcia, perquè darrere de cada viatge hi ha una persona que lluita per oferir el millor al seu fill i, alhora, mantenir les seves activitats.

La bona organització i el suport que suposa el servei de transport especial poden marcar la diferència en la conciliació familiar de les llars amb persones amb dificultats de mobilitat, el qual és congruent amb els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics recollits a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú.

De tot l'exposat es pot concloure que, si bé el cas puntual de la promotora de la queixa s'ha abordat adequadament, **la gestió del servei de transport especial té un problema de manca de recursos per cobrir la demanada global, i caldria implementar canvis per garantir-ne la viabilitat**, tal com aquesta Sindicatura ja va estudiar anteriorment i que va destacar en la decisió de l'enllaç següent:

[https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202405\\_Dret-accessibilitat-i-dret-mobilitat\\_dificultats-per-reservar-un-servei-espòradic-de-taxi.pdf](https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202405_Dret-accessibilitat-i-dret-mobilitat_dificultats-per-reservar-un-servei-espòradic-de-taxi.pdf)

Per la seva banda, en data 13 de desembre de 2024, l'IMPD ha elaborat un informe tècnic sobre la **futura implementació de canvis en la gestió que redundaran en una millora del servei de transport especial**, com ara:

- S'està elaborant una proposta tècnica d'instrucció per reglamentar l'accés al servei en la modalitat espòradica, amb mesures de foment d'una distribució més equitativa i eficient en l'ús dels recursos. També està previst reglamentar un règim sancionador per combatre els serveis no prestats per incompareixença de la persona usuària.
- S'està treballant per posar en marxa un nou sistema de procediment electrònic per reduir els terminis de tramitació de la concessió de la targeta blanca.

- Al llarg del 2024, l'IMPD i l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) han mantingut converses sobre el finançament, així com la gestió del servei d'atenció (*call center*). L'IMPD també ha mantingut converses amb l'Institut Metropolità del Taxi per fer un seguiment de l'increment de taxis adaptats disponibles en l'àrea metropolitana.

## DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat no va ser eficaç** per garantir adequadament el dret a l'accessibilitat i a la inclusivitat, si bé ja s'han fet canvis en l'horari per garantir una prestació del servei més eficaç.

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** que, en coordinació amb els altres serveis competents, s'implementin canvis en aspectes clau de la gestió del servei en línia amb les previsions indicades en l'informe tècnic de 13 de desembre de 2024.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** que, en coordinació amb els altres serveis competents, es valori la possibilitat que l'AMB assumeixi més responsabilitats executives quant a la gestió del servei, i que s'augmenti la dotació assignada de cara a cobrir la demanda.

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.