

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A L'ACTUACIÓ D'OFICI RELATIVA A ACCESSIBILITAT AL TRANSPORT PÚBLIC, L'EFICÀCIA DEL SISTEMA D'ACCÉS ALS AUTOBUSOS DE LES LÍNIES URBANES, DIÛRNES I NOCTURNES, PER GARANTIR L'ACCÉS DE LES PERSONES AMB DIFICULTAT DE MOBILITAT

MOTIVACIÓ DE L'ACTUACIÓ D'OFICI

En data 6 de maig de 2019, aquesta Sindicatura va acordar iniciar una actuació d'ofici en matèria d'accessibilitat al transport públic, en concret sobre l'estat de les rampes d'autobusos. La nostra institució havia rebut queixes de persones usuàries d'autobusos de la xarxa metropolitana de Barcelona, així com informacions per part d'entitats representatives de persones amb diversitat funcional. El denominador comú era el mal funcionament de les rampes d'accés al vehicle.

S'exposava, entre altres supòsits, que en cas d'avaria del mecanisme de la rampa, el vehicle seguia la seva ruta, sense ser substituït, amb les afectacions i greuges que produïa a les persones que estaven a l'espera de l'autobús espatllat i necessitaven fer ús de la rampa i/o les dificultats per desencotjar les persones que viatjaven a l'autobús. Una altra qüestió era l'alçària de la vorera que, en determinades parades, afectava el grau d'inclinació de la rampa i en desaconsellava l'ús. També s'havien comunicat problemes relatius al manteniment de les rampes i/o brutícia acumulada que en condicionava el correcte funcionament.

Cal tenir en compte, en termes d'accessibilitat al transport públic de Barcelona, la Mesura de Govern per a l'elaboració del Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona 2018-2026, aprovada al maig de 2017, el Pla de Mobilitat Urbana 2019-2024 (aprovat inicialment el 14 d'abril de 2021) i, respecte de TMB com a principal operadora de transport de Barcelona, el Pla Director d'Accessibilitat Universal de Transports Metropolitans de Barcelona (2010).

En concret, el **Pla Director d'Accessibilitat Universal de Transports Metropolitans de Barcelona**,¹ en endavant el Pla TMB, l'any 2010 preveia fomentar la política d'accessibilitat, tenint en compte diversos principis, com ara: l'accessibilitat universal i un disseny per a tothom, una visió global de la *cadena d'accessibilitat* (espai públic - transport), comptar amb la participació dels col·lectius involucrats, la integració de la vida independent i la disminució de les mesures de suplències. El Pla TMB desenvolupava aquests principis en unes línies d'actuació bàsiques. En concret, en relació amb la xarxa d'autobusos:

- ✓ Establir estàndards de rampa i de parada per aconseguir un acostament del vehicle i un embarcament correctes.
- ✓ Consolidar el funcionament de les rampes amb plans de manteniment.
- ✓ Reforçar els sistemes d'informació a les parades.
- ✓ Atendre les situacions imprevistes.
- ✓ Garantir les competències professionals adients amb plans de formació dirigits a les persones que operen a la xarxa d'autobús.

El Pla TMB també preveia altres línies d'actuació més transversals, entre els treballadors i treballadores de TMB, per consolidar aspectes com: sensibilització, compromís amb l'accessibilitat universal i coneixement tècnic i operatiu dels sistemes d'accessibilitat.

¹ Pla Director d'Accessibilitat Universal de Transports Metropolitans de Barcelona
< <https://www.tmb.cat/documents/20182/111197/Pla+director+d%27accessibilitat+universal.pdf/74bc3ba8-4f3e-4a93-8827-5e3f535a0b24>>.

David Bondia Garcia

Per desenvolupar aquesta tasca, es creava la Comissió d'Accessibilitat Universal de TMB, amb la finalitat d'adequar els vehicles, les infraestructures i les instal·lacions mitjançant el desenvolupament de projectes i accions per afavorir la plena accessibilitat i el disseny per a tothom en els serveis de mobilitat de TMB.

L'operativa del Pla va definir deu projectes en matèria d'accessibilitat, amb una estructura de grups de treball, per aconseguir l'accessibilitat universal al autobús i al metro. D'aquests, tres eren destinats a l'autobús: el primer **se centrava en les rampes d'accés a l'autobús**, i els altres dos, en la tecnologia de la informació i la comunicació a l'autobús (infoaccessibilitat i la gestió de la incidència a l'autobús).

El projecte sobre les rampes comprenia la definició, els objectius, les actuacions previstes i un seguit d'indicadors per a la seva avaluació. En aquell moment, l'any 2010, s'havia transformat tota la flota a vehicles de plataforma baixa, un total de 1.087. El 100 % dels vehicles estaven adaptats des de l'any 2006 i amb diferents tipus de rampes des de 2009. També s'havien adequat els espais interiors dels vehicles (dos espais reservats, cinturons de seguretat, botoneres, barres, màquines validadores...). Aquest **Projecte Bus 1. Sobre Rampes d'accés a l'autobús**, definia com a **objectius**:

- ✓ Aconseguir el màxim nivell de qualitat de les rampes d'accés als vehicles.
- ✓ Definir paràmetres i models geomètrics idonis per a les rampes d'accés.
- ✓ Identificar la tipologia de les marques i models de rampa que compleixen els paràmetres establerts i incorporar-los en els plec de condicions d'aprovisionament.
- ✓ Determinar les condicions que cal extrapolar al carrer sobre quines situacions seran les correctes (alcària de la vorera, pendents, acabats, etc.).
- ✓ Elaborar protocols de qualitat en el manteniment.

Les **accions** previstes per al seu assoliment eren:

- ✓ Definició dels paràmetres del vehicle idoni.
- ✓ Incorporació dels paràmetres a les noves compres.
- ✓ Adequació de la flota.
- ✓ Definició dels protocols de manteniment preventiu i correctiu de les rampes.
- ✓ Determinació de sistemes tecnològics per a la detecció d'avaries.
- ✓ Implantació de comptadors del nombre de vegades que la rampa s'activa en servei.

Per a la seva avaluació es preveien els següents **indicadors**:

- ✓ Dates d'acompliment de terminis de les actuacions.
- ✓ Nombre de vegades que s'activa la rampa en servei.
- ✓ Nombre d'incidències mensuals en manteniment preventiu.
- ✓ Nombre d'actuacions mensuals en manteniment correctiu.
- ✓ Índex de satisfacció de les que la necessitaven per poder baixar de l'autobús.

L'any 2019, gairebé deu anys després de la redacció del Pla Director d'Accessibilitat, i ateses les queixes rebudes a la Sindicatura sobre el funcionament de les rampes dels autobusos, des de la nostra institució es va considerar oportú donar un tractament global a la problemàtica i conèixer l'evolució i compliment de les mesures previstes en el Pla.

Per aquest motiu es va acordar l'obertura de la present actuació d'ofici a fi de conèixer l'eficàcia del sistema d'accés als autobusos de les línies urbanes, diürnes i nocturnes, per tal de garantir l'accés de les persones amb dificultats de mobilitat.

David Bondia Garcia

ACTUACIONS FETES

Per estudiar l'eficàcia del sistema d'accés als autobusos de les línies urbanes, diürnes i nocturnes, es va sol·licitar, el 10 de juliol de 2019, informació a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) per conèixer l'evolució i conclusions del projecte sobre les rampes de l'autobús, la garantia d'accés a la xarxa d'autobusos per part de persones amb dificultats de mobilitat en relació amb l'ús de les rampes, així com la seva operativa i criteris d'ús, a banda d'altres informacions.

Revisada la informació rebuda el 5 de juliol de 2021, aquesta era parcial, i es va demanar de nou a la Regidoria de Mobilitat una resposta sobre les qüestions que no havien estat informades, que va ser rebuda posteriorment.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona s'ha reunit també recentment amb entitats representatives de col·lectius de persones amb diversitat funcional a fi de conèixer el seu parer en relació amb el funcionament de les rampes dels autobusos i l'accessibilitat al transport públic en general.

Resposta dels òrgans afectats

1. La regidora de Mobilitat, en data 5 de juliol de 2021, va remetre a la Sindicatura l'**informe emès per TMB sobre els sistemes d'accés als autobusos**. En relació amb les qüestions plantejades, s'informa:

1.1. El desenvolupament i conclusions del Projecte Bus 1. Rampes d'accés a l'autobús (Inclòs en el Pla director d'Accessibilitat Universal de TMB, maig 2010)

L'any 2010, la flota de vehicles de TMB era 100 % accessible. Es preveia aconseguir el màxim nivell de qualitat de les rampes d'accés als vehicles, així com establir els paràmetres correctes de rampa i geometria d'accés als vehicles.

En el marc del projecte de l'Àrea Operativa de Bus, previst al Pla, es van efectuar diverses actuacions per adequar els interiors dels vehicles i estudis de millora de les rampes d'accés. S'enumeren les línies de treball i el conjunt d'**accions** definides en el projecte, ja explicades a la motivació de l'actuació d'ofici. Per treballar aquestes línies, es van definir uns grups de treball amb determinades funcions:

Gestió d'incidències d'autobús:

- Accés d'escúters a bord de l'autobús (garanties, seguretat i maniobrabilitat).
- Protocol d'evacuació a clients amb diversitat funcional (revisió i incorporació d'un sistema d'evacuació de rampa transportable en els vehicles d'assistència).

Manteniment:

- Reparació de rampes al taller central.
- Estratègies de millora del servei, amb un equip d'intercanvi de rampes als vehicles.
- Definició dels models i de l'estoc de rampes als magatzems centrals.
- Revisió dels procediments i anàlisi del manteniment dels elements d'accés als autobusos. Implementació de protocols de revisió d'aquestes elements.
- Estudi dels protocols de retirada de vehicles amb rampa avariada i de la transmissió d'informació a les persones usuàries de la disponibilitat d'ús dels elements d'accés als autobusos.
- Es va establir un **protocol concret de manteniment del sistema d'accés, rampes**, quant a supervisió, reparació i millora, amb dues tipologies:

David Bondia Garcia

- **Preventiu** (cada 15.000 km, verificació, neteja i greixatge del sistema d'accés).
- **Correctiu** (quan s'avaria en servei). La reparació es realitza un cop s'ha retirat el vehicle. S'efectua la substitució dels elements danyats i la comprovació del bon funcionament. S'extreu sempre la rampa i es neteja tot el sistema de les restes de brutícia per garantir el bon funcionament quan es torni a posar en servei.

L'objectiu d'aquestes accions era la minimització de les incidències de la rampa, millorar la resolució de les queixes de les persones usuàries i mantenir la importància del manteniment propi de tots els vehicles de la flota.

Enginyeria:

Adaptació de l'amplada de porta a rampa i barra lateral a l'espai reservat (revisió i incorporació de paràmetres objectius en els plecs de licitació de vehicles de nova adquisició).

Tot el que s'ha exposat s'ajusta a indicadors sobre dates d'acompliment i paràmetres de qualitat de servei (KPIS), fonamenta les accions, i permet fer-ne un seguiment analític i crític.

1.2. Tipologia de rampes existents a la xarxa d'autobusos, condicionants de la implementació dels models i protocol de manteniment

Es faciliten llistats de diferents models de rampes segons xassís d'autobús. S'indiquen els condicionants de la implementació de les rampes, que en funció del model són:

L'antiguitat.

El xassís del vehicle. Segons la fabricació, la rampa pot ser integrada en el xassís o bé superposada per sota del mateix. TMB prioritza la instal·lació de rampa integrada en l'adquisició dels nous vehicles perquè es redueixen els cops de la mateixa al llarg del servei i minimitza les incidències en el seu ús.

L'homologació de cada fabricant. Les rampes tipus *MASATS* predominen en els vehicles de la flota actual. La defineix com l'òptima a nivell funcional, tècnic i de manteniment. En els plecs de licitació s'incideix per vetllar el compliment d'aquest criteri de fiabilitat.

1.3.- Criteris d'ús de les rampes, perfil de persones usuàries i vehicles unipersonals admesos

Les condicions generals i criteris d'ús del servei, les rampes i el perfil de persones usuàries, estan definides a l'article 4 del Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície, de l'àmbit de l'AMB. Aquest diu que:

Els usuaris hauran d'entrar i sortir dels vehicles per les portes que, respectivament, estiguin destinades a aquest efecte. **En els autobusos adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, els usuaris que vagin amb cadira de rodes estan autoritzats a pujar per la porta central a fi i efecte d'utilitzar la rampa d'accés.** A l'interior del vehicle s'hauran de situar a l'espai reservat i convenientment senyalitzat. Les empreses explotadores podran determinar les condicions d'utilització de la rampa d'accés per a altres supòsits concrets.

David Bondia Garcia

En relació amb el terme “persones amb mobilitat reduïda” i/o amb dret a l'ús de la rampa, l'informe assenyala tres casuístiques: persones amb cadira de rodes (elèctrica o manual), escúters (amb la identificació adient) i cotxets de nadons gemel-lars.

En relació amb els vehicles unipersonals admesos (escúters), després de l'increment d'incidents per caigudes i manca de referència legal que donés cobertura tant a les persones viatgeres com als operadors de transport, el maig de 2017 es va treballar amb diferents organismes per definir quins models eren segurs per accedir a l'autobús, per mitjà d'una prova pilot. La conclusió va ser la signatura d'un conveni que es vincula amb les acreditacions facilitades per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) en l'aprovació de 19 models d'escúters.

1.4. Protocol d'actuació davant d'una avaria de la rampa d'un autobús durant un trajecte: entrada i sortida del vehicle de les persones afectades fins a la fi del trajecte, i informació sobre com es garanteix el servei

Amb la finalitat de garantir l'evacuació eficaç de l'autobús, en cas d'averia de la rampa, s'han incorporat una sèrie de vehicles de la flota auxiliar, amb rampes portàtils, que es disposaran convenientment perquè la persona pugui sortir del vehicle avariats amb seguretat i fiabilitat.

El servei s'activarà per avis del conductor de l'autobús afectat i coordinat des del Centre de Control de Bus, que avisarà el vehicle auxiliar mes pròxim.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona va posar de manifest a l'Ajuntament que havien quedar sense resposta les quatre qüestions restants:

2. La Regidoria de Mobilitat, el 22 de juliol de 2021, **va remetre un segon informe** a demanda de la Sindicatura, que havia de completar les qüestions que restaven pendents. Tot i això, des de TMB es va dir que el primer informe era correcte.

En aquest escrit, TMB expressa la voluntat d'avançar cap a la millora contínua, amb atenció a les novetats tècniques per afavorir l'accessibilitat i donar trasllat als fabricants de les inquietuds i suggeriments rebuts perquè els incorporin.

També explica que es manté una estreta col·laboració amb col·lectius que representen persones amb mobilitat reduïda per recollir les seves experiències. Es treballa tant per detectar millor les possibles problemàtiques existents en els sistemes de les rampes, com per definir una tipologia de cadires que reunixin les condicions de seguretat per accedir a l'autobús, donada la gran varietat i tipologia existent.

S'afegeix que no es pot obviar que una qüestió és la norma genèrica i una altra els diferents condicionaments, sigui dels vehicles o de l'espai urbà i de l'orografia, a l'hora d'aplicar-la.

També s'informa que el compliment de la normativa pels conductors (que reben formació continuada sobre el funcionament de l'accessibilitat dels autobusos) facilita el correcte funcionament de les rampes. Aquestes **són un element mecànic que pot fallar, sigui per un mal ús, per un problema tècnic o perquè l'espai urbà no facilita poder-la treure.**

No obstant, quan es detecta una avaria en el mecanisme de la rampa d'accés que necessita ser revisada, **el vehicle és retirat del servei.**

David Bondia Garcia

Sobre els criteris emprats per garantir els desplaçaments accessibles amb el model de la xarxa ortogonal, es diu que les àrees d'intercanvi estan dissenyades per enllaçar dues línies diferents d'altres prestacions (horitzontals, verticals i diagonals) i fer transbordament amb altres línies que tenen parada en aquests punts. Tècnics de Mobilitat de l'Ajuntament i de TMB van estudiar conjuntament la implantació de les àrees d'intercanvi perquè la seva ubicació pogués garantir uns recorreguts òptims i accessibles, minimitzant les distàncies a peu entre les parades. També es va intentar evitar l'encreuament dels carrers. Quan no és possible, l'accessibilitat és la que garanteix l'Ajuntament en tots els passos de vianants que disposen de guals i temps suficient per creuar, fins hi tot en vies de gran amplada. Els plafons de les parades informen esquemàticament dels enllaços i camins a seguir. També les pantalles del temps d'arribada dels autobusos.

Ara bé, des de TMB es reconeix que, en un entorn compacte i consolidat com la ciutat de Barcelona, aquestes garanties no sempre són fàcils d'assolir perquè s'han de s'han de fer compatibles amb altres activitats i elements urbans, com el mobiliari, els arbres, els fanals, la distància amb els passos de vianants, etc. L'orografia també es va tenir en compte, i es van col·locar les parades en entorns horitzontals o de pendent limitat per no penalitzar l'accessibilitat. Es van testejar els recorreguts per garantir-ne l'accessibilitat, fent ús de solucions urbanístiques aportades per l'Ajuntament de Barcelona en trams adversos o difícils, i es va demanar la implementació de mesures infraestructurals de millora.

MARC NORMATIU

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

El Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (articles 66 i 67), disposa que el transport públic és una de les competències pròpies dels municipis.

La Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat de Catalunya, preveu, a l'article 19.1, que les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport públic compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a totes les persones fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia, tenint en compte, d'una manera preferent, les necessitats de les persones amb discapacitat, de la gent gran i d'altres persones en situació de vulnerabilitat.

La ciutat de Barcelona ha estat capdavantera en actuacions vinculades amb l'accessibilitat. En el Consell Plenari de 28 de novembre de 2008, l'Ajuntament de Barcelona va manifestar el seu compromís amb el desenvolupament dels drets recollits a la **Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat**. Així, l'apartat g) del preàmbul de la Convenció, destaca la importància d'incorporar les qüestions relatives a la discapacitat en les estratègies de desenvolupament sostenible i en detalla el principi d'accessibilitat a l'article 9. Per tant, **l'accessibilitat universal ha ser un element plenament incorporat en el desenvolupament de la ciutat**.

En aquest context, l'article XX de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CEDH) diu que les autoritats locals reconeixen el dret de la ciutadania a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte **afavoreixen transports**

David Bondia Garcia

públics accessibles a tothom, segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. L'article IV de la Carta reconeix que **les persones amb discapacitat han de gaudir de mesures específiques de protecció**.

També la Carta de ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona, a l'article 32, recull el dret a un sistema de mobilitat, pública i privada, i a un transport públic de qualitat i accessible que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com als punts d'interès general del municipi.

La **Mesura de Govern per a l'elaboració del Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona (2018-2026)**, de maig de 2017, estableix que l'accessibilitat universal és un element d'intervenció en l'activitat urbana que afavoreix l'autonomia personal i la qualitat de vida del conjunt de la ciutadania. Una ciutat accessible és una ciutat inclusiva per als infants, per a les persones grans, amb diversitat funcional i per al conjunt de la ciutadania que, en algun període de la seva vida, pugui tenir alguna discapacitat. L'accessibilitat universal incorpora elements d'autonomia personal en la vida de la ciutat, dels quals, en definitiva, pot gaudir tota la població de Barcelona.

El **Pla de Mobilitat Urbana de Barcelona 2013-2018** estableix, com un dels objectius, aconseguir l'accessibilitat universal en el transport públic.

El 25 de setembre de 2015 fou aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible, com a crida universal per posar fi a la pobresa, protegir el planeta i garantir que totes les persones gaudeixin de pau i prosperitat l'any 2030. Aquesta agenda integral, multidimensional i d'aplicació universal, es desplega mitjançant un sistema de 17 objectius de desenvolupament sostenible (ODS), a través dels quals es proposa abordar els grans reptes globals. La present resolució s'emmarca dins del compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els ODS, d'acord amb la **Mesura de Govern sobre l'Estratègia d'Impuls de l'Agenda 2030**. Els aspectes vinculats amb el cas concret es vinculen amb l'**Objectiu 11 (ciutats i comunitats sostenibles)**.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de dos anys a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per elaborar aquesta actuació d'ofici. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis públics.

A més a més, la informació facilitada no ha donat resposta al conjunt de la informació sol·licitada. En concret, de les vuit qüestions que fonamentaven la petició d'informació, el primer informe tan sols responia, i parcialment, a les quatre primeres.

El segon, motivat per la reclamació de la informació que mancava, va obtenir respostes genèriques i no sobre tots els continguts sol·licitats. Aquesta qüestió es tractarà seguidament, ja que ha tingut incidència en el resultat de l'estudi i de la tasca de supervisió que ha de desenvolupar la Sindicatura.

Ambdós casos no s'adiuen amb el **deure de col·laboració** amb la Sindicatura, establert a la base III del Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovat pel Plenari del Consell Municipal de 21 de març de 2003) ni amb els **principis d'actuació d'una bona administració**, i dificulten un pronunciament objectiu sobre la matèria en estudi.

David Bondia Garcia

D'acord amb aquests fets, **es recorda a la Regidoria de Mobilitat i a TMB la seva obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura**, tal com estableix el Reglament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.

1. El funcionament de les rampes. L'actualització de la informació

La recepció de la resposta de TMB, dos anys després de demanar-se la petició d'informació, demana una reflexió, més enllà de l'incompliment del deure de col·laboració, al qual ja s'ha fet referència.

Si bé la Sindicatura té present la voluntat i l'objectiu de millora de l'Ajuntament i de TMB en matèria d'accessibilitat, **la resposta rebuda no aporta les conclusions del Projecte Bus 1. Sobre Rampes d'accés al bus**, previst dins del Pla.

S'explica quin tipus de rampes es consideren més idònies: les integrades (es reconeix que les que van adossades al xassís donen problemes), i s'identifica un model concret, que es tindrà en compte en els plecs tècnics.

Ara bé, **no s'ha facilitat cap informació sobre l'ús i incidències de les rampes, ni els protocols de manteniment (tot i que s'informa de la seva elaboració), ni sobre la adequació de la flota o com es garanteix que puguin pujar i baixar fàcilment dels autobusos les persones amb problemes de mobilitat, ni del resultat de l'índex de satisfacció de les persones usuàries, previst com indicador en el Pla.**

Així mateix, **tampoc s'ha rebut informació relativa a l'objectiu de definir els paràmetres idonis per a les rampes ni sobre les condicions que cal extrapolar al carrer sobre quines serien les situacions correctes** (alçària de la vorera, pendents, acabats, etc.), que preveia el Pla Director de TMB.

Tot i això, en canvi, sí que es confirma que, en detectar-se una avaria en el mecanisme de la rampa d'accés que necessita ser revisada, el vehicle és retirat del servei. Aquesta informació difereix respecte del que s'exposava en algunes de les queixes.

Malgrat no disposar de dades concretes i quantificades sobre els usos de les rampes i les incidències detectades en revisions o en servei (indicadors definits al Pla), **les informacions facilitades per TMB donen a entendre que es mantenen els problemes vinculats amb l'ús de les rampes** derivats de l'entorn de les parades (inclinació, elements urbans...) o de possibles errades humanes o tècniques, motiu pel qual s'incideix en la importància de la formació del personal conductor.

Cal dir que la Sindicatura, en aquestes darrers dos anys, no ha rebut més queixes en relació amb el funcionament de les rampes. Es coneix, per la web de TMB, que l'any 2020 es van efectuar millores sobre l'accessibilitat dels autobusos.² Ara bé, la davallada de queixes ha coincidit amb la pandèmia de la covid-19, que ha produït afectacions en la mobilitat de les persones, així com en l'ús del transport públic dels col·lectius vulnerables, aspecte contrastat amb entitats representatives del sector.

Considerant la informació parcial proporcionada per l'Ajuntament de Barcelona i TMB, la Sindicatura va contactar amb representants dels col·lectius de persones amb diversitat funcional, per actualitzar i ampliar la informació.

² TMB. Accessibilitat. Mobilitat Reduïda.

David Bondia Garcia

D'aquestes reunions, s'ha després que, si bé semblen haver-se reduït els problemes de funcionament, segueixen existint problemes vinculats amb l'accessibilitat al transport públic de superfície. Algunes situacions exposades fan referència a:

- ✓ Les parts metàl·liques de les plataformes existents en algunes parades d'autobús produeixen un efecte lliscant a les cadires de rodes, fet especialment preocupant en cas de pluja, a banda de significar un doble desnivell que cal superar, cosa que requereix una bona condició física.
- ✓ La ubicació de les parades i els elements de l'entorn que dificulten l'accés.
- ✓ Els possibles danys que els elements reductors de la velocitat instal·lats a les calçades poden causar en els mecanismes de les rampes.
- ✓ Dificultats d'accés a l'autobús quan arriben plens i amb l'espai reservat a cadires ja ocupat.
- ✓ Les plataformes, el seu manteniment i les inclinacions del terreny.

Tenint en compte les problemàtiques que les persones afectades manifesten seguir experimentant, considerem que un pronunciament de la Sindicatura sobre l'accessibilitat al transport públic de la nostra ciutat requereix un major coneixement dels problemes d'accessibilitat en aquests moments a la ciutat de Barcelona. En aquest sentit, és indispensable poder disposar d'informació completa per part dels serveis responsables de la prestació del servei de transport, així com de les mateixes persones usuàries.

Sens perjudici d'això, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha cercat i pres en consideració altres informacions per tal d'extreure'n unes primeres conclusions i recomanacions.

2. L'accessibilitat i l'ús del transport públic. Les rampes i altres elements

Un servei accessible per a qualsevol persona té efectes positius en la qualitat de vida de tothom. En el transport públic, aquesta condició es troba en els diferents elements que possibiliten la prestació del servei, és a dir: les línies, les parades, els horaris, els sistemes d'informació, la senyalització i la prestació del servei pròpiament dit.

La garantia de l'accés universal al transport públic és un dels temes d'interès de la Sindicatura. De fet, i en relació amb transport col·lectiu de superfície, aquesta qüestió s'ha tractat de manera directa o indirecta arran de la recepció de queixes sobre l'emplaçament de parades d'autobús (canvis derivats de la nova xarxa ortogonal), desviacions de rutes dels autobusos (Obrim Carrers) i ubicacions concretes (per exemple, les parades d'anada i sobretot de tornada del Cementiri de Montjuïc), entre d'altres.

Com a resultat d'aquests expedients de queixa, la Sindicatura ha recordat als serveis municipals i a TMB **la necessitat que l'accessibilitat sigui un aspecte fonamental a l'hora de determinar els recorreguts dels autobusos i la ubicació de les parades en l'àmbit del transport públic de superfície, en relació amb la distància entre parades, la ubicació i l'accés, etc.**

Per valorar l'accessibilitat del transport públic en relació amb les rampes d'accés als autobusos, cal tenir en compte **el Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona 2018-2026**.³ Aquest Pla, dividit en tres fases (diagnòstic, proposta de solucions i planificació i implementació d'actuacions), va comportar l'anàlisi de 2.451 parades operades per TMB dins del terme municipal de Barcelona, incloent-hi les tres línies de bus turístic.

³ Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona < <https://ajuntament.barcelona.cat/accessible/ca/impd/pla-daccessibilitat-universal-barcelona>>. <<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/119659>>

David Bondia Garcia

Les dades obtingudes en relació amb el **diagnòstic d'accessibilitat del transport públic l'any 2018** van donar lloc a la presentació de **l'Estratègia Barcelona per l'accessibilitat universal 2022-2030**,⁴ el mes de desembre de 2021, que haurà de definir el Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona.

Algunes de les dades, resultat del diagnòstic, relatives a l'accessibilitat al transport públic de superfície són:

- ✓ **Marquesines i pals:** un 73 % de les parades tenen un pas accessible mínim d'1,8 metres.
- ✓ **Encaminament per a invidents:** un 60 % de les parades en disposen.
- ✓ **Condicions de les vorades en l'àmbit de la parada:** un 62 % tenen una alçària òptima (12-15 cm) i un 84 % disposen d'un espai òptim per al desplegament.
- ✓ **Mobiliari en l'àmbit de parada i amplada de vorera:** el 10 % de parades tenen elements a la primera porta, i un **46 % d'elements, a la segona porta. Un 4 % tenen escocells sense protegir a la primera porta, i un 17%, a la segona porta, que coincideix amb l'ús de les rampes.**
- ✓ **Pantalla i sistema d'informació a la persona usuària (PIU) (SIU):** un 81,13 % funcionen i se senten bé.

En relació amb els diferents elements que incideixen sobre l'accessibilitat a les parades, el Pla fa una sèrie de recomanacions:

- ✓ **Marquesines i pals:** a les parades amb marquesina s'ha de respectar la distància d'1,80 metres d'amplada de vorera com a espai de pas accessible i valorar instal·lar-hi pals amb pantalla informativa en voreres molt estretes.
- ✓ **Manteniment de les plataformes i encaminaments:** s'han de prioritzar les actuacions en plataformes que tenen algun tipus d'incidència. Cal avaluar una solució per a les vuit parades amb plataforma de cautxú travessades per carrils bici. S'ha d'impulsar una nova campanya d'implantació d'encaminaments.
- ✓ **Condicions de les vorades en l'àmbit de la parada:** cal establir com a interval òptim de vorada l'interval entre 12-15 cm per a les futures intervencions que afectin els entorns de la parada. S'han d'impulsar millores als autobusos per al correcte desplegament i manteniment de les rampes. I també s'han d'impulsar millores als autobusos per a la correcta execució de la maniobra d'anivellament amb la vorera.
- ✓ **Mobiliari en l'àmbit de la parada i amplada de la vorera:** S'ha d'avaluar la reubicació d'elements (papereres, senyals de trànsit) fora de l'àmbit de la parada; impulsar actuacions per a la protecció d'escocells sobretot en l'àmbit de la segona porta; incorporar plataformes de formigó o ampliar voreres en els casos de voreres estretes i un alt volum de persones viatgeres, i estudiar millores del sistema de rampes i anivellament en els nous vehicles que s'incorporin a la xarxa d'autobús.
- ✓ **Pantalla d'informació a la persona usuària (PIU):** S'ha d'avaluar la implantació de noves pantalles d'informació a la persona usuària a les parades d'autobusos amb més afluència de persones viatgeres; avaluar la implementació de nous sistemes d'informació d'arribada d'autobusos en parada i en l'interior de l'autobús (Beacons, TMBGO!), i millorar els missatges del sistema d'informació a la persona usuària a l'interior i exterior dels autobusos.

En conseqüència, el diagnòstic del Pla efectuat l'any 2018, per mitjà de la revisió i detecció, descriu alguns **punts que necessiten millores, algunes de les quals afecten directament**

⁴ Barcelona.cat/Accessible. Diagnosi Accessibilitat del transport públic 2018 i resultats del diagnosi del Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona de 2019.

< <https://ajuntament.barcelona.cat/accessible/ca/impd/pla-daccessibilitat-universal-barcelona> >

David Bondia Garcia

i/o indirectament l'ús de les rampes i altres elements necessaris per al seu ús, com les plataformes. Com s'ha indicat anteriorment, la petició d'informació efectuada des de la Sindicatura feia referència a les rampes (criteris d'ubicació i el protocol de manteniment), però ha quedat sense resposta per part de l'Ajuntament i TMB.

En conseqüència, es pot concloure que, tot i els avenços en matèria d'accessibilitat als autobusos, calen millores en relació amb les rampes dels autobusos i els diferents elements que han de fer possible una accessibilitat universal (rampes, parades, entorn...).

3. Sobre els criteris d'ús de les rampes i la informació a la ciutadania

3.1. L'ús de les rampes

La resposta facilitada per TMB se centra en el contingut de l'article 4 del Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'AMB.⁵ Aquest defineix els criteris d'ús de les rampes i el perfil de les persones usuàries d'aquest element d'encotxament i desencotxament del vehicle sota tres casuístiques: **persones en cadira de rodes (elèctrica o manual), escúters (amb la identificació adient) i cotxets de nadons gemel-lars.**

Aquest Reglament, a banda d'aquest article, disposa que les persones amb mobilitat reduïda, juntament amb les dones embarassades i la gent gran, han de disposar de seients d'ús preferent, degudament senyalitzats (article 2.g).

Ara bé, el Reglament regula les condicions d'ús del servei (obligacions, ús dels títols de transport, mesures i sancions...), però no fa referència explícita a l'accessibilitat al transport.

Altres reglaments de capitals catalanes, com Tarragona o Girona, dediquen tot un títol a l'accessibilitat al transport públic, i aborden aspectes com els elements que promouen l'accessibilitat, la garantia d'accessibilitat i mobilitat, la consideració de persones viatgeres amb mobilitat reduïda, i l'ús de seients i espais reservats al vehicle.

A grans trets, els reglaments del transport públic de superfície de les ciutats de Tarragona⁶ i de Girona⁷ descriuen que tots els vehicles han de disposar de rampes per als autobusos de pis baix (per a aquelles persones que ho requereixen per a la seva mobilitat, i també hi inclouen les persones que fan ús de caminadors, croses...), i preveuen que la rampa pugui plegar-se i desplegar-se manualment en cas d'averia.

També fan referència al sistema d'inclinació i/o agenollament per als autobusos de pis baix, que s'han d'utilitzar sempre abans d'activar la rampa, tret que les condicions orogràfiques no ho permetin, per facilitar que embarquin i desembarquin persones amb mobilitat reduïda.

Aquest sistema, del qual també fan ús els autobusos de TMB, no queda reflectit en el reglament de Barcelona ni en les respostes rebudes.

En la consideració de persones amb mobilitat reduïda usuàries del transport públic s'inclouen les que presenten dificultats de tipus sensorial (visió, audició, parla) o intel·lectual, així com les

⁵ Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'AMB
<https://www.tmb.cat/documents/20182/48231/Reglament+de+viatgers+bus_CA_acc/4f8ab8bd-f493-431b-b439-437d71edfda0>

⁶ Reglament del Servei de l'autobús urbà del municipi de Tarragona.
< <http://emtanemambtu.cat/wp-content/uploads/2017/02/Reglament-transport-viatgers-EMT.pdf>>

⁷ Reglament del servei de Transport Públic col·lectiu de viatgers en autobús i bicicleta pública de la ciutat de Girona.
<https://seu.girona.cat/portal/dades/ordenances/_descarrega/Reglament-Servei-Transport-Public-Gi.pdf>

David Bondia Garcia

que tenen dificultats importants per a l'ús del servei de transport convencional; les persones que, per factors antropomètrics, tinguin una dificultat de maniobra que limiti la seva capacitat d'accés als diferents espais o ús dels seients; amb malalties respiratòries o cardíaques que dificultin la seva mobilitat i persones d'edat avançada que tinguin problemes per desplaçar-se. També les dones en estat de gestació, els menors de sis anys i el seu acompanyant i persones amb membres immobilitzats i/o amb crosses.

En conseqüència, la **consideració d'usuaris o usuàries amb mobilitat reduïda és força més àmplia que els tres supòsits que delimita TMB**, que són les persones amb cadires de rodes, persones conductores d'escúters (amb la identificació adient) i els cotxets de nadons gemel-lars.

En relació amb l'accés a l'autobús d'aquests col·lectius, els reglaments de les ciutats de Girona i Tarragona preveuen que, qui no pugui pujar el graó d'accés al vehicle, ho ha d'indicar al conductor o conductora, que facilitarà el seu embarcament accionant el sistema d'agenollament, la rampa o la plataforma. La rampa dels autobusos de pis baix pot ser utilitzada, a més de per les persones viatgeres que es desplacin en cadira de rodes, per qui utilitzi material ortoprotètic per moure's, així com caminadors, crosses, etc.

Ambdós reglaments també preveuen la preferència d'accés al vehicle dels infants en cotxets i/o cadires; en el cas de Girona, també les bicicletes, tret que aquestes ja es trobin a l'interior del vehicle.

3.2. La informació a la ciutadania

Així mateix, els reglaments de les ciutats de Girona i Tarragona estableixen que els respectius ajuntaments han de promoure que la informació sigui accessible als vehicles i les parades, i refereix els sistemes de comunicació.

En aquest sentit, cal recordar que la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets humans a la Ciutat, concretament l'article XI, fa referència al dret a la informació de la ciutadania de tot allò que té a veure amb la vida social, econòmica, cultural i administrativa local, i és un compromís de les autoritats municipals que la informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent.

Sobre aquesta qüestió, la pàgina web de TMB⁸ indica que la xarxa d'autobús està adaptada per a totes les persones amb mobilitat reduïda (PMR). Els autobusos de la flota disposen de seients reservats a l'interior dels vehicles i rampa d'accés. S'especifica que, als nous vehicles incorporats l'any 2020, les persones amb mobilitat reduïda disposen de noves millores d'accessibilitat, com ara portes més amples i el desplegament d'una rampa que s'ajusta a l'obertura de les portes per facilitar la maniobrabilitat de les persones usuàries amb cadira de rodes. Destaquen també actuacions sobre elements de seguretat a l'interior dels vehicles.

Tot i això, la informació a la web de TMB sobre qui pot fer ús de les rampes no resulta prou clarificadora. Realitzades consultes a la pàgina web de TMB, no resulta fàcil trobar informació dels criteris i perfils de persones usuàries que poden fer ús de les rampes. L'accés al Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Entitat Metropolitana del Transport es localitza a preguntes freqüents (normativa ús transport públic).⁹

⁸ TMB. Accessibilitat. Mobilitat reduïda,
< <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/accessibilitat-mobilitat-reduida>>.

⁹ TMB. Normativa ús transport públic,
< <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/normativa-us-transport>>.

David Bondia Garcia

Així mateix, la pàgina web de TMB remet al plànol de la xarxa de línies d'autobús de la ciutat. Mitjançant el servei Vull Anar, aquesta Sindicatura ha efectuat consultes en línies i punts de parada concrets referenciats en anteriors expedients de queixa per no complir criteris d'accessibilitat (per exemple, la parada de la Línia 21, Mare de Déu del Port - Can Tunis) i no s'ha observat cap informació al respecte.

Del contingut de la resposta de TMB, es coneix que l'empresa operadora de transport "està treballant per definir un tipus de cadires que reunixin les condicions de seguretat per accedir a l'autobús, donada la gran varietat i tipologia existent". No es faciliten més dades al respecte, ni s'ha trobat més informació a la web de TMB, on sols hi ha referència a la prova pilot sobre l'accés d'escúters a les xarxes de metro i autobus, efectuada l'any 2017. Si s'impulsa algun treball en aquest sentit, seria convenient que s'informés convenientment la ciutadania i les entitats representatives, sobretot pel que fa a les conclusions a les quals s'arribi.

Cal tenir en compte que **les mesures per garantir l'accessibilitat universal van més enllà de col·lectius concrets, atès que tothom, de manera permanent o temporal, pot tenir problemes d'accessibilitat al transport.** Així mateix, **l'envelliment de la població també comportarà cada cop més problemes relacionats amb la mobilitat.** Per aquest motiu, la Sindicatura, a banda de les recomanacions que deriven d'aquesta resolució, continuarà treballant per supervisar l'estat de l'accessibilitat al transport públic, de manera més àmplia i universal.

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 TMB, tot i reconèixer els esforços i treballs de millora que ha efectuat, no és prou eficient en relació amb l'accessibilitat universal en el transport públic de superfície.**

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat i a Transports Metropolitans de Barcelona** que continuïn treballant per a la millora en l'accessibilitat universal al transport públic.
- **Suggerir a Transports Metropolitans de Barcelona** la revisió del Reglament de les condicions d'ús del transport públic de superfície als efectes de:
 - o Incorporar referències clares a l'accessibilitat universal en l'ús del transport públic.
 - o Ampliar els supòsits de les persones que poden fer ús de les rampes (persones amb caminadors, croses, etc.), atenent criteris d'accessibilitat universal.
 - o Recomanar que s'incorporin criteris de prioritat per a les persones amb problemes de mobilitat en l'accés a l'autobús.
- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat i a Transports Metropolitans de Barcelona** que treballin per a la reducció del percentatge de parades d'autobús que presenten problemes pel que fa al seu emplaçament i/o en el moment d'obertura de les portes, d'acord amb el diagnòstic efectuat des de l'Ajuntament.
- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que treballi per a la reducció de les incidències relatives al funcionament de les rampes.
- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que la informació sobre les condicions d'accés als autobusos i ús de les rampes sigui més accessible i clara a la seva pàgina web.

David Bondia Garcia

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona** que la informació dels punts de parada que s'ofereix per diversos mitjans, en realitzar consultes sobre línies i/o recorreguts, incorpori informació sobre l'accessibilitat.
- **Recordar a la Regidoria de Mobilitat i a Transports Metropolitans de Barcelona** el deure de col·laborar amb la Sindicatura en allò que fa referència al temps i contingut de les respostes de les informacions sol·licitades.

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

Barcelona, març de 2022